

**AUDITORIA OPERATIVA DEL PROGRAMA 443.10,  
PROTECCIÓ DELS CONSUMIDORS I QUALITAT DE  
BÉNS I SERVEIS**

## **1. OBJECTIU I ABAST DE L'AUDITORIA**

L'objectiu d'aquesta auditoria operativa és la revisió formal i sistemàtica, objectiva i independent, de les activitats o funcions a què es destina en l'exercici de 2000, el programa 443.10, "Protecció dels consumidors i qualitat de béns i serveis", del pressupost de despeses de la Generalitat Valenciana.

La revisió va dirigida a comprovar: el grau de control intern, el nivell d'organització existent, l'adequació dels procediments i sistemes usats, així com el grau de consecució dels objectius prevists en les àrees auditades, tot això a fi d'emetre una sèrie de conclusions d'acord amb els criteris d'eficàcia, eficiència i economia, i efectuar també recomanacions sobre les mesures més convenients que hauran d'implantar-se per a la millora de la gestió.

La gestió d'aquest programa 443.10, és responsabilitat de la Conselleria d'Indústria i Comerç i, dins d'aquest departament la planificació, execució i control del programa correspon a l'Àrea de Consum de la Direcció General de Comerç i Consum (d'ara endavant DGCC). Determinats aspectes economicofinancers, de contractació, personal, tresoreria i comptables, són competència de diversos serveis d'aquesta Conselleria i d'altres conselleries, mentre que el control intern és exercit per la intervenció delegada en la citada Conselleria.

Cal assenyalar l'elevada col.laboració prestada per l'òrgan gestor a l'equip de treball d'aquesta Sindicatura de Comptes.

L'auditoria realitzada abasta les actuacions més significatives i que absorbeixen el major pressupost de l'àmbit del programa, encara no en comprén la totalitat, entre altres, determinades despeses de funcionament i d'inversions.

Els responsables de la gestió no han quantificat els objectius prevists amb les actuacions del programa i no els han vinculat amb els recursos pressupostaris i, en els pressuposts anuals, es repeteixen bàsicament els objectius dels anys anteriors. No consta tampoc un sistema d'indicadores que serveixen per a mesurar l'eficiència, l'eficàcia i economia de les actuacions dels programa. Aquestes circumstàncies han tingut incidència quant a l'abast del treball de revisió. No obstant això, els gestors han col.laborat a definir i consensuar objectius i indicadors que serviren per a mesurar en aquests termes la seua gestió.

És responsabilitat dels gestors fixar uns objectius prevists clars, concisos i quantificats i establir un sistema d'indicadors per a avaluar la gestió del programa en termes de eficàcia, eficiència i economia, així com fer constar en la memòria de gestió anual la comparació de les previsions amb els resultats aconseguits i l'aexplicació de les desviacions tècniques i financeres.

## **2. CARACTERÍSTIQUES PRINCIPALS DEL PROGRAMA**

### **2.1 Marc normatiu bàsic**

L'article 51, apartat 1, de la Constitució espanyola estableix que els poders públics garantirán la defensa dels consumidors i usuaris, i en protegiran mitjançant, procediments eficaços, la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics. L'apartat 2 indica que els poders públics promouran la informació i l'educació dels consumidors i usuaris, fomentaran les seues organitzacions i les oiran en les qüestions que puguen afectar-los, en els termes que la establezca la llei.

La Generalitat Valenciana té la competència exclusiva en matèria de defensa del consumidor i l'usuari, segons el que estableix l'article 34.1.5 de la Llei Orgànica 5/1982, d'1 de juliol, de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, sense perjudici de la legislació estatal sobre política general de preus i defensa de la competència. Per tot això, mitjançant la Llei 2/1987, de 9 d'abril, es va aprovar l'estatut dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana.

### **2.2 Objectius, òrgan gestor, pressupost i mitjans personals**

#### **2.2.1 Objectius bàsics segons la Llei de Pressuposts de la Generalitat Valenciana per a l'exercici de 2000.**

- Vetlar per la salut i seguretat dels consumidors i pel respecte dels seus interessos econòmics i socials.
- Aconseguir la màxima eficàcia de la regulació i l'exigència de la normativa, i en la millora del seu compliment.
- Millorar el màxim coneixement, confiança i utilització per part del consumidor del sistema arbitral. Incorporar noves tecnologies en la resolució dels conflictes dels consumidors i afavorir l'especialització i qualificació del sistema arbitral de consum.
- Desenvolupar programes de formació especialitzada en matèria de consum, destinats a associacions de consumidors, comerciants, empresaris, professionals i personal de la pròpia administració autonòmica i local.
- Impulsar i desenrotllar projectes d'educació destinats a distints col·lectius de consumidors, prestant especial atenció als més dèbils i desafavorits.
- Millorar l'accés dels distints col·lectius de consumidors a la informació, i assolir la màxima rendibilitat en la difusió dels recurs de la Generalitat.
- Aconseguir un consum racional per a un desenvolupament sostenible global.

- Assolir la plena satisfacció del consumidor en relació amb els béns i serveis oferits en el mercat valencià

### 2.2.2 Pressupost inicial i mitjans personals assignats al programa

<b>Pressupost inicial i mitjans personals 1999-2000 (milers de ptes.)</b>			
<b>Capítols</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>% Variació</b>
I Despeses personal	444.578	455.361	2
II Despeses funcionament	125.235	134.114	7
IV Transferències corrents	111.620	259.800	133
VI Inversions reals	3.180	78.180	2.358
VII Transferències de capital	15.000	94.820	532
<b>Total</b>	<b>699.613</b>	<b>1.022.275</b>	<b>46</b>
			Variació
Núm. de treballadors assignats al programa	112	110	-2

**Font:** Desenvolupament por programes de la Llei de Pressuposts Generalitat Valenciana.

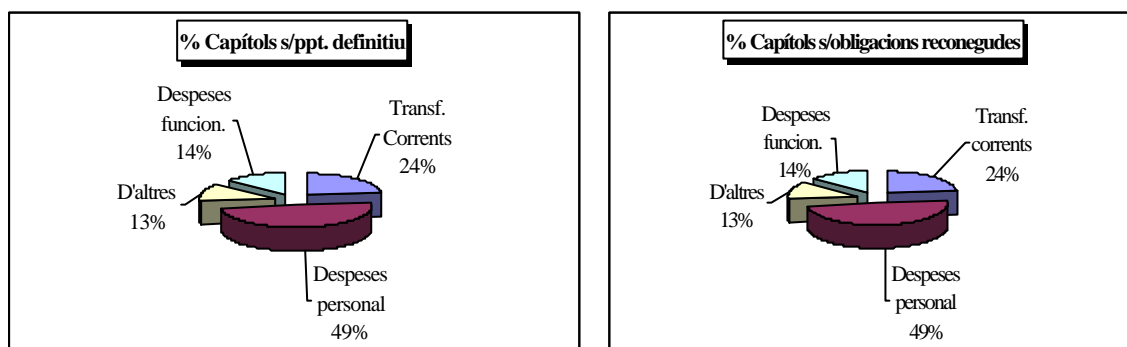
Quadre 2.1

## 2.3 Execució pressupostària a 31 de desembre de 2000

### Execució pressupostària per capítols a 31/12/00 del programa 443.10 (milers de pessetes)

Capítols	Ppt inicial	Modific.	Ppt. definitiu	Total disposic.	Total obligac.	Total pagam.	Pte. pagam.	Indicadors pptrios.		
								%Mod /inicial	%Grau execuc.	%Grau pagam.
	(1)	(2)	(3)=(1)+(2)	(4)	(5)	(6)	(5)-(6)	(2)/(1)	(5)/(3)	(6)/(5)
I, Desp. de personal	455.361	-17.447	437.914	432.356	432.356	432.356	0	-4	99	100
II, Desp. funcionam.	134.114	-9.335	124.779	123.041	123.041	104.192	18.849	-7	99	85
IV, Transf. corrents	259.800	-50.000	209.800	209.525	209.525	51.972	157.553	-19	100	25
VI, Inversions reals	78.180	-9.921	68.259	65.410	65.410	65.410	0	-13	96	100
VII, Transf. de capital	94.820	-45.000	49.820	49.443	49.443	4.490	44.953	-47	99	9
<b>Total programa</b>	<b>1.022.275</b>	<b>-131.703</b>	<b>890.572</b>	<b>879.775</b>	<b>879.775</b>	<b>658.420</b>	<b>221.355</b>	<b>-13</b>	<b>99</b>	<b>75</b>

Font: Estat d'execució pressupostària del Compte Admó.-00



Quadre 2.2

Les modificacions pressupostàries han reduït un 13% el pressupost inicialment assignat al programa per la Llei de Pressuposts de la Generalitat Valenciana. Ressalta la disminució dels crèdits destinats als capítols IV, "Transferències corrents" (-19%) i VII, "Transferències de capital" (-47%).

Aquesta Sindicatura ha revisat una mostra significativa de 12 expedients i documents de modificacions de crèdit i quant a la dita revisió cal indicar diversos aspectes que afecten l'eficàcia en la utilització dels crèdits disponibles.

- Retard de 3,5 mesos en la disposició de crèdits per un import de 8.000 milers de pessetes degut a la demora en la tramitació de l'expedient per part de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació (expedient 11.006/00).
- La línia de subvenció corrent 3075, "Estratègies de consum 2000-2025", tenia assignats inicialment crèdits per 60 milions de pessetes que no s'han destinat a aquesta finalitat. Quant als crèdits d'aquesta línia:
  - La Conselleria d'Indústria i Comerç va tardar 10 mesos des de l'inici de l'exercici en proposar dues modificacions de crèdits a càrrec d'aquesta

línia disminuint el seu crèdit inicial en un total de 27.500 milers de pessetes.

- Amb data 29 de desembre de 2000, la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació va disminuir el crèdit d'aquesta línia en 32.500 milers de pessetes que van ser destinats a cobrir les despeses ja realitzades d'altres seccions sense consignació pressupostària.
- La línia de subvenció de capital 3077, "Estratègies de consum 2000/2025", tenia assignats crèdits per 45 milions de pessetes que no s'han destinat a aquesta finalitat, ja que amb data 6 de setembre de 2000 la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació va reduir tot el seu crèdit sense que, amb la informació de què disposem, coneguem la seua destinació.
- També amb data 29 de desembre de 2000, la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació va disminuir el crèdit dels capítols II, "Despeses de funcionament" i VI, "Inversions reals" del programa, per un import conjunt de 10.229 milers de pessetes, que es va destinar a cobrir les despeses ja realitzades d'altres seccions sense consignació pressupostària.

El grau de pagaments de les obligacions reconegudes al final de l'exercici és molt baix en el capítol IV, "Transferències corrents" (25%) i en el capítol VII, "Transferències de capital" (9%), d'una part a causa de la justificació de l'activitat subvencionada es realitza a finals de l'exercici i de l'altra, a l'elevat termini en què s'incorre per a pagar les subvencions, tal com es comenta en els apartats posteriors.

## 2.4 Evolució dels recursos pressupostaris

Evolució 1999/2000 del ppt. definitiu i de les oblig. reconegudes (milers de pessetes)								
Capítol	Pressupost definitiu				Obligacions reconegudes			
	1999	2000	Variació		1999	2000	Variació	
	(1)	(2)	(2)-(1)	%	(3)	(4)	(4)-(3)	%
I Desp. de personal	426.757	437.914	11.157	3	426.757	432.356	5.599	1
II Desp. funcionam.	115.033	124.779	9.746	8	113.476	123.041	9.565	8
IV Transf. corrents	123.620	209.800	86.180	70	122.113	209.525	87.412	72
VI Inversions reals	0	68.259	68.259	--	0	65.410	65.410	--
VII Transf. capital	15.000	49.820	34.820	232	14.752	49.443	34.691	235
<b>Total</b>	<b>680.410</b>	<b>890.572</b>	<b>210.162</b>	<b>31</b>	<b>677.098</b>	<b>879.775</b>	<b>202.677</b>	<b>30</b>

Font: Execució pressupostària del Compte de l'Administració - 00

### Quadre 2.3

Com s'observa en el quadre 2.3, són importants els increments en els recursos pressupostaris destinats a la concessió de subvencions: capítol IV, "Transferències corrents" (70% d'increment del pressupost definitiu i 72% en obligacions reconegudes) i el capítol VII, "Transferències de capital", (232% i 235%, respectivament). Aquests increments contrasten amb els produïts en el capítol I "Despeses de personal" (3% i 1% respectivament). Això significa que l'increment en el volum de gestió no s'ha vist acompanyat d'un creixement proporcional dels recursos humans.

L'increment en el capítol VI, "Inversions reals", es deu bàsicament als crèdits destinats a la reforma dels edificis administratius.

### **3. ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS**

#### **3.1 Introducció**

Els recursos humans constitueixen un element essencial per aconseguir els objectius fixats, especialment en un programa com el 443.10, "Protecció dels consumidors i qualitat de béns i serveis", en el qual les obligacions reconegudes en matèria de despesa de personal representen un 49% del total de les obligacions reconegudes a càrrec al programa. Una adequada gestió d'aquests recursos pot contribuir significativament a millorar els ràtios d'economia, eficiència i eficàcia en la gestió global del programa.

En el quadre 3.1 es detalla el cost per a l'any 2000 del personal que ha treballat per a l'obtenció dels objectius assignats al programa. En aquest cost s'ha considerat el de quatre persones que s'integraven a l'organització de l'àrea de consum, el cost del qual s'ha imputat comptablement a altres programes en l'exercici 2000. Per contra, s'ha exclòs el cost d'altres quatre llocs de treball que malgrat estar imputats comptablement en el programa 443.10, les persones que l'ocupaven prestaven el seus serveis en òrgans gestors de la Generalitat no compresos en l'àrea de consum.

Quant a això, cal assenyalar que la comptabilitat per programes ha de reflectir les despeses efectivament realitzades, per la qual cosa els canvis en l'organització han d'observar de forma adequada per mitjà de les aplicacions comptables a fi d'obtenir una informació fiable dels costos incorreguts. Cal prestar atenció, per tant, a la millora dels controls interns que permeten identificar àgilment i comptabilitzar adequadament les despeses incorregudes, considerant, si escau, els canvis originats en l'estructura organitzativa.

Igualment es recomana implantar un sistema d'informació que permeti d'imputar els costos de personal a cada una de les activitats realitzades en l'àmbit del programa. A tal fi, tot el personal hauria de dur un control individual del temps emprat diàriament en cadascuna de les activitats i disposar d'aplicacions informàtiques que permeten emmagatzemar, agrupar i analitzar la informació. Cal avançar en aquesta direcció per a una adequada avaluació en termes d'economia, eficiència i eficàcia de la gestió efectuada.

En aquest sentit, la implantació de l'aplicació informàtica INES per a la gestió i control de les activitats del programa iniciat en l'exercici de 2000, l'operativitat total del qual es preveu per al 2001, implicarà una millora substancial quant a la qualitat i la quantitat d'informació disponible per a l'avaluació de la gestió i la presa de decisions.



<b>Cost i núm. de personal àrea de consum per departaments (importos en milers de pessetes)</b>				
<b>Departament</b>	<b>Núm. llocs</b>	<b>Cost retrib.</b>	<b>Cost S. Soc.</b>	<b>Total cost</b>
Serveis centrals consum	33	117.116	23.002	140.118
Serveis territorials consum Alacant	21	69.379	15.342	84.721
Serveis territorials consum Castelló	17	55.979	12.321	68.300
Serveis territorials consum València	40	113.289	26.160	139.449
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>355.763</b>	<b>76.825</b>	<b>432.588</b>

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació del servei de gestió administrativa de la Conselleria d'Indústria i Comerç.

### Quadre 3.1

## **3.2 Organigrama i gestió de llocs de treball**

Els quadres 3.2, 3.3, 3.4 i 3.5 inclosos al final del present epígraf, mostren els organigrames funcionals dels serveis centrals i els serveis territorials de l'àrea de consum en l'exercici de 2000. L'anàlisi de l'organització mitjançant un estudi dels organigrames, de la gestió realitzada i dels circuits d'informació han posat de manifest aspectes en relació amb l'organització que són susceptibles de millora.

### **3.2.1 Assignació i definició dels llocs**

Una adequada gestió del personal ha de permetre una correcta correspondència entre les funcions assignades i els requisits exigits als ocupants dels llocs de treball, així com que les retribucions assignades a cada lloc siguen raonables d'acord amb les funcions i responsabilitats. Una política de retribucions per objectius pot contribuir a millorar l'eficàcia i eficiència si s'instrumenta de forma que es garanteixca l'objectivitat del sistema.

Pel que fa als llocs de treball de l'àrea de consum, cal indicar els aspectes següents:

- Ni en la relació de llocs de treball ni en l'organigrama de l'àrea de consum (vegeu el quadre 3.2), es troba definit el lloc de cap de secció de gestió de subvencions. Les seues funcions han sigut cobertes per l'ocupant del gabinet de reglamentació i inspecció, el lloc de la qual es troba assignat a l'àrea de comerç, per la qual cosa ha d'adaptar-se la relació de llocs de treball a les necessitats reals de gestió.
- Igualment, en el servei d'inspecció de béns i serveis, el lloc de cap de secció d'inspecció, tot i estar assignat a l'àrea de consum i tractar-se d'un lloc clau en l'organització de l'àrea, la persona que l'ocupava prestava en realitat els seus serveis en l'àrea de comerç.
- Els agents d'inspecció en els serveis territorials es troben classificats en el grup funcional C, amb complement de destinació 14 i complement

específic E019. Ateses les funcions que realitzen de contacte directe amb el públic i els comerciants, i la normativa que deuen conèixer i aplicar, hauria de materialitzar-se l'adaptació de la classificació i requisits del lloc de treball a la complexitat de les funcions assignades.

- Els llocs dels cap de secció de consum i de tècnic jurídic (tècnic de gestió administrativa en els serveis territorials de València) que figuren en l'organigrama dels serveis territorials de consum, han d'exigir la llicenciatura en Dret com a requisit per a poder ocupar el lloc, ateses les funcions que realitzen. El lloc corresponent en els serveis territorials de València es troba, a més a més, assignat orgànicament als serveis centrals, per la qual cosa caldria reassignar-lo.
- Resultaria convenient estudiar l'organització de la unitat administrativa d'informació i les reclamacions dels serveis territorials d'Alacant per a eliminar discordances en l'estructura jeràrquica i definir adequadament els llocs de treball.
- A diferència de la resta de serveis que componen l'àrea de consum, el servei d'arbitratge no es troba ben estructurat per seccions.
- En els serveis territorials de Castelló, part dels recursos del servei de consum es dediquen a registre general i atenció al públic del PROP. Per a cobrir aquestes tasques, els objectius de les quals no figuren assignats al programa 443.10, s'haurien de dedicar recursos addicionals o bé modificar els llocs de treball per a atribuir-los complements que retribuesquen una major dedicació en hores a fi de cobrir aqueixes necessitats.
- Els serveis territorials de consum d'Alacant no tenen adjudicat un conductor per a la unitat mòbil de què disposa, cosa que ha comportat que s'hi haja trobat inactiva la major part de l'any 2000.

Alguna d'aquestes mancances ja havien sigut detectades per l'òrgan gestor, el qual havia sol·licitat recursos addicionals i/o reorganització dels disponibles als òrgans competents en matèria de funció pública i pressupostària de la Generalitat i que finalment no arribaren a plasmar-se en l'esquema organitzatiu de la DGCC en l'exercici de 2000. No obstant això, segons ha informat la DGCC, part d'aquestes necessitats es consideren en el pressupost elaborat per al 2002.

### **3.2.2 Gestió de les baixes laborals de llarga duració per malaltia**

- Els responsables de la gestió de personal han d'exigir que els òrgans competents efectuen les comprovacions pertinents sobre la veracitat de les situacions que provoquen les baixes laborals, ja que si se'n detecten situacions fraudulentes caldrà actuar conseqüentment.

- Independentment dels aspectes indicats en el paràgraf anterior, ha de planificar-se una apropiada política de cobertura de baixes per incapacitat temporal de llarga duració, en aquells llocs que resulten imprescindibles per a la gestió d'una determinada activitat de l'àrea o el servei.

La política seguida en l'exercici de 2000 per la qual no es va donar cobertura a les baixes en l'àrea de consum, malgrat ser sol·licitada formalment per l'òrgan gestor, no es considera adient, ja que el fet de no substituir determinat personal pot resultar antieconòmic i ineficient, perquè atura o afecta la gestió de les àrees d'activitat amb objectius essencials per al programa i en les quals participa un nombre elevat de persones.

A més, aquesta Sindicatura ha proporcionat als responsables de la gestió un qüestionari elaborat per aquesta institució que abasta diferents aspectes sobre l'organització i el funcionament. Quant a aquests qüestionaris, cal remarcar d'una banda la col·laboració del personal de l'àrea –tal com posa de manifest el fet que els ha formalitzat un nombre elevat de funcionaris (30)-, i de l'altra, que el retard en la formalització ha impedit comentar amb el personal en profunditat les opinions i fets que s'hi ha posats de manifest.

L'anàlisi d'aquests qüestionaris i els comentaris directes amb el personal durant el treball de camp, han comportat algunes consideracions sobre les quals es pot actuar per a millorar la gestió.

- La inadequació de l'organització a les funcions que es realitzen pot ser una font de disminució de l'eficiència de la gestió. Aquest aspecte ha sigut posat de manifest per un 74% dels enquestats que han contestat a aquesta qüestió. Per tant una anàlisi de l'estructura organitzativa dels serveis pot contribuir a detectar aspectes susceptibles de millorar.

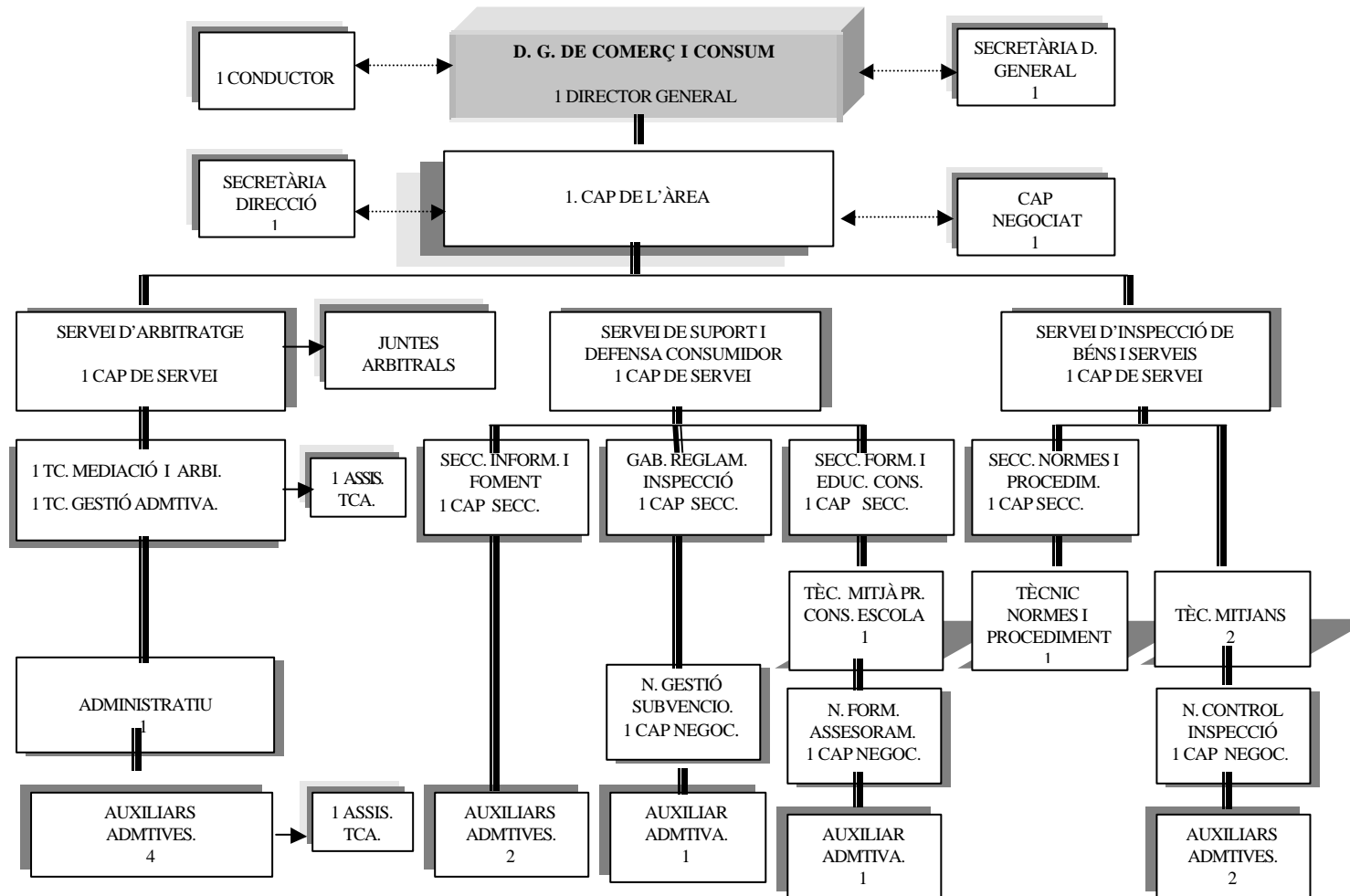
En aquest sentit, la DGCC ha iniciat els corresponents estudis de reorganització de diversos serveis per a millorar el seu funcionament, si bé hi ha determinats aspectes, l'aprovació definitiva dels quals és competència d'altres centres directius (vegeu l'apartat 3.3, "Organització i funcionament").

- Un 85% del personal que ha donat l'opinió al respecte considera insuficients els mitjans personals existents en funció del volum de gestió. Un 92% considera que açò es deu a un augment desproporcionat del volum de gestió quant als mitjans personals i materials disponibles.
- La motivació del personal a càrrec de la gestió de les àrees d'activitat és molt important per a una gestió escaient. Els incentius per a incrementar-la es poden obtenir no sols des de l'aspecte retributiu, que ja s'ha comentat abans, sinó també implementant els canals de comunicació que permeten als responsables últims de la gestió, explicar els objectius plantejats, l'enfocament de la gestió i el significat de l'activitat quant al servei que es

presta al ciutadà, així com la importància de cada persona de l'organització per a aconseguir els objectius. Un 83% dels enquestats han posat de manifest la falta de motivació.

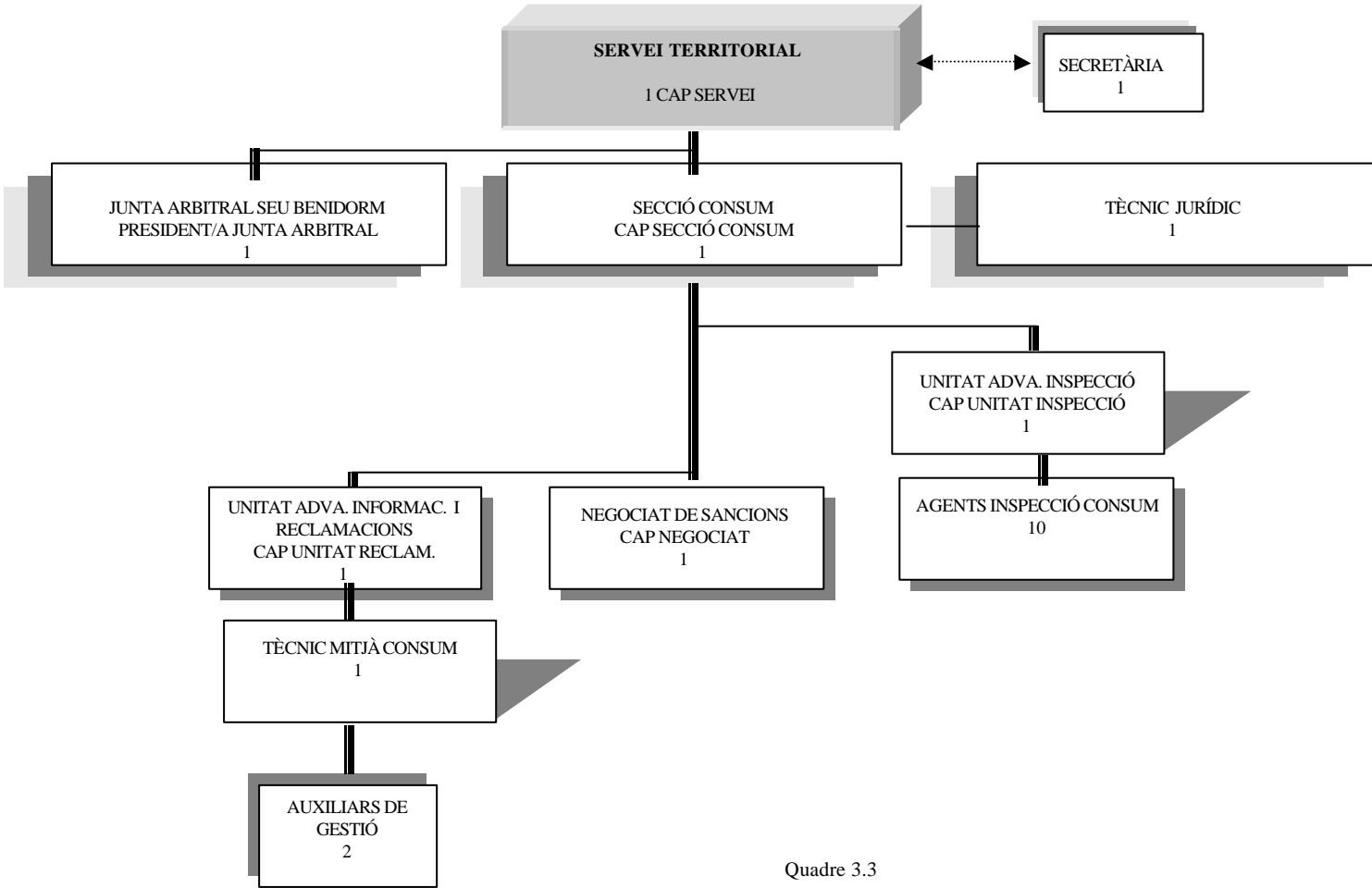
- La formació resulta un aspecte fonamental per a mantenir la capacitat del personal al servei de l'organització i és especialment important en àrees com ara l'arbitratge, la informació al consumidor, les reclamacions i les sancions on el volum de normativa i la diversitat de temes per tractar exigeixen una especial competència al personal involucrat. Un 77% dels enquestats han manifestat que els recursos dedicats a la formació són insuficients, i consideren important aquest factor com a motiu del retard de l'activitat normal.
- La falta d'un espai de treball idoni per a una adequada gestió, ha sigut posat de manifest per un 77% dels enquestats. Cal dir que en els serveis territorials d'Alacant aquest aspecte ha sigut considerat majoritàriament com a un factor que dificulta el normal desenrotllament de les activitats.
- Un altre aspecte posat de manifest i que afecta en major mesura el personal que realitza major nombre de desplaçaments (agents d'inspecció), ha sigut la insuficiència de la retribució prevista per la normativa vigent per a compensar els desplaçaments amb vehicle propi. Aquesta circumstància hauria de ser objecte d'estudi, ja que un canvi en la normativa reguladora de les indemnitzacions que hi considere les necessitats reals, pot propiciar millores en la gestió dels recursos i el cost de l'esmenament no seria quantitativament important.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE L'ÀREA DE CONSUM DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE COMERÇ I CONSUM. EXERCICI 2000



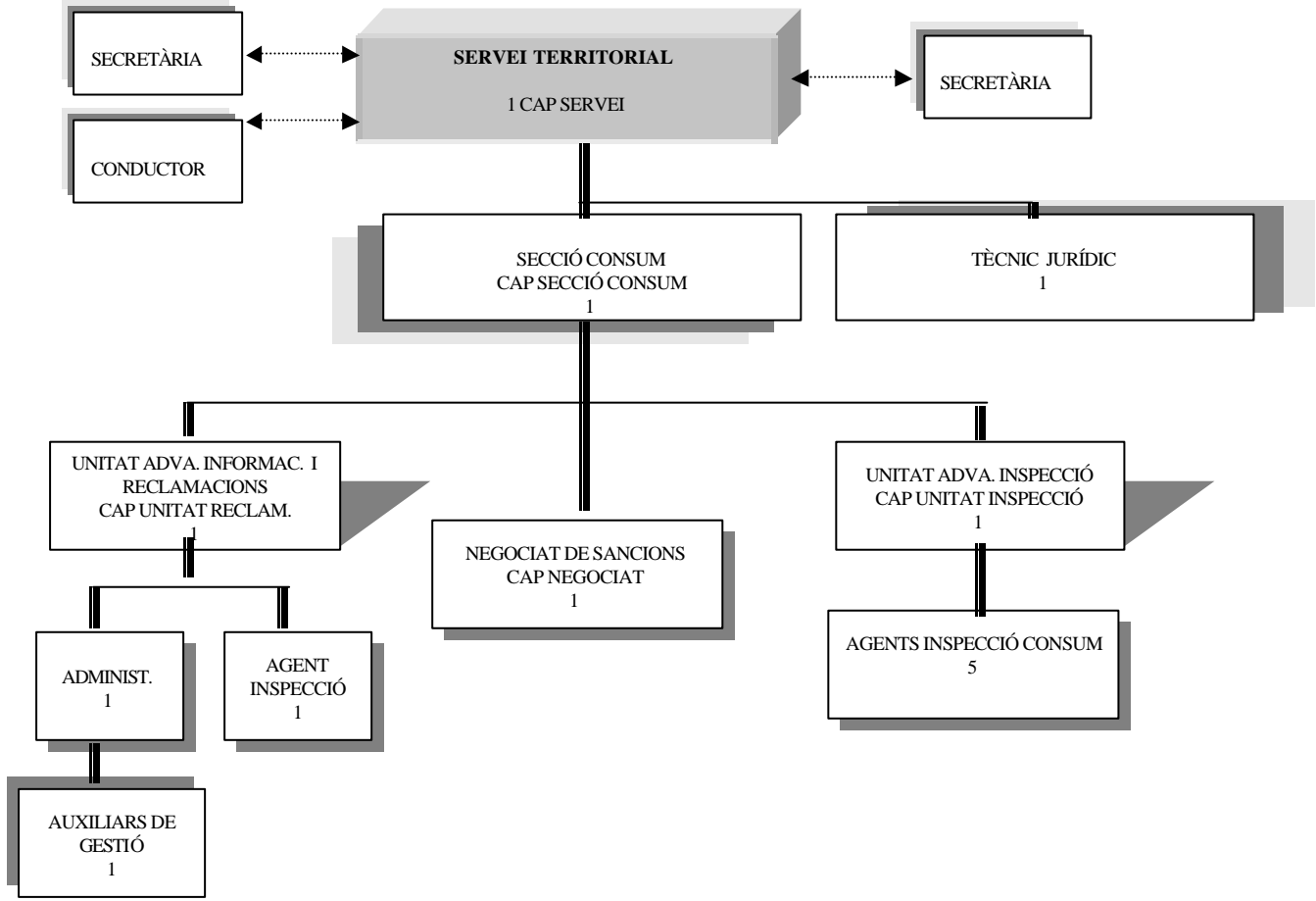
Quadre 3.2

ORGANIGRAMA FUNCIONAL SERVEI TERRITORIAL CONSUM ALACANT. EXERCICI 2000



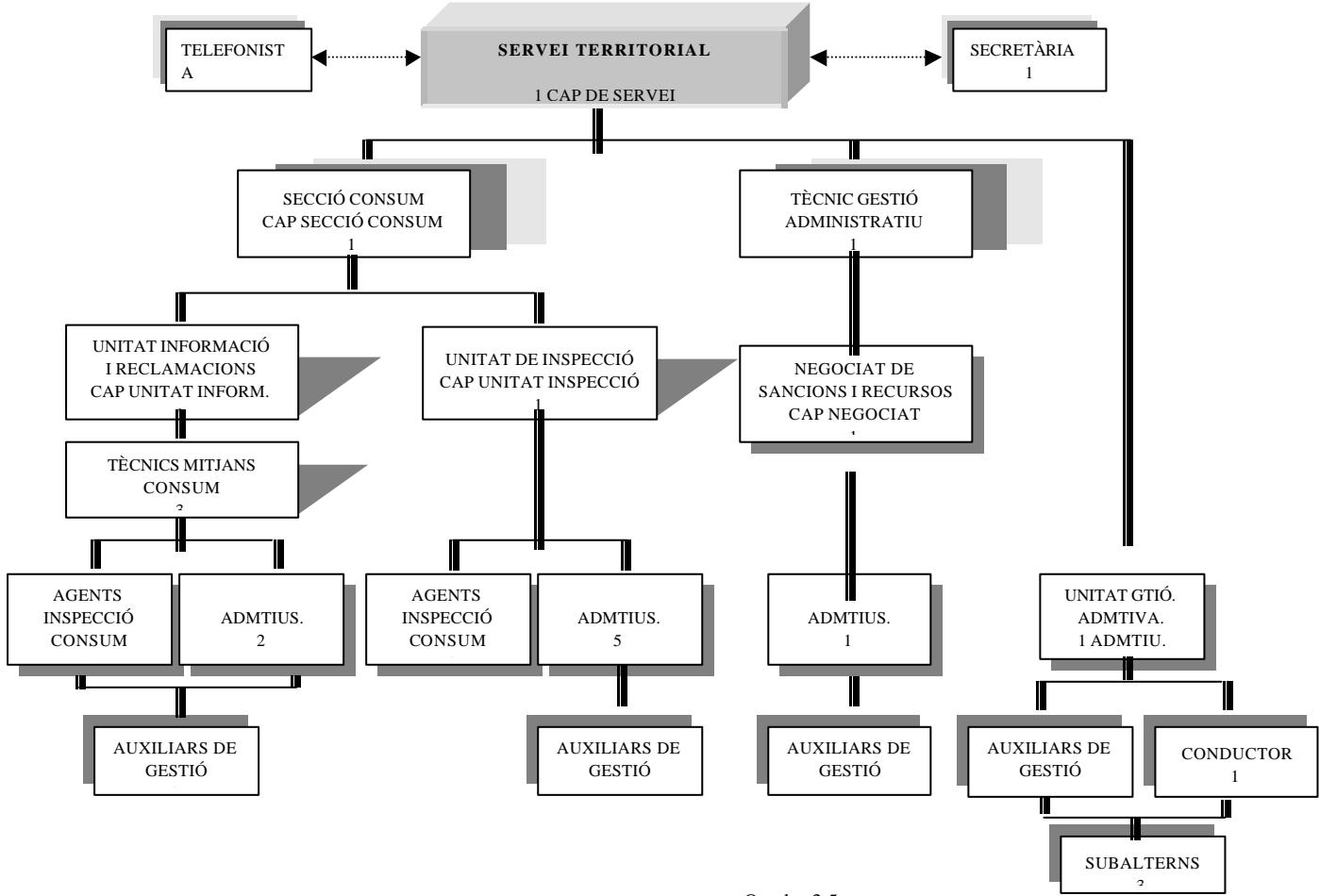
Quadre 3.3

ORGANIGRAMA FUNCIONAL SERVEI TERRITORIAL CONSUM CASTELLÓ. EXERCICI 2000



Quadre 3.4

ORGANIGRAMA FUNCIONAL SERVEI TERRITORIAL CONSUM VALÈNCIA. EXERCICI 2000



Quadre 3.5



### **3.3 Organització i funcionament**

Durant l'exercici de 2000 s'han realitzat en la DGCC diversos projectes organitzatius a fi de millorar l'eficiència en la gestió de les activitats i incrementar els nivells d'eficàcia.

En aquest sentit cal fer referència a la implantació del projecte INES, que consisteix en el desenvolupament d'una aplicació informàtica per a la gestió, seguiment i control d'expedients administratius relacionats amb les reclamacions de l'àrea de consum, les inspeccions, les sancions i l'arbitratge. Aquest projecte implantat parcialment en algunes fases al llarg de l'exercici de 2000, ha suposat un esforç quant a la dedicació de mitjans per a la descripció de processos i necessitats, els resultats definitius dels quals en la millora de la gestió, es produiran al llarg de l'exercici de 2001 i següents amb la seua total implantació.

La DGCC també ha participat en el pla d'avaluacions de qualitat dut a terme per la Inspecció General de Serveis de Presidència de la Generalitat en l'exercici de 2000 que va implicar, igualment, una dedicació d'esforç i recursos addicionals dirigits a l'obtenció de millores en la qualitat del servei prestat.

### **3.4 Estructures administratives**

La Llei 2/1987, de 9 d'abril, d'estatut de consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana, estableix en diferents apartats del seu articulat, diversos òrgans per a l'aplicació i el desenvolupament de les previsions contingudes en la mateixa Llei. En concret s'estableixen la Comissió de Consum, el Consell Valencià de Consum i la Comissió Interdepartamental de Consum, la composició dels quals es remet a un posterior desplegament reglamentari (articles 27 i 29). També s'estableix la creació d'un Consell Assessor de Consum (article 30) integrat per representants d'associacions de consumidors, associacions d'empresaris, cambres de comerç, sindicats, les diferents administracions i persones designades entre els professionals sanitaris i tècnics de reconegut prestigi.

Els òrgans prevists en la citada Llei no han tingut el seu desplegament reglamentari, no han sigut creats i per tant no han funcionat durant l'exercici de 2000. La DGCC ha realitzat diverses actuacions per mitjà de sistemes substitutius que s'han considerat més funcionals i d'acord amb la situació actual en matèria de protecció al consumidor. Els mecanismes substitutius que han funcionat en l'exercici de 2000, segons les mateixes fonts, han sigut les següents:

- Grups de treball sobre les diferents matèries amb participació de diverses administracions i entitats.
- Constitució de meses sectorials amb els empresaris d'alguns sectors per a establir millores en el compliment de la normativa de consum aplicable (Telefònica, CEGAS, puericultura, odontòlegs, cinema, ...)

- Creació de l'Observatori de l'euro, aprovat per decret 149/2000, de 26 de setembre, del Govern Valencià com a instrument de preparació a la introducció a la moneda europea.
- Reunions amb la pràctica totalitat de les associacions de consumidors.
- Participació en l'elaboració i desenvolupament del pla de seguretat alimentària, regulat pel decret 101/2000, de 27 de juny, del Govern Valencià.

## **4. ANÀLISI DE LES ACTIVITATS D'INSPECCIÓ DE BÉNS I SERVEIS**

### **4.1 Descripció**

#### **4.1.1 Principals activitats**

El servei d'inspecció de béns i serveis de la DGCC, té encomanades les funcions següents:

- a) Previsió, vigilància i control del compliment de les normes dictades en defensa dels consumidors i els usuaris.
- b) Aplicació de mesures correctores a les conductes contràries a la normativa.
- c) Elaboració de les normes, informes i dictàmens en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

D'acord amb les funcions descrites, les activitats més rellevants realitzades en l'any 2000 han sigut les següents:

- Campanyes d'inspecció nacionals (en coordinació amb l'Institut Nacional de Consum).
- Campanyes d'inspecció autonòmiques.
- Inspeccions puntuals.
- Tramitació i resolució de denúncies i reclamacions.
- Gestió de la xarxa d'alerta de productes de consum.
- Participació en grups de treball sobre: normativa, control de mercat, qualitat d'inspecció, associacions i sistemes d'informació.
- Procediment sancionador, informes, mediació i coordinació.
- Cooperació amb col.legis arbitral.

#### **4.1.2 Mitjans disponibles per a la inspecció**

Aquest servei ha disposat per al desenvolupament de les seues funcions en l'exercici de 2000 amb una dotació de mitjans personal de 8 llocs en els serveis centrals i 34 llocs en els serveis territorials (11 a Alacant, 6 a Castelló i 17 a València).

La política de col.laboració en els aspectes d'inspecció amb les entitats locals mitjançant les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC), hauria de potenciar-se per a aprofitar els recursos disponibles en aquests centres. Cal també millorar la coordinació de les campanyes i procediments amb les OMIC i destinar

recursos a l'adequada formació dels inspectors de les entitats locals perquè la col.laboració en matèria d'inspecció i procediment sancionador resulte eficaç.

#### **4.2 Principals objectius**

Els objectius fixats en les fitxes pressupostàries del programa figuren redactats en termes totalment genèrics sense que conste cap tipus de quantificació.

Es recomana als responsables del programa que efectuen la quantificació detallada dels objectius, així com la definició d'indicadors de seguiment de l'economia, eficiència i eficàcia de gestió en matèria d'inspecció de béns i serveis.

#### **4.3 Indicadors bàsics en campanyes d'inspecció**

L'anàlisi de la gestió d'inspecció de béns i serveis s'ha centrat en les campanyes d'inspecció. Al respecte, s'ha sol·licitat dels centres de gestió informació detallada sobre la quantificació de les campanyes d'inspecció i el detall dels costos incorreguts (mitjans personals, hores invertides) per a cada campanya en els exercicis de 1999 i 2000.

En dos dels serveis territorials de consum no s'ha pogut obtenir el detall dels costos incorreguts en la materialització de cada campanya d'inspecció. Es recomana, per tant, la implantació de sistemes de control que permeten la quantificació i imputació del cost de les diferents activitats dutes a terme pel servei d'inspecció.

No obstant això, s'han dissenyat els següents indicadors per a analitzar la gestió de les campanyes d'inspecció amb criteris d'economia, eficiència i eficàcia a escala global.

**Indicadors campanyes inspecció consum Comunitat Valenciana 2000 (Imports en milers de ptes.)**

Indicadors globals	Total C.V.	Serveis Territorials		
		Alacant	Castelló	València
<b>EFICÀCIA</b>				
Nombre d'establiments inspeccionats	3.594	370	661	2.563
Nombre de mostres preses	234	47	39	148
Variació nombre d'establiments inspeccionats 2000/1999	30%	-45%	53%	54%
Variació nombre total mostres preses 2000/1999	-36%	1.467%	-71%	-35%
Nombre. mostres preses 2000 x 1000 / nombre habitants <sup>(*)</sup>	0,06	0,03	0,08	0,07
% nombre mostres amb incidències / nombre total mostres	51%	47%	51%	53%
% nombre expedients sancionadors / nombre total mostres	10%	0%	41%	5%
<b>EFICIÈNCIA</b>				
Cost total personal inspecció <sup>(**)</sup> /nombre establim. inspeccionats	34	111	33	23
Cost total personal inspecció <sup>(**)</sup> / nombre mostres preses	517	874	566	391
Nombre establim. inspeccionats/nombre person. inspecció	106	34	110	151
Nombre. mostres preses / nombre personal inspecció	7	4	7	9
<b>ECONOMIA</b>				
Cost personal campanyes inspecció 2000 <sup>(**)</sup>	-	930	-	-
Cost mitjà personal inspecció	3.559	3.735	3.678	3.403
Cost total personal inspecció <sup>(**)</sup>	120.999	41.086	22.068	57.845

<sup>(\*)</sup> S'han pres les últimes dades de població disponibles Institut Nacional d'Estadística d'01/01/99

<sup>(\*\*)</sup>No s'ha facilitat en dos dels SSTT informació sobre el cost específic de campanyes. S'ha considerat a efectes comparatius el cost total del personal d'inspecció, encara que les campanyes d'inspecció són sols una part de l'activitat que realitzen.

**Font:** Informació facilitada pels SSTT.

Quadre 4.1

**4.3.1 Eficàcia en campanyes d'inspecció**

L'eficàcia vindria donada per la comparança dels objectius amb els nivells d'activitats aconseguits. Ja que no s'han fixat valors objectiu, la valoració de l'eficàcia l'hem efectuada mitjançant uns indicadors, adés de valors absoluts d'activitat o adés de relatius (nombre de mostres per cada 1000 habitants) que han sigut comparats per serveis territorials.

Els nivells absoluts d'activitat (nombre d'establiments inspeccionats i nombre de mostres preses), són diferents a cada província i això es coherent atés el volum de

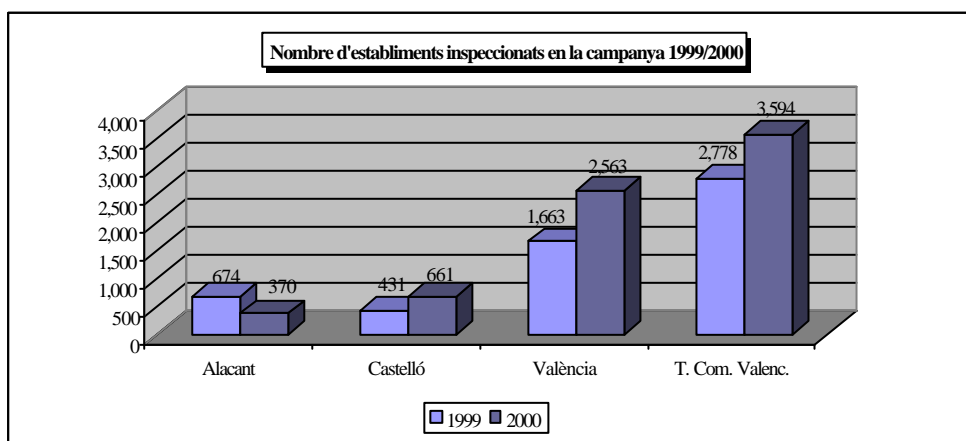
recursos disponibles per cadascuna i la diferència de grandària dels àmbits d'actuació, tal com mostra el quadre 4.1. Tanmateix quantifiquen en certa mesura el nivell de protecció del consumidor.

Un indicador comparable i que també indicaria el grau de protecció al consumidor és el nombre de mostres (de producte de consum en el mercat) preses per cada mil habitants (nombre mostres x 1000/nombre habitants). El nivell de la Comunitat Valenciana se situa en 0,06 mostres per cada mil habitants. Tanmateix, aquest indicador para la província d'Alacant té un valor del 0,03, inferior al valor total de la Comunitat i als obtinguts per a València i Castelló, encara que durant l'exercici de 2000, el nombre de mostres preses en la província d'Alacant ha augmentat significativament respecte de l'exercici anterior.

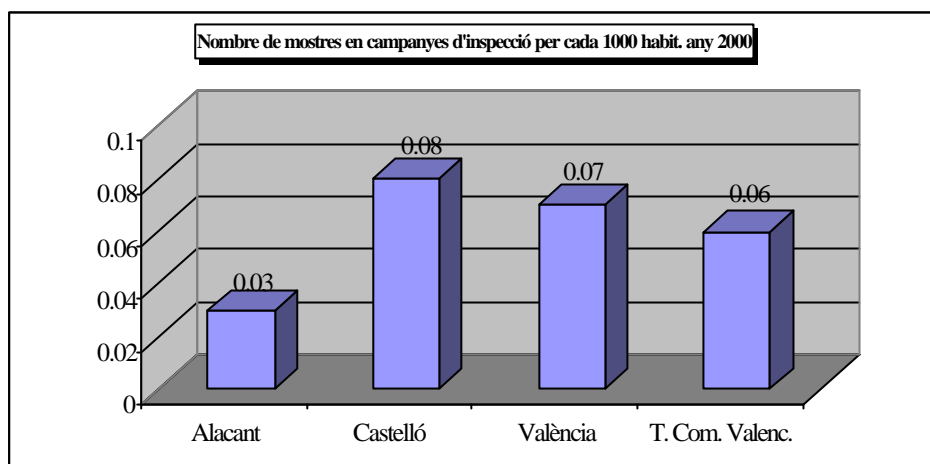
L'anàlisi d'aquest indicador ha de realitzar-se considerant que per raons operatives, l'assignació de mostres que ha de prendre cada servei territorial no s'efectua en funció del nombre d'habitants de cada província, per la qual cosa els valors objectiu de l'indicador són diferents per a cadascuna. No obstant això, la DGCC no ha explicat aqueixos valors objectiu per a cada servei territorial.

L'indicador de *variació nombre d'establiments inspeccionats*, és indicatiu de la superació o no dels nivells d'activitat de l'exercici anterior en aquest aspecte de l'activitat. Ens dóna la informació comparable i que mostra les diferències. Mentre a Castelló i a València el seu valor és positiu i elevat, a Alacant és negatiu.

En els quadres 4.2 i 4.3 es detallen gràficament els valors dels indicadors del nombre d'establiments inspeccionats i del nombre de mostres preses x 1000/nombre d'habitants.



Quadre 4.2

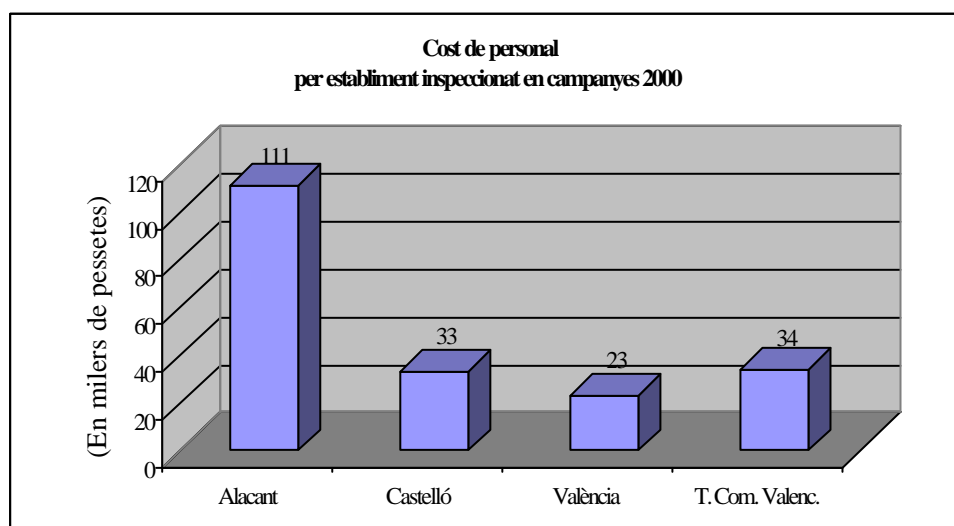


Quadre 4.3

#### 4.3.2 Eficiència en campanyes d'inspecció

Per a avaluar l'eficiència en l'execució de les campanyes d'inspecció hem de relacionar el cost de la prestació del servei amb els resultats obtinguts. El cost més rellevant de les campanyes d'inspecció és el relatiu al cost de personal que les realitza. Tanmateix, sols en els serveis territorials de consum d'Alacant ens han facilitat les dades relatives al temps emprat en les campanyes per part del personal que s'hi havia assignat.

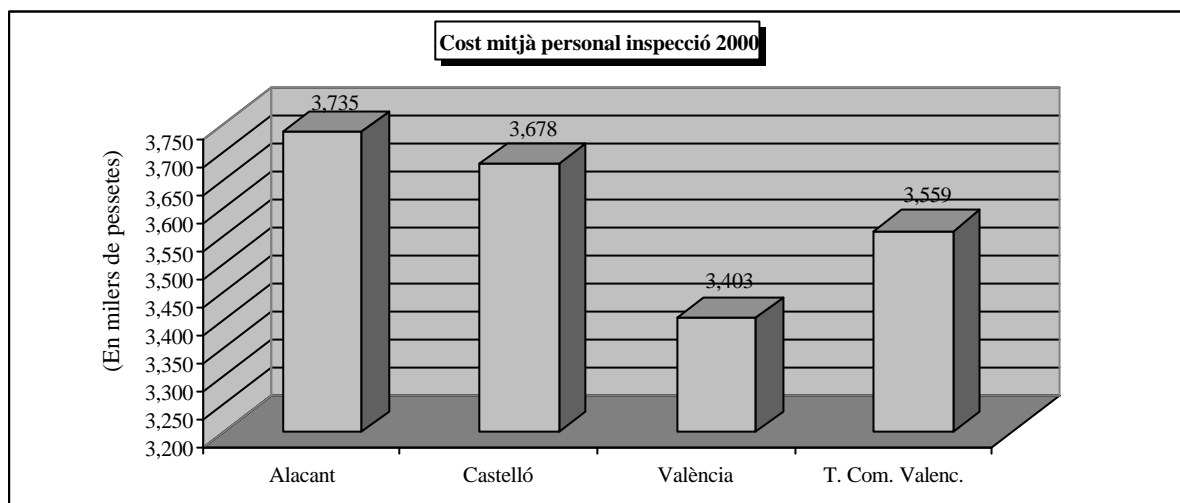
S'han calculat indicadors d'eficiència per a les tres províncies i per al total de la Comunitat basant-se en els costos de personal totals, segons detallem en el quadre 4.1. En el quadre 4.4 figuren les dades de l'indicador de *cost per establiment inspeccionat*. Les dades usades mostren una major eficiència en els serveis territorials de Castelló i València enfront de les d'Alacant.



Quadre 4.4

### 4.3.3 Economia en campanyes d'inspecció

Ja que el cost més rellevant en l'execució de les campanyes és el del personal, l'indicador de *cost mitjà de personal inspecció* mostra l'economia en l'adquisició del factor treball en cadascun dels serveis territorials i en el total de la Comunitat Valenciana. En el quadre 4.5 es mostren els valors d'aquest indicador, en el qual s'observa un nivell d'economia major en els serveis territorials de València enfront a Castelló i Alacant.



Quadre 4.5

Els valors dels indicadors d'economia, eficiència i eficàcia han d'utilitzar-se i interpretar-se de forma raonada, ja que en supòsits concrets, valors dispars poden ser d'acord amb una gestió adequada. No obstant això, han d'investigar-se les diferències importants entre centres de gestió per adaptar tant com es puga els mètodes de funcionament als emprats on aquests indicadors siguen més favorables.

### 4.4 Xarxa d'alerta de productes de consum no alimentaris

La xarxa d'alerta gestionada en l'àrea de consum és un sistema ràpid d'informació sobre productes de consum no alimentaris susceptibles de posar en perill la salut i seguretat de les persones i com a tal constitueix un element essencial dins de l'esquema de mesures de protecció del consumidor gestionat per la DGCC.

La seua finalitat és detectar els riscos en productes de consum que es troben en el mercat i la ràpida comunicació a les autoritats de consum responsables en cada part del territori de la Unió Europea per adoptar mesures correctores. Les mesures poden afectar una regió, a un o varis estats de la UE, en funció de l'abast previst del risc.

Les competències d'actuació es distribueixen entre la UE, els estats membres i les autoritats regionals, en el nostre cas les comunitats autònomes. Les normes bàsiques de la seua regulació són la directiva 92/59/CEE i el reial decret 44/1996, de 19 de gener.



Els instruments d'actuació són les prealertes i les alertes que corresponen als diferents procediments seguit en adoptar les mesures de protecció al consumidor una vegada detectat el perill respecte d'un o varis productes o serveis en el mercat. Els procediments varien en funció de la importància del risc detectat i del territori en el qual el producte o servei es comercialitza o fabrica.

En el quadre 4.6 es mostra l'evolució del volum de gestió de la xarxa d'alerta de productes no alimentaris de la Comunitat Valenciana.

Evolució volum gestió xarxa d'alerta de productes no alimentaris C.V.				
Any	Àrea consum G.V.			
	Prealertes	Alertes	Total	% increm.
1995	-	27	27	-
1996	-	102	102	278
1997	4	130	134	31
1998	33	118	151	13
1999	82	221	303	101
2000	297	332	629	108
<b>Total</b>	<b>416</b>	<b>930</b>	<b>1.346</b>	-

Font: Informació facilitada pel Serv. Inspecció DGCC

Quadre 4.6

Actualment la DGCC no realitza un control i seguiment sobre els terminis d'actuació i efectivitat dels procediments posats en pràctica per a la protecció de consumidors per mitjà de la xarxa d'alerta, ni s'efectua cap imputació dels costos incorreguts per la seua participació. També han de constar en l'expedient i efectuar-ne el corresponent seguiment, les dades relatives a tota l'activitat inspectora desenvolupada respecte de cada expedient. Es recomana, per tant, la implantació d'un sistema que permeta el tractament d'aquestes dades de gestió.

Segons la DGCC, la total implantació de l'aplicació informàtica INES en el departament de consum al llarg de 2001 possibilitarà l'obtenció de la informació a què s'ha fet referència.

Igualment han de definir-se i elaborar-se indicadors per a efectuar el seguiment de la gestió amb criteris d'economia, eficiència i eficàcia.

No obstant això, aquesta Sindicatura ha efectuat el seguiment sobre tres alertes d'entre les cursades en l'exercici de 2000, i ha comprovat en relació amb l'eficiència els terminis de tramitació; i en relació a l'eficàcia, el nombre d'establiments visitats i el nombre de productes retirats del mercat. En el quadre 4.7 es detallen els resultats de l'anàlisi.

Seguiment procediment xarxa d'alerta de productes no alimentaris (Terminis en dies)				
Magnituds/ indicadors/ nombre expedient	307/2000	356/2000	375/2000	mitjana
Procedència	C.A. Andalusia	C.A. València	U.E.	
Data detecció risc * (1)	29/06/99	14/02/00	29/03/00	
Data sol.licitud informe laboratori (2)	29/06/99	21/02/00	-	
Data emissió informe laboratori (3)	02/11/99	25/05/00	-	
Data notificació alerta per part de l'Institut Nacional Consum (4)	25/01/00	29/03/00	18/04/00	
Data notificació serveis territorials inici actuacions (5)	25/01/00	31/03/00	19/04/00	
Nombre establiments visitats C. Valenciana (6)	156	783	98	346
Nombre productes retirats o tornats (7)	2.604	40	0	881
Termini data detecció-solic.informe laboratori (8)=(2)-(1)	0	7	-	4
Termini data sol. informe laboratori-F. Emissió informe (9)=(3)-(2)	126	94	-	110
Termini detecció risc-notif alerta per INC** (10)=(4)-(1)	210	44	20	91
Termini detecció risc-F. Notif. inici actuac. SSTT (11)=(5)-(1)	210	46	21	92
Termini notif.alerta INC-F. Notif. inici actuac. SSTT (12)=(5)-(4)	0	2	1	1

\* Data en la qual consta per 1ª vegada la detecció del risc en l'expe.

\*\* Institut Nacional de Consum

Font: Expedients revisats per la Sindicatura.

#### Quadre 4.7

La xarxa d'alerta és un mecanisme de defensa de la salut dels consumidors la bondat i necessitat de la qual queda patent simplement amb la descripció dels seus objectius. No obstant això, l'anàlisi dels terminis que es detalla en el quadre 4.7, l'ajust de la qual a la generalitat dels expedients ha estat validada pel personal tècnic de la DGCC, mostra que existeixen àrees en les quals es pot millorar la gestió realitzada, principalment en els terminis següents:

- Els terminis d'elaboració dels informes per part dels laboratoris sobre la seguretat o compliment de les normes obligatòries dels productes alertats, són elevats, ja que la mitjana en els expedients analitzats és de 110 dies entre la sol.licitud i la seua emissió.

Especialment, i encara que la seua gestió no corresponga a la Generalitat, cal fer referència als terminis de les anàlisis de productes realitzades pel Centre d'Investigació i Costrol de Qualitat adscrit a l'Institut Nacional de Consum, que caldria reduir. Els terminis de les anàlisis trameses a laboratoris privats són sensiblement inferiors. L'Administració de la Generalitat ha de realitzar previsions pressupostàries suficients per a contractar els informes a laboratoris privats quan la urgència del cas ho requeresca.

Segons la DGCC en l'exercici de 2000 es van trametre 74 mostres de productes a laboratoris privats amb un cost total de 1.028 milers de pessetes.

- També cal fer referència al termini transcorregut entre la data de la detecció del risc i la data de notificació de l'alerta per part de l'Institut Nacional de Consum a la DGCC, el qual es situa per a la mostra analitzada en una mitjana de 91 dies. Aquest termini és important ja que, en molts casos,

condiciona l'inici d'actuacions correctores pels serveis d'inspecció en els serveis territorials de consum.

## **5. SISTEMA D'ARBITRATGE DE CONSUM DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

### **5.1 Marc legal i característiques del sistema arbitral de consum**

L'article 31 de la Llei 2/1987, de 9 d'abril, d'estatut dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana estableix que la Generalitat fomentarà per mitjà de diverses iniciatives (la mediació i l'arbitratge entre altres), la solució amistosa d'aquells conflictes i reclamacions que afecten els consumidors i usuaris, sempre que no es tracte de supòsits en què incórrega intoxicació, lesió o mort, ni existesquen indicis racionals de delictes.

El marc legal del sistema d'arbitratge de consum de la Comunitat Valenciana, a més de la citada llei 2/1987 es completa amb la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, la Llei 36/1988, de 5 de desembre, d'arbitratge i el R. D. 636/1993, de 3 de maig, pel qual es regula el sistema arbitral de consum. La normativa comunitària i determinades lleis estatals fomenten expressament el sistema arbitral de consum.

Les característiques fonamentals del sistema arbitral són: voluntarietat, gratuïtat, igualtat, privacitat, caràcter vinculant i executiu, rapidesa i simplicitat i composició tripartida i equitativa de les parts en el col·legi arbitral (administració, consumidors i sector empresarial). Precisament aquestes característiques, especialment la seua voluntarietat, exigeixen que el sistema funcione amb eficàcia i qualitat com a requisits determinants per a la seua major o menor utilització.

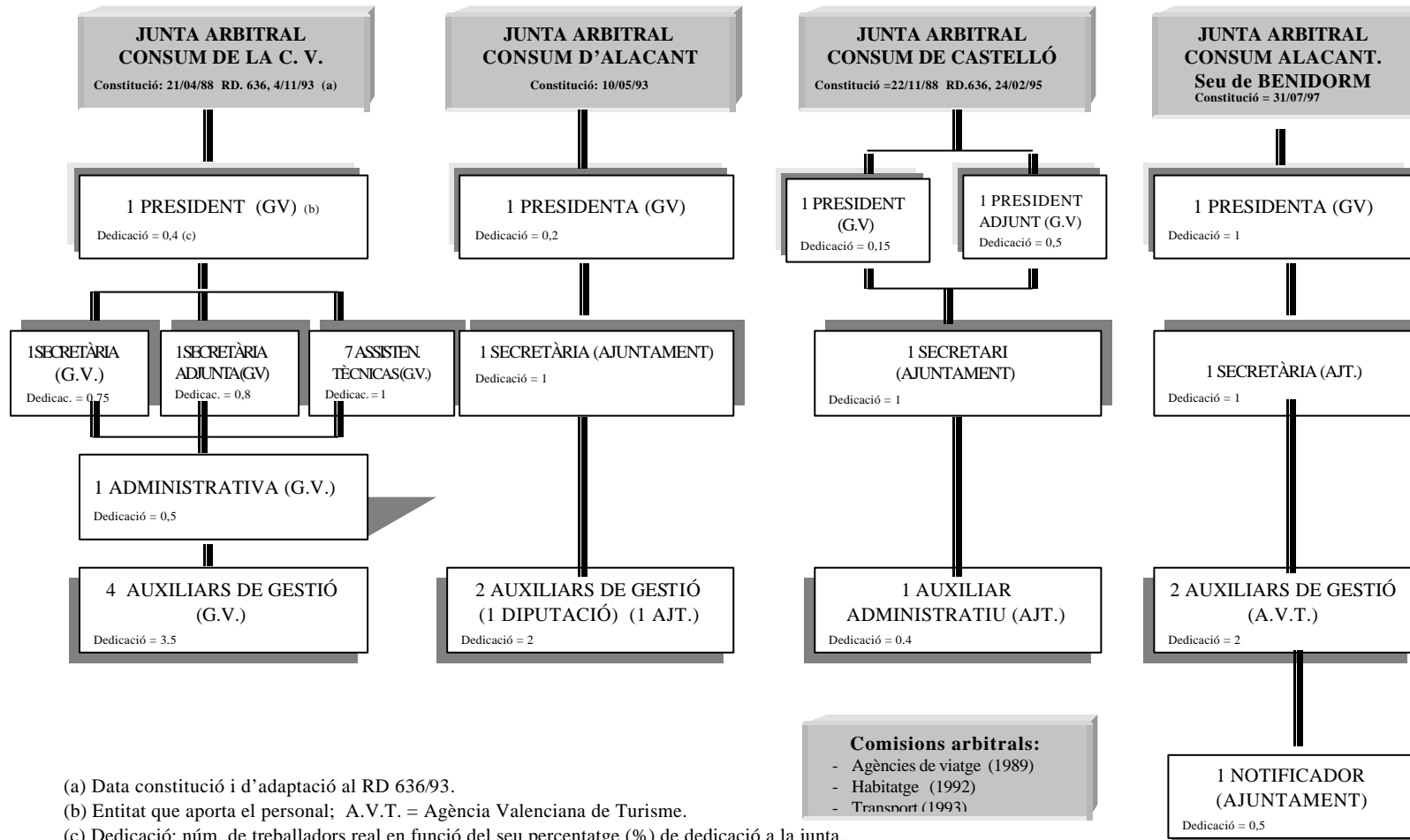
El caràcter vinculant i executiu de l'arbitratge equival que una vegada celebrades les audiències, el col·legi arbitral dicta el laude arbitral que constitueix la seua decisió o fallo amb l'eficàcia de cosa jutjada i que, per tant, obliga a les parts a realitzar l'estipulat.

La Comunitat Valenciana ha sigut pionera i constant innovadora en l'experiència de l'arbitratge de consum i el seu model ha sigut històricament presentat en els àmbits nacional i internacional com a referència imitable.

### **5.2 Organització i recursos personals**

En la Junta Arbitral de Consum de la Comunitat Valenciana (d'ara endavant JACCV) s'han realitzat 7 contractes menors d'assistències tècniques externes de personal per 12 mesos de prestació efectiva de servei i per import global de 2.898 milers de pessetes, usades per a pal·liar el dèficit de recursos humans, en concret les baixes per maternitat i per malaltia (4 contractes) i per a l'execució del "pla de xoc" (3 contractes). Cal indicar al respecte que, en la mesura del possible, tant les baixes laborals com les necessitats dels treballadors per a funcions administratives han de dotar-se de manera eficaç de mecanismes prevists en la normativa de funció pública.

**ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM DE LA COMUNITAT VALENCIANA. EXERCICI 2000**



(a) Data constitució i d'adaptació al RD 636/93.

(b) Entitat que aporta el personal; A.V.T. = Agència Valenciana de Turisme.

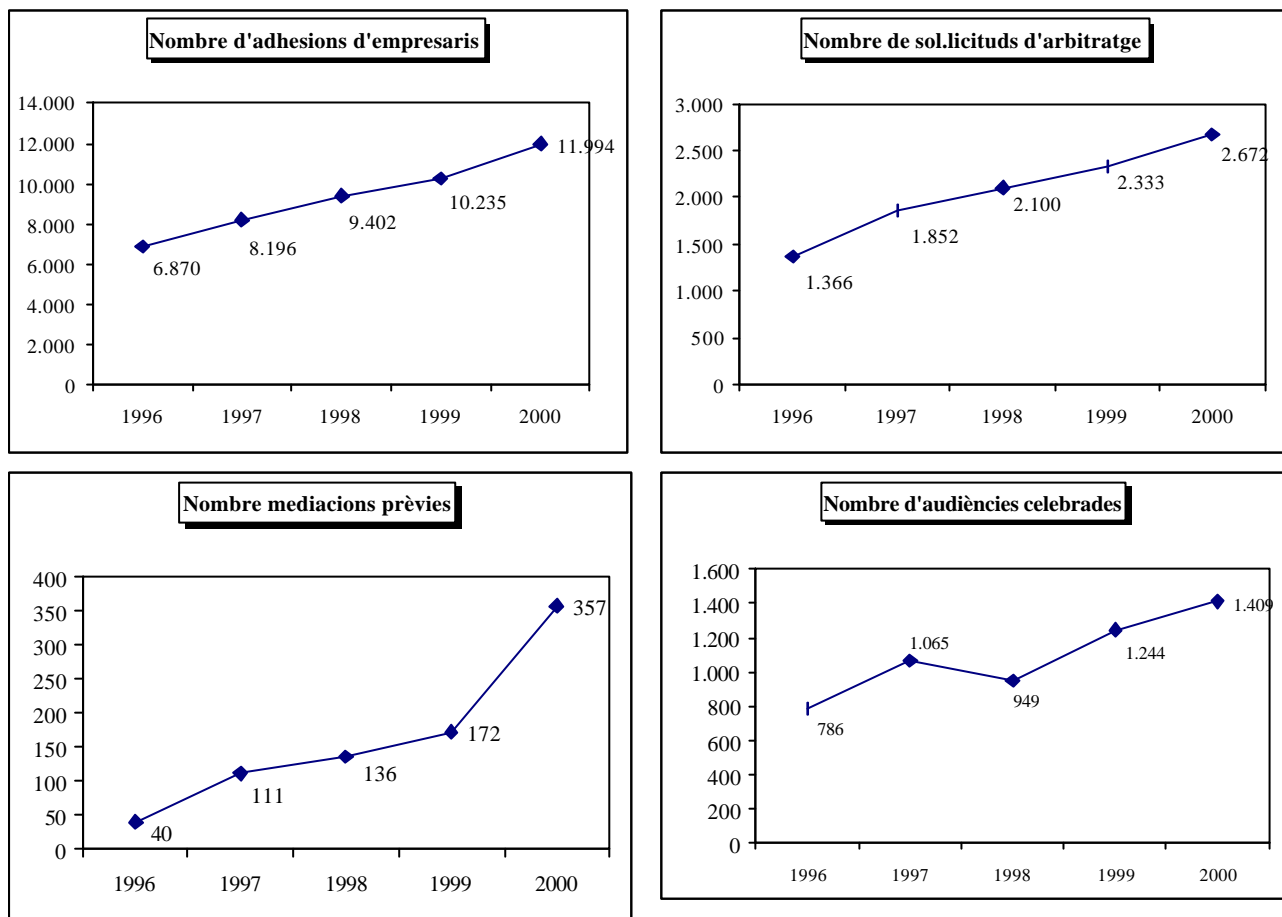
(c) Dedicació: núm. de treballadors real en funció del seu percentatge (%) de dedicació a la junta.

Quadre 5.1

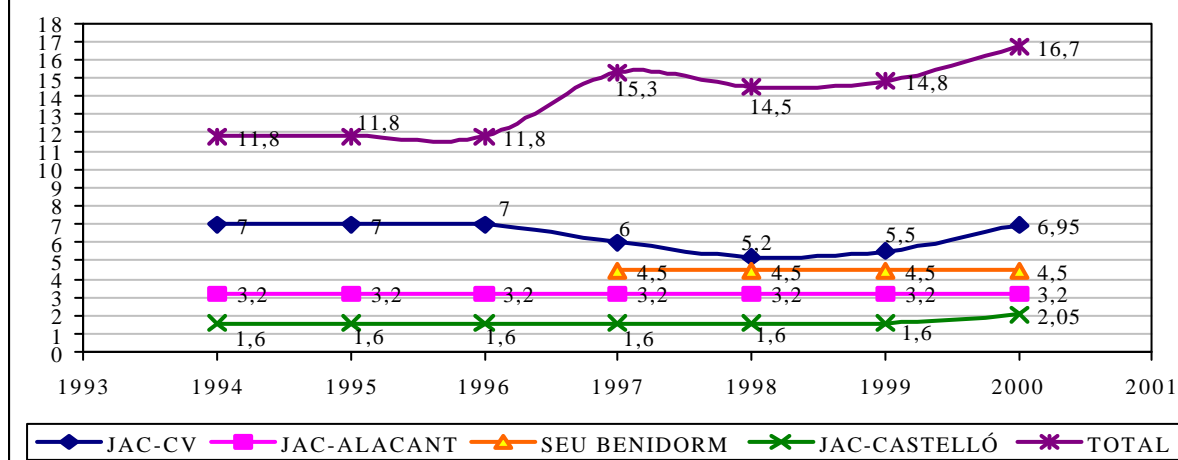
En el conjunt de les juntes arbitrals, el 42% del total de llocs pertanyents a la Generalitat Valenciana, és interí d'urgència, bàsicament en llocs clau, cosa que significa un percentatge elevat de temporalitat que ha de reduir-se, sobretot quan aquests llocs estan ocupats d'aquesta manera diversos anys.

### 5.3 Informació de gestió i indicadors d'eficàcia, eficiència i economia del sistema arbitral de consum.

**Evolució de les magnituds rellevants del sistema arbitral de consum de la CV**



**Evolució nombre treballadors per juntes arbitral**



Font: Informació proporcionada pel Servei d'Arbitratge DGCC.

Quadre 5.2

**Magnituds i indicadors d'eficiència, economia i eficàcia del sistema arbitral consum. Any 2000**

Unitat: nombre i percentatge

<b>EFICIÈNCIA</b>	<b>JACCV</b>	<b>Alacant</b>	<b>Benidorm</b>	<b>Castelló</b>	<b>C.V.</b>
Nombre de treballadors (vegeu organigrama)	6,95	3,20	4,50	2,05	<b>16,70</b>
Nombre sol.lic. per resoldre/nombre treballadors	273	286	124	108	<b>215</b>
Nombre d'audiències celebrades/nombre treballa.	111	110	45	42	<b>84</b>
Nombre de mediacions / nombre treballadors	15	17	38	14	<b>21</b>
Nombre de sol.lici. resoltes / nombre treballadors	143	205	120	86	<b>142</b>
% Increment 99/00 del nombre de treballadors	26 %	0 %	0 %	28 %	<b>13 %</b>

Unitat: milers de pessetes

<b>ECONOMIA</b>	<b>JACCV</b>	<b>Alacant</b>	<b>Benidorm</b>	<b>Castelló</b>	<b>C.V.</b>
Costs de personal	26.309	13.383	18.675	8.508	<b>66.875</b>
Costs de funcionament	9.765	2.244	4.696	1.982	<b>18.687</b>
<b>Total costs</b>	<b>36.074</b>	<b>15.627</b>	<b>23.375</b>	<b>10.490</b>	<b>85.562</b>
Cost de personal/nombre sol.licituds per resoldre	14	15	33	38	<b>19</b>
Costs funcionam./nombre sol.lic. per resoldre	5	2	8	9	<b>5</b>
<b>Total costs/nombre sol.licituds per resoldre</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>24</b>
Cost de personal/nombre sol.licituds resoltes	26	20	34	49	<b>28</b>
Costs funcionament / nombre sol.lici. resoltes	10	4	9	11	<b>8</b>
<b>Total costs/nombre sol.licituds resoltes</b>	<b>36</b>	<b>24</b>	<b>43</b>	<b>60</b>	<b>36</b>

Unitats: %, nombre i mesos.

<b>EFICÀCIA</b>	<b>JACCV</b>	<b>Alacant</b>	<b>Benidorm</b>	<b>Castelló</b>	<b>C.V.</b>
<b>Implantació i acceptació del sistema arbitral</b>					
Empreses adherides / empreses existents	25 %	6 %	--	5 %	<b>16 %</b>
Increment 99/00 empreses adherides	6 %	8 %	--	212 %	<b>17 %</b>
Assoc. consumidors adherides / existents	63 %	23 %	100 %	83 %	<b>50 %</b>
Incr. 99/00 associacions consumidors adherides	33 %	0 %	67 %	0 %	<b>22 %</b>
Assoc. empresarials adherides / existents	94 %	34 %	100 %	19 %	<b>66 %</b>
Incr. 99/00 associacions empresarials adherides	9 %	13 %	38 %	0 %	<b>12 %</b>
Sol.licituds acceptades / sol.licituds admeses	95 %	83 %	84 %	78 %	<b>89 %</b>
% Increment 99/00 de sol.licituds presentades	-3 %	27 %	61 %	17 %	15 %
<b>Temps de tramitació de sol.licituds</b>					
Sol.licituds pendents al final de l'any 1999 (1)	651	164	54	55	<b>924</b>
Sol.licituds presentades en l'any 2000 (2)	1.248	752	506	166	<b>2.672</b>
Sol.licituds resoltes en l'any 2000 (3)	997	657	539	176	<b>2.369</b>
Pendents a final del 2000 (4)=(1)+(2)-(3)	902	259	21	45	<b>1.227</b>
Ràtio de % activitat (3)/[(1)+(2)]	53 %	72 %	96 %	80 %	<b>66 %</b>
Ràtio % finals s/inicials (4)/(1)	139 %	158 %	39 %	82 %	<b>133 %</b>
Índex de demora en mesos (4)/[(3)/12]	10,9	4,7	0,5	3,1	<b>6,2</b>
Mesos presentació sol.licitud ⇨ notific. laude	<b>7 mesos</b>	<b>2,9 mesos</b>	--	<b>3 mesos</b>	<b>4 mesos</b>
Benidorm: resolució sol.licitud residents/turistes	--	--	49/5 dies	--	--
% resolució designació col.legi ⇨ laude:					
* Menys d'1 mes	88 %	35 %	83 %	87 %	<b>73 %</b>
* Més d'1 mes	2 %	32 %	15 %	7 %	<b>14 %</b>
* Més de 2 mesos	3 %	33 %	1 %	1 %	<b>10 %</b>
* Més de 3 mesos	7 %	--	1 %	5 %	<b>4 %</b>
<b>% Increment 99/00 sol.licituds resoltes</b>	<b>1 %</b>	<b>30 %</b>	<b>108 %</b>	<b>60 %</b>	<b>27 %</b>

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació proporcionada pel Servei d'Arbitratge de la DGCC.

Quadre 5.3



### 5.3.1 Anàlisi de l'eficiència del sistema arbitral de consum

La major acumulació de sol·licituds per resoldre per nombre de treballadors en l'exercici 2000 es va concentrar en la JACCV (273) i a Alacant (286).

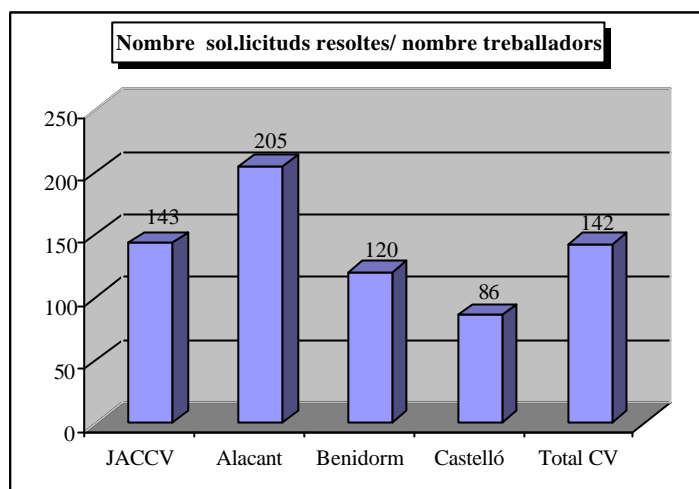
En la JACCV, el nombre de sol·licituds acceptades es va incrementar en l'any 2000 un 28% i el nombre de treballadors un 26%, encara que aquest últim increment es deu a la contractació d'assistències tècniques a finals de l'exercici per a l'aplicació del "pla de xoc" previst precisament per a solucionar l'acumulació d'expedients pendents de resolució, tal com es comentarà posteriorment.

Per la seua part, en la junta d'Alacant, el nombre de sol·licituds presentades es va incrementar en l'any 2000 respecte les de 1999 en un 27% i el nombre de les acceptades en un 44%. Tanmateix va comptar amb el mateix nombre de treballadors (vegeu quadre 5.2).

També hi ressalta el nombre d'audiències celebrades per nombre de treballadors en la JACCV (111) i a Alacant (110).

La mediació és un procediment que aconsegueix que no calga arribar a l'audiència perquè hi ha un acord previ entre les parts. Aquest procediment presenta un indicador mitjà de 21 mediacions per treballador. Benidorm presenta el major índex d'expedients resolts per mediació per cada treballador (38). Les altres juntes presenten índex similars.

Quant al nivell de resolució, els majors índex de sol·licituds resoltes per treballador també s'obtenen en la JACCV (143) i a la d'Alacant (205), encara que en els dos casos no assoliren el nivell necessari per a compensar l'acumulació d'activitat que es va concentrar en aquestes juntes. Per això, l'índex de demora de la seua tramitació a 31 de desembre de 2000, es va situar en 10,9 mesos i 4,7 mesos (vegeu el quadre 5.3), respectivament, termini que es considera excessiu per a l'eficàcia del sistema.



Quadre 5.4

### 5.3.2 Anàlisi de l'economia del sistema arbitral de consum

Del cost total en què ha incorregut el sistema arbitral de consum durant l'exercici 2000 (85.562 milers de pessetes), els costos de personal (66.875 milers de pessetes) suposen el 78% i costos de funcionament (18.687 milers de pessetes) el restant 22% (vegeu quadre 5.3).

Les costos de funcionament més significatius es deuen als lloguers dels locals (5.975 milers de pessetes, 32% sobre el total), a les dietes pagades per assistències d'àrbitres a les audiències (4.916 milers de pessetes, 26%) i a les despeses de manteniment dels edificis (2.902 milers de pessetes, 16%). Quant als lloguers, en la JACCV es paguen 1.800 milers de pessetes anuals, a la de Benidorm 3.201 milers de pessetes i a Castelló 974 milers de pessetes. Se recomana una anàlisi de les despeses per lloguers per metre quadrat disponible, amb l'objectiu de reduir-los en la mesura del possible, i avaluant el cost d'oportunitat d'adquirir locals en comptes de llogar-los.

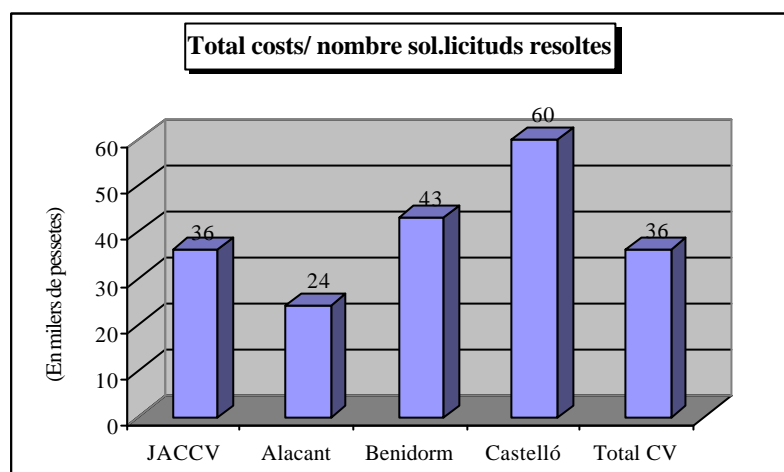
Els majors costos en funció del volum d'activitat anual (nombre de sol·licituds per resoldre) es produeixen en les juntes de Benidorm (42 milers de pessetes per cada sol·licitud per resoldre) i de Castelló (47 milers de pessetes), tant en els costos de personal (33 milers de pessetes i 38 milers de pessetes, respectivament), com els de funcionament (8 milers de pessetes i 9 milers de pessetes).

També aquestes dues juntes tenen els costos més elevats per cada sol·licitud resolta. Així en la junta de Benidorm cada sol·licitud resolta costa 43 milers de pessetes i a Castelló, 60 milers de pessetes, costos majors que els 36 milers de pessetes en la JACCV i els 24 milers de pessetes d'Alacant.

Els indicadors d'eficiència en aquestes dues juntes de Benidorm i Castelló són relativament menors respecte a les altres dues juntes, segons es dedueix de la informació

continguda en el quadre 5.3. A més a més, a Castelló es va produir un increment del 28% del nombre de treballadors.

Per tant, es recomana un estudi comparatiu de costos de les juntes arbitrals per, si escau, reduir-los en funció de la seua activitat resolutòria.



Quadre 5.5

### 5.3.3 Anàlisi de l'eficàcia del sistema arbitral de consum

#### a) Abast i implantació real del sistema arbitral de consum

Els indicadors del nivell d'abast i implantació real del sistema arbitral de consum que s'observen en el quadre 5.3 s'avaluen tot seguit:

- La Comunitat Valenciana és la primera comunitat d'Espanya quant al nombre d'empreses adherides, amb 11.994 empreses a 31 de desembre de 2000 (increment anual 2000-1999 del 17%). Com a objectiu prioritari cal continuar les mesures de foment de l'adhesió atés l'elevat nombre d'empreses que potencialment poden adherir-se, especialment a Alacant (el 6% de les existents en la província i un increment anual del 8%) i Castelló (el 5% del total d'empreses existents).

- El 50% de les associacions i federacions de consumidors inscrites en el registre públic estan adherides al sistema, sent millorable aquest indicador a València (63%) i sobretot a Alacant (23%).
- S'ha de millorar el nivell d'adhesió de les associacions empresarials en les juntes d'Alacant (34% adherides de les existents i increment anual del 13%) i de Castelló (19% i 0%).
- Respecte de l'any 1995, en l'any 2000 s'ha incrementat un 53% el nombre d'entitats locals col.laboradores amb la JACCV, que es situa en 72.

b) Evolució del nivell d'activitat

El sistema arbitral a la Comunitat Valenciana ha experimentat en els últims anys un important augment de la seua activitat (vegeu el quadre 5.2 i 5.3):

- El nombre de sol.licituds d'arbitratge presentades s'ha incrementat en el 2000 respecte a 1999 en un 15% de mitjana, increment especialment important a Benidorm (61%). En la JACCV, però, s'ha produït un descens del 3%, compensat per l'increment del 28% del volum de sol.licituds acceptades.
- Els nivells d'acceptació de les sol.licituds d'arbitratge són satisfactoris en totes les juntes ( una mitjana del 89%) i superen el llindar òptim estimat del 75%. S'ha produït un increment anual mitjà 1999/2000 del 35% en les sol.licituds acceptades.
- Quant les sol.licituds resoltes, el seu nombre s'ha incrementat un 27% de mitjana de les juntes, i destaquen els increments experimentats per Benidorm (108%) i Castelló (60%).

c) Indicadors sobre la tramitació d'expedients

Els indicadors d'activitat resolutòria (volum de sol.licituds resoltes sobre el total per resoldre), l'acumulació de sol.licituds pendents al final de l'exercici i l'índex de demora mostren en l'any 2000 valors preocupants a Alacant i especialment a JACCV (vegeu el quadre 5.3). Aquests valors han de millorar en ares a l'eficàcia, rapidesa i agilitat que han de ser característiques intrínseques exigibles al sistema arbitral de consum. Aquesta demora en la tramitació és conseqüència bàsicament de les causes següents:

- Increment significatiu del nombre de sol.licituds presentades (15% de mitjana).
- Increment anual del 35% del nivell d'acceptació de les sol.licituds d'arbitratge presentades.

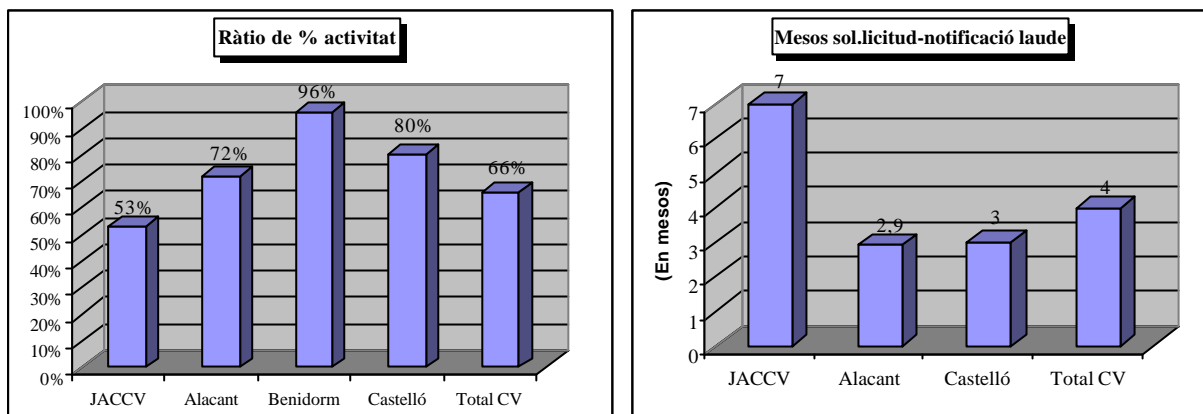
- L'augment significatiu de l'activitat no s'ha vist compensat amb una adequació i augment dels recursos humans, cosa que ha derivat en l'any 2000 en una dilació excessiva en el termini de tramitació dels expedients.

Segons la informació proporcionada pels gestors, les sol·licituds que s'han resolt en l'any 2000 mitjançant la celebració d'audiències dels col·legis arbitral, s'han tramitat en un termini mitjà des de la presentació de la sol·licitud fins la notificació del laude de 7 mesos en la JACCV. En una mostra revisada per aquesta Sindicatura d'11 expedients resolts en l'any 2000 per la JACVV, s'ha observat que aquest termini s'ha situat en 7,38 mesos.

Per a millorar aquesta situació, en desembre de 2000 es contractaren tres treballadores com assistents tècniques per a posar en marxa un "pla de xoc" per desenvolupar fins a les darreries de maig de 2001. Aquest pla persegueix com a principal objectiu reduir a 3,7 mesos aproximadament el termini des de la sol·licitud d'arbitratge fins que es dicta el laude. En una mostra revisada per aquesta Sindicatura de 10 expedients resolts en abril i maig de 2001 en la JACCV, s'ha observat que aquest termini s'ha situat en 5,87 mesos, per la qual cosa s'hi ha reduït respecte de l'exercici de 2000.

Segons l'article 14 del R. D. 636/93, de 3 de maig, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, el laude arbitral haurà de dictar-se en un termini màxim de 4 mesos des de la designació del col·legi arbitral. S'acompleix de manera eficaç aquest termini legal tal com s'indica en el quadre 5.3 en el qual es detalla que en el 73% dels expedients resolts aquest termini és inferior a un mes.

La Junta Arbitral de Consum de Turisme de Benidorm, es va posar en marxa el primer d'agost de 1997 i desenvolupa un arbitratge turístic *in situ* que consisteix en un sistema especial d'arbitratge ràpid per a respondre a les necessitats del consumidor turista. Les peticions d'arbitratge de consum turístic plantejades a Benidorm, segons els gestors, s'han resolt durant l'any 2000 en termini mitjà de 49 dies per als residents i en 5 dies per als turistes, complint per tant l'objectiu d'aquest arbitratge d'afavorir la resolució immediata dels conflictes d'aquesta naturalesa abans que els usuaris, si s'escau, tornen al seu lloc d'origen.



Quadre 5.6

d) Compliment d'objectius planificats a escala estatal

El Pla Estratègic de protecció al Consumidor 1998-2001 (PEC 98/01), ha sigut establert de forma conjunta entre l'Administració central i les administracions autonòmiques. En el quadre 5.7 s'avalua la consecució per part de la Comunitat Valenciana dels objectius establerts en el citat pla. D'aquesta anàlisi es deriven recomanacions importants que es recullen en el mateix quadre per tal de millorar la gestió dels sistema arbitral de consum.

**Anàlisi del compliment d'objectius del Pla Estratègic de Protecció al Consumidor 1998-2001 (PEC 98/01)**

<b>Objectiu per complir s/PEC 98-01</b>	<b>Situació de l'objectiu en el sistema arbitral de la Comuni. Valenciana</b>	<b>Recomanacions</b>
Constitució de <u>noves juntes</u> arbitral d'àmbit provincial, municipal i de mancomunitats.	No s'han creat noves juntes. A meitat de l'exercici 2000 s'amplià l'arbitratge de consum turístic de Benidorm a la resta de la comarca de la Marina Baixa.	Amb l'objectiu d'apropar al ciutadà els sistema arbitral es recomana crear juntes arbitral d'àmbit provincial i municipal.
Incorporació al sistema d'arbitratge de <u>nous sectors</u> reticents: empreses i concessionaris públics (sectors elèctric, aigua, gas, oci i cultura,...), banca, assegurances,...	El Servei d'arbitratge ha emés informes i realitza gestions al respecte, però el resultat és encara millorable. Es compta amb l'adhesió de Terra Mítica. Algunes empreses d'assegurances s'han adherit cosa que és un primer pas transcendent en l'adhesió a l'arbitratge de les empreses d'aquest sector.	Adoptar una resolució en les Corts Valencianes amb el contingut similar a l'adoptada en les Corts Generals en la qual s'exigisca com a garantia necessària dels ciutadans l'adhesió de les empreses i concessionaris públics. Valorar l'adhesió en els concursos de la GV (per exemple pel IVF respecte a les entitats financeres), en els certificats d'AENOR i en la concessió de subvencions per la GV, entre altres mesures..
<u>Formació</u> dels àrbitres, mediadors i conciliadors, i personal de les juntes	Entre 1996 i 1999 es realitzaren cursos de formació d'àrbitres. No obstant això, no se han impartit cursos en l'any 2000 (vegeu quadre 5.8). Falta de formació específica dirigida al personal de la junta. La falta de temps disponible fa que no es puga assistir a cursos.	És imprescindible propiciar la formació dels àrbitres i del personal de las juntes a través de plans continuats de formació, perfeccionament i especialització. D'aquesta formació depèn la qualitat del servei d'arbitratge prestat.
Increment del nombre d' <u>adhesions</u> d'empresaris i professionals. <u>Campanyes</u> de difusió (en mitjans audiovisuals principalment).	<b>La Comunitat Valenciana és la 1ª de tot Espanya quant al nombre d'adhesions.</b> Se realitzen campanyes de difusió. En desembre 2000 s'inicià una campanya amb l'objectiu d'incorporar 700 noves adhesions.	Dirigir les campanyes de promoció als sectors i les societats fins ara reticents: entitats bancàries, assegurances, professionals liberals, grans magatzems i superfícies, grans empreses, i em mitjans audiovisuals de major audiència.
Inserció del <u>cens públic</u> d'empreses i professionals adherides <u>en internet</u> . <u>Publicació del cens d'adhesions en el DOGV.</u>	Es gestiona i actualitza la base de dades del cens. El cens tancat al 01/09/98 es va publicar en una guia informativa. En al.legacions dels gestors assenyalen que la JACCV va publicar el cens en el DOGV de 19/07/99 i adquireix el compromís de publicar-lo una altra vegada i al més aviat possible. La Junta d'Alacant el va publicar en el BOP de 21/02/01 i la Junta de Castelló encara no l'ha publicat.	L'article 7.4 del R.D. 636/93, estableix que l'atorgament de distintius a les empreses i la seua renúncia es plasmarà en el diari oficial que corresponga a la junta. Aquest objectiu contribuirà a donar notorietat a les empreses i professionals adherits i en fomentarà l'adhesió.
Foment de l' <u>arbitratge en matèria turística.</u>	<b>La Comunitat Valenciana amb l'experiència a Benidorm és pionera en l'arbitratge en matèria turística.</b>	Estendre aquest tipus d'arbitratge a aquelles zones de la Comunitat Valenciana en les quals es justifique la seua eficàcia i eficiència.
Potenciar les funcions mediadores i conciliatòries.	S'observa un increment del nombre de mediacions (vegeu quadre 5.2)	Potenciar la mediació en els organismes derivats de la petició d'arbitratge. La mediació sistemàtica i estructurada i sobretot àgil reduirà el nombre de peticions que s'han d'arbitrar

(1) GV = Generalitat Valenciana; IVF = Institut Valencià de Finances; AENOR = Associació Espanyola de Normalització.

Font: Elaboració pròpia.

**Quadre 5.7**

e) Revisió d'expedients d'arbitratge

Aquesta Sindicatura ha revisat tot el procés de tramitació de tres expedients d'arbitratge de l'any 2000 en la JACCV. Al respecte cal assenyalar:

- La falta de determinació de la pretensió retarda la tramitació (expedient 1/00).
- Es recomana agilitar la tramesa des de les OMIC i els serveis territorials a la junta, de tota la documentació necessària que dona suport a la sol.licitud d'arbitratge (3 mesos en l'expedient 1225/00).
- Cal agilitar al màxim el tràmit de la mediació (8 mesos des de la sol.licitud d'arbitratge en l'expedient 1/00).
- En els expedients analitzats s'ha obtingut una mitjana de 10 mesos des de la sol.licitud d'arbitratge fins que es dicta el laude, termini que és elevat i va en contra de l'eficàcia exigible al sistema.
- En l'expedient 1/00: retard de quasi un mes per a realitzar la notificació del laude al reclamant.
- El laude de l'expedient 1/00 s'executa fora del termini atorgat i de manera distinta a allò que va acordar el col.legi arbitral. Passen 2 mesos des de la notificació del laude fins a tenir constatació en l'expedient de la seua execució.
- En l'expedient 1125/00 transcorren 3 mesos des que es sol.licita l'arbitratge en l'OMIC fins que es fa en la JACCV, i des d'aquesta sol.licitud en la junta ja s'acumula un retard de més de 4,5 mesos sense que conste en l'expedient l'acceptació per part de l'empresa, havent-se produït un retard significatiu en la comunicació de l'arbitratge a l'empresa perquè l'accepte o el rebutge.

f) D'altres aspectes relacionats amb l'eficàcia i la qualitat del servei d'arbitratge de consum.

L'equip d'auditoria d'aquesta Sindicatura ha assistit a la celebració de dues audiències, experiència positiva que ha servit per a constatar la utilitat d'aquest servei quant a l'accés eficaç dels consumidors a la justícia arbitral com a solució als seus conflictes. Es recomana que es procure un major assessorament dels reclamants per part de les associacions de consumidors, sobretot pel que fa a donar suport i provar la seua reclamació.

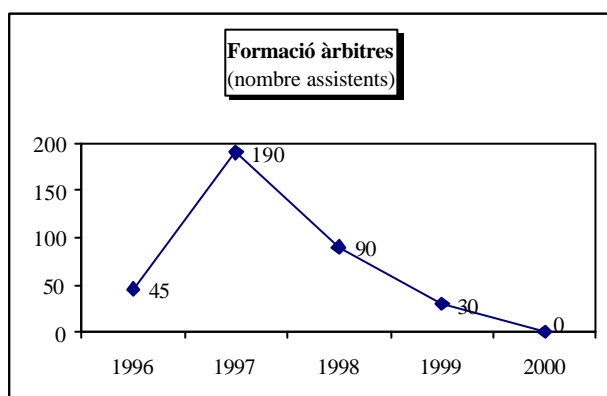
Quant a les aplicacions informàtiques, cal millorar sense demora l'explotació estadística de la base de dades de gestió de sol.licituds (previst en l'actual programa INES) i es recomana la implantació d'una intranet entre les juntes arbitral de la Comunitat, projecte que està demorant -se.



L'accés dels interessats a les dependències de la JACCV no és adequat i perjudica la imatge institucional, ja que no està bastant senyalitzat i s'ha de travessar per dependències d'altres departaments que no tenen atenció directa al públic. Quant això, els gestors proposen com a possible solució adoptar mesures de seguretat que permeten mantenir oberta la porta que dona al carrer Pizarro, que és, inicialment, l'entrada oficial de la JACCV.

Com a mesura d'eficàcia es recomana potenciar la realització periòdica d'enquestes sobre la satisfacció dels usuaris que opinen de manera senzilla sobre l'eficàcia dels sistema arbitral de consum quant a la seua rapidesa i simplicitat, temps de tramitació, objectivitat de la decisió del col·legi, etc. El processament dels resultats obtinguts servirà als gestors responsables per a adoptar les mesures correctores corresponents.

En el període 1996 i 1999, es realitzaren els cursos de formació d'àrbitres i en l'exercici de 2000, no (quadre 5.8). Segons els gestors al llarg de 2001 està prevists realitzar un seminari i una trobada amb l'assistència de 200 àrbitres. La formació continuada dels arbitres és fonamental perquè impartesquen justícia amb garantia i tinguen la legitimitat social imprescindible per al funcionament eficaç dels sistema arbitral de consum, atés el caràcter voluntari del seu ús.



Quadre 5.8

Un objectiu que consta en la Llei de Pressuposts de la Generalitat Valenciana per a l'exercici de 2000 és incorporar noves tecnologies en la resolució dels conflictes dels consumidors. Enguany s'ha presentat un avanç a la Comissió Europea del Projecte d'Arbitratge Virtual de Consum que ha sigut inclòs en el II Pla de Modernització i Racionalització de l'Administració de La Generalitat Valenciana. Es recomana que aquest projecte es faça realitat i sense retard, ja que comportarà una gran difusió del sistema arbitral i, per tant, incrementarà el seu ús.

## **6. ANÀLISI DE LES ACTIVITATS DE SUPORT I DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

### **6.1 Descripció i anàlisi de les activitats**

#### **6.1.1 Objectius**

Dins dels objectius bàsics assenyalats de forma genèrica en la Llei de Pressuposts de la Generalitat Valenciana per a l'exercici de 2000 en el programa 443.10, "Protecció dels consumidors i qualitat de béns i serveis", els més directament relacionats amb el servei de suport al consumidor són els següents:

- Desenvolupar programes de formació especialitzada en matèria de consum destinats a associacions de consumidors, comerciants, empresaris, professionals i personal de l'Administració.
- Impulsar i desenrotllar projectes d'educació destinats als diferents col·lectius de consumidors.
- Millorar l'accés dels diferents col·lectius de consumidors a la informació.

No s'han quantificat els objectius, la qual cosa limita una anàlisi d'eficàcia d'acord amb objectius preestablerts.

#### **6.1.2 Línies d'actuació**

Les principals línies d'actuació per a aconseguir els objectius citats són les que es detallen tot seguit:

- a) Manteniment i control del Registre Públic d'Associacions de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana i del Registre d'Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC), acreditades per la Generalitat Valenciana, així com la tramitació de les altes i les baixes en els dits registres. La DGCC realitza assessorament i suport tècnic en aquestes entitats quan se la requereix. En l'exercici de 2000 figuraven inscrites en el registre d'associacions un total de 51 entitats i es trobaven acreditades 29 OMIC.
- b) Suport financer a associacions de consumidors i les OMIC d'entitats locals, així com a diferents entitats o particulars per a finançar projectes singulars en matèria de consum. L'anàlisi de l'execució de les línies de subvenció creades a l'efecte es detalla en l'apartat 6.2 d'aquest informe.
- c) Creació de l'Escola Valenciana de Consum (d'ara endavant EVC) per al suport d'accions formatives i informatives.

La EVC no funciona com una unitat organitzativa independentment sinó que les seues activitats es gestionen des de la secció d'informació i foment del servei de

suport i defensa del consumidor de la DGCC. La ECV constitueix el conjunt d'activitats formatives en matèria de consum organitzades i impulsades des de la DGCC i inclou l'elaboració de materials de formació i informació propis.

La DGCC ha facilitat la informació disponible sobre l'activitat desenvolupada per la EVC, el detall de la qual es mostra en el quadre 6.1.

<b>Activitat Escola Valenciana de Consum 2000</b>		
<b>Concepte</b>	<b>Nombre cursos realitzats o materials proporcionats</b>	<b>Nombre alumnes</b>
a) Formació tècnica especialitzada	4	200
b) Formació bàsica	41	1.036
c) Educació en l'escola curs 1999/2000	1.030	185.550
d) Educació en la escola I trim. 2000/2001	412	N/C
e) Xarxa educació del consumidor <sup>(*)</sup>	N/C	12.738
f) D'altres projectes de formació i informació	52	N/C
<b>Total activitat Escola Valenciana de Consum</b>	<b>1.539</b>	<b>199.524</b>

<sup>(\*)</sup>En participació amb altres administracions.

N/C No consta

Quadre 6.1

Aquesta informació ha d'ampliar-se quant a la consecució d'objectius assignats i la determinació dels costos atribuïbles per cada activitat o per al conjunt de les activitats de la EVC. Per tant es recomana la implantació d'un sistema de seguiment de resultats de l'activitat de la EVC i de quantificació de costos de les activitats que permeta la definició i el càlcul d'indicadors d'economia, eficiència i eficàcia de l'activitat.

- d) Durant l'exercici de 2000 es van invertir recursos en l'elaboració i preparació del decret 149/2000, de 26 de setembre, del Govern Valencià pel qual es crea l'Observatori de l'euro de la Comunitat Valenciana. L'Observatori de l'euro es constitueix com a òrgan consultiu d'assessorament, seguiment, control i participació en el procés de transició d'implantació de l'euro.

També en l'exercici de 2000 es va treballar en la distribució del "Codi de bones pràctiques" en relació amb la implantació de l'euro i en la preparació de l'establiment de les tendes euro en distints municipis de la Comunitat Valenciana.

Segons indica la DGCC, són més de 928 les entitats que s'han acreditat fins a la data i col·laboren amb l'Observatori. Així mateix, s'han distribuït més de 50.000 distintius per a establiments comercials i l'elaboració i gestió de material i la seua distribució a tots els que participen en l'Observatori per aconseguir una fàcil transició a la moneda única.

- e) La DGCC compta amb tres unitats mòbils de consum la funció de les quals és cobrir les necessitats d'informació i atenció als consumidors en aquells municipis que no tenen accés a la informació o prestacions en matèria de consum per no disposar d'OMIC i trobar-se allunyats dels centres d'atenció en matèria de consum de la Generalitat Valenciana.

No obstant això, cal assenyalar que l'eficàcia d'aquestes unitats es veu limitada per la seua antiguitat que en moments concrets pot condicionar la seua activitat, i per la indisponibilitat d'un xofer per a la unitat dels serveis territorials d'Alacant. Segons fonts de la DGCC està en curs en l'exercici 2001 l'adquisició de dues noves unitats que es destinaran inicialment a les campanyes d'informació en relació amb la transició a la moneda europea.

- f) D'altres actuacions importants que també absorbeixen un volum significatiu de recursos són l'elaboració de publicacions, la informació als mitjans de comunicació, coordinació de la informació amb els serveis territorials, assessorament a les associacions, control de la distribució de fulls de reclamacions i l'organització i participació d'actes singulars, jornades i fires.

## 6.2 Gestió de les subvencions concedides

### 6.2.1 Execució dels recursos pressupostaris per línies de subvenció

Execució pressupostària per línies de subvenció a 31/12/00 (milers de pessetes)										
Cod.	Línia	Ppt.	Modif.	Ppt.	Oblig.	Pagam.	Pt.	Indicadors (%)		
		inicial		defin.				recon.	real.	paga.
		(1)	(2)	(3)=(1)+(2)	(4)	(5)	(4) - (5)	(2)/(1)	(4)/(3)	(5)/(4)
125	Suport a OMIC (1)	60.800	0	60.800	60.525	4.000	56.525	0	100	7
126	Suport feder. i assoc. consum.	74.000	10.000	84.000	84.000	41.660	42.340	14	100	50
2435	Escola Valenc. de Consum	40.000	0	40.000	40.000	5.862	34.138	0	100	15
3075	Estratègies de consum 00/25	60.000	-60.000	0	0	0	0	-100	--	--
3076	Accions implantació Euro	25.000	0	25.000	25.000	450	24.550	0	100	2
<b>Cap. IV, Transferències corrents</b>		<b>259.800</b>	<b>-50.000</b>	<b>209.800</b>	<b>209.525</b>	<b>51.972</b>	<b>157.553</b>	<b>-19</b>	<b>100</b>	<b>25</b>
128	Equipament OMIC	19.820	0	19.820	19.819	1.215	18.604	0	100	6
129	Obres i equip. federac. i assoc.	8.000	0	8.000	8.000	2.475	5.525	0	100	31
3077	Estratègies de consum 00/25	45.000	-45.000	0	0	0	0	-100	--	--
3078	Suport Escola Valenc. Cons.	22.000	0	22.000	21.624	800	20.824	0	98	4
<b>Cap. VII, Transferències de capital</b>		<b>94.820</b>	<b>-45.000</b>	<b>49.820</b>	<b>49.443</b>	<b>4.490</b>	<b>44.953</b>	<b>-47</b>	<b>99</b>	<b>9</b>

Font: Serv. econòmic de la Conselleria d'Indústria i Comerç, i estat d'execució per línies de subvenció Compte Admó. - 00.

(1) OMIC = Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

#### Quadre 6.2

Les línies 3075 (subvencions corrents) i 3077 (subvencions de capital), dirigides a estratègies de consum 2000-2025, comptaven amb un pressupost inicialment assignat per la Llei de Pressuposts de la Generalitat Valenciana per a l'exercici de 2000 de 60 i 45 milions de pessetes, respectivament. Encara que aquestes línies de subvenció consten

en l'ordre de convocatòria per a l'exercici de 2000 i consegüentment haver-hi rebut sol·licituds, posteriorment no es publicaren els crèdits que les emparaven, per la qual cosa no es destinaren aquests crèdits inicials a la finalitat prevista.

El grau de pagaments de les obligacions reconegudes a 31 de desembre de 2000, és baix en la pràctica totalitat de les línies de subvenció, com a conseqüència del retard en la publicació de l'ordre de convocatòria que comporta que el termini de justificació de l'activitat subvencionada es realitzi a finals de l'exercici pressupostari, a més que el termini mitjà de pagament des del reconeixement de l'obligació és elevat (2,5 mesos en les subvencions corrents i 3,1 en les de capital. (Vegeu els quadres 6.4 i 6.5 respectivament).

### **6.2.2 Anàlisi de la concessió de subvencions**

#### **a) Convocatòria i resolució de concessió**

Les ordres per les quals s'estableixen les bases per a la concessió de les subvencions van ser publicades el 29 de desembre de 1999. Tanmateix, les ordres en les quals es dona publicitat a les línies de crèdit i a l'import global màxim destinat a la concessió d'ajudes, es publicaren el 14 d'abril de 2000, és a dir, 3,4 mesos des de l'inici de l'exercici, cosa que implica retardar totes les gestions de les línies.

Com a criteri per a fomentar la inversió subvencionada que realment s'executa, es recomana que s'exigisca la realització i justificació del 100% de les despeses pressupostades acceptades que consten en la sol·licitud i que servesquen de base per a la determinació de l'import concedit, i no justificar únicament la quantitat concedida. Segons els gestors, en la convocatòria per a l'exercici de 2001, ja es considera aquesta exigència.

Cal estandaritzar i obtenir en un format explotable informàticament el model de memòria d'activitats que han de presentar els beneficiaris, amb l'objectiu que l'àrea de consum avalue mitjançant l'anàlisi dels resultats que consten en les memòries, l'eficàcia, eficiència i economia de la concessió de les subvencions. Segons els gestors, existia un lloc de treball entre les seues funcions estava aquesta anàlisi i que va ser traslladat a un altre departament alié a la DGCC.

Els criteris de concessió que consten en les ordres no s'indiquen per ordre decreixent d'importància i per la ponderació que se'ls atribueix. Ni en l'acta de la comissió qualificadora ni en les resolucions de concessió del conseller consta la valoració dels criteris de concessió. Es recomana que les normes que regulen les condicions de concessió de subvencions consideren uns criteris objectius, clars, concisos, baremats i ponderats per ordre d'importància. La comissió qualificadora i l'òrgan competent per a la concessió han de motivar la seua decisió ajustant-se a aquests criteris.

En l'informe de la comissió qualificadora s'han de signar els annexos on consta el detall de les concessions.

S'observa una variació significativa entre els distints beneficiaris del percentatge que representa l'import concedit respecte al que s'ha sol·licitat subvencionable. I així, l'indicador estadístic de la mitjana de desviacions absolutes de la mitjana en les distintes línies de subvenció obtingut per aquesta Sindicatura mostra valors elevats. (mitjana del 25% amb un interval del 12%-39%).

<b>Relació de beneficiaris de subvencions per imports concedits (milers de pessetes)</b>						
<b>Beneficiari</b>	<b>Subv. corrents</b>		<b>Subv. capital</b>		<b>Total</b>	
	<b>Import</b>	<b>%</b>	<b>Import</b>	<b>%</b>	<b>Import</b>	<b>%</b>
UCE	32.511	16	3.000	6	35.511	14
Ajuntament Alacant	6.900	3	13.080	26	19.980	8
TYRIUS	17.795	8	1.400	3	19.195	7
AVACU	12.663	6	2.425	5	15.088	6
Consum 2000	11.100	5	2.500	5	13.600	5
LUCENTUM	11.025	5	400	1	11.425	4
COVACO	11.300	5	0	0	11.300	4
Ajuntament València	7.785	4	500	1	8.285	3
UICU	5.156	2	1.100	2	6.256	3
LLEDO	5.500	3	500	1	6.000	2
ESTEMA Centre Universitari	5.858	3	0	0	5.858	2
Ajuntament Castelló	4.500	2	1.000	2	5.500	2
Ajuntament Torreveja	3.550	2	1.665	3	5.215	2
Ajuntament Benidorm	4.300	2	500	1	4.800	2
Universitat de València	3.450	2	800	2	4.250	2
AMEC	3.525	2	380	1	3.905	2
FACUCOVA	3.062	2	200	1	3.262	1
UNAE	3.000	1	100	0	3.100	1
Feder. Ames de Casa i C.C.V.	3.000	1	0	0	3.000	1
ADICAE	2.461	1	200	0	2.661	1
Resta de beneficiaris	51.359	25	20.070	40	71.429	28
<b>Total subv. concedides</b>	<b>209.800</b>	<b>100</b>	<b>49.820</b>	<b>100</b>	<b>259.620</b>	<b>100</b>

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació proporcionada pels gestors.

### Quadre 6.3

Com s'observa en el quadre 6.3, 5 beneficiaris superen individualment el 5% i en conjunt absorbeixen el 40% (38% de les subvencions corrents i el 45% de les de capital) del total concedit en l'exercici 2000 globalment en les subvencions corrents i de capital.

#### 6.2.3 Anàlisi d'expedients de subvencions

##### a) Mostra d'expedients revisats

Aquesta Sindicatura ha revisat una mostra de 12 expedients de subvencions corrents i de capital, que en conjunt, l'import concedit dels quals puja a 75.880 milers de pessetes, 29% del total concedit en l'exercici de 2000.

##### b) Aspectes generals de la gestió d'expedients de subvencions

Cal dir que durant l'exercici de 2000 la falta d'adequació dels recursos humans al volum de gestió de les subvencions concedides ha sigut determinant en les incidències detectades en la seua gestió que es comenten tot seguit. Així, segons la informació aportada per la DGCC, durant l'exercici de 2000, un tècnic i un auxiliar (tres persones en 1999), van tramitar un 50% més d'expedients i un volum de pressupost superior en un 122% respecte a l'exercici anterior.

Cal que es subscriga i es registre d'entrada juntament amb el full de les dades identificatives, el full del model de sol·licitud en què consta el pressupost sol·licitat (expedients comicc/2000/18 OMIC Castelló, coest/2000/29 Ajuntament d'Alacant).

Sempre ha de constar la data de registre d'entrada de la documentació suport de la subvenció (expedient comici/2000/6 OMIC Ajuntament d'Alacant).

Una vegada es compte amb l'informe de la comissió qualificadora, la resolució de la concessió deu emetre's diligentment i es recomana que siga conjunta de totes les línies per a major transparència. La comissió qualificadora ha de manifestar expressament que els beneficiaris proposats aporten la documentació exigida i ha de motivar la seua proposta de concessió segons criteris objectius i ponderats establerts en l'ordre de convocatòria.

En el cas de subvencions a entitats locals, la certificació de les despeses subvencionades: a més de l'interventor, també la farà el secretari, que és qui ostenta la fe pública; ha d'esmentar les despeses realment executades i no les pressupostades i ha d'indicar expressament que la subvenció ha sigut aplicada a la seua finalitat és a dir, s'ha realitzat l'activitat i la inversió subvencionades i aquesta està usant-se per a la destinació prevista amb la subvenció.

En tots els expedients ha de constar la comunicació per part del beneficiari d'haver obtingut o no d'altres ajudes per a la mateixa activitat (expedient comicc/2000/6 i comici/2000/6 OMIC de l'Ajuntament d'Alacant).

La DGCC no realitza el control i el seguiment sobre les subvencions concedides dirigits a verificar físicament l'aplicació de la subvenció a la finalitat per a la qual s'ha concedit. Aquest control serveix de mesura d'eficàcia de la concessió de les subvencions. En aquest sentit aquesta Sindicatura ha efectuat visites a tres oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC) a fi de comprovar la realització efectiva de l'actuació i/o inversió subvencionada, i ha obtingut les conclusions que es detallen en els apartats següents.

#### c) Anàlisi d'expedients de subvencions corrents

Les subvencions corrents són les destinades a finançar les actuacions ordinàries de funcionament dels beneficiaris. Aquesta Sindicatura ha revisat una mostra de 6 expedients de subvencions corrents (4 d'OMIC i 2 d'associacions) que en conjunt puguen a un import de 58.235 milers de pessetes, equivalent al 28% del total concedit per subvencions corrents.

<b>Terminis mitjans de tramitació en la mostra d'exped. de subvencions corrents (en dies)</b>			
<b>EFICIÈNCIA ADMINISTRATIVA Terminis de tramitació</b>	<b>Mitjana OMIC</b>	<b>Mitjana associac.</b>	<b>Mitjana total exped.</b>
Fi termini presentació sol.licitud ⇒ informe comissió qualificadora	77	77	77
Informe comissió qualificadora ⇒ resolució concessió	80	8	56
Resolució concessió ⇒ notificació concessió	7	0	5
Notificació concessió ⇒ justificació de despeses	110	159	126
Justificació despeses ⇒ aprovació justificants	15	52	27
Aprovació justificants ⇒ doc. comptable reconeg. obligació	20	27	22
Reconeixement obligació (OK) ⇒ data pagament	82	60	75
<b>Fi termini presentació instància ⇒ data pagament</b>	<b>391</b>	<b>383</b>	<b>388</b>

Quadre 6.4

El termini mitjà de 77 dies des de l'acabament del termini de presentació de sol.licituds fins l'informe de la comissió qualificadora és elevat i conseqüència del retard en la publicació de crèdits que donaven cobertura a les línies de subvenció, a més de l'acumulació de sol.licituds en els dos últims dies de termini, l'increment del nombre d'expedients i la implantació de noves línies.

El termini que es tarda per emetre la resolució de concessió des de l'informe de la comissió qualificadora és de 80 dies (2,6 mesos) en tots els expedients de les OMIC, termini que incompleix l'article 5.3 de l'ordre de convocatòria i no és raonable. Contrasta que aquest termini, en el cas de les associacions, siga únicament de 8 dies.

S'observa un retard en l'aprovació dels justificants de la despesa presentats per les associacions (52 dies), degut fonamentalment al retard en aquesta aprovació de l'expedient de la UCE-CV (82 dies coasoc/2000/19). Aquest termini contrasta amb els 15 dies en les OMIC.

També és elevat el termini de pagament de les subvencions que és de 2,7 mesos en les OMIC, termini major que els 2 mesos per a les associacions en les quals ressalten els 81 dies en el cas de TYRIUS (expedient coasoc/2000/12) front als 39 dies que es va tardar a pagar la UCE-CV (coasoc/2000/19) des del reconeixement de l'obligació.

En la subvenció corrent concedida a l'OMIC de l'Ajuntament d'Alacant (expedient comicc/2000/6) per import de 6.900 milers de pessetes, el certificat de l'interventor sobre les despeses subvencionades que obra en l'expedient és de data 13 de novembre de 2000, fora del termini màxim per a la justificació de la subvenció (1 de novembre de 2000) establert en l'article 17.3 de l'ordre de convocatòria.

En relació amb la subvenció per a despeses corrents concedida a l'OMIC de l'Ajuntament de Torrevieja per un import de 3.550 milers de pessetes (expedient comicc/2000/55) que ha sigut pagada en l'any 2001, cal indicar que l'OMIC no estava



realment constituïda i per tant no va realitzar com a tal cap activitat en l'exercici de 2000.

Al respecte, l'interventor municipal certifica que funcions de l'OMIC van ser realitzades en el període de referència en les dependències centrals de l'Ajuntament.

Aquesta concessió irregular pot haver provocat un tracte discriminatori respecte a altres entitats locals, que tot i realitzar tasques similars a les descrites no sol·licitaren la subvenció per no tenir constituïda l'OMIC. La DGCCen al·legacions ha manifestat que "s'avaluarà en les properes ordres de subvenció la concreció d'aquest conjunt de detalls perquè no donen lloc a interpretacions diverses".

Per resolució de 25 d'abril de 2000 es va concedir a la Unió de Consumidors de la Comunitat Valenciana (UCE-CV) una subvenció per import de 13.500 milers de pessetes (expedient coasoc/2000/19). Per acord del Govern Valencià de 14 de novembre de 2000 es va aprovar una transferència de crèdit per import de 10.000 milers de pessetes de la línia 3075, "estratègies de consum 2000/2025" a la línia 126, "Suport a federacions i associacions de consumidors". Aquest import, mitjançant resolució del conseller de 23 de novembre de 2000, es va concedir íntegrament a la UCE-CV, sense argumentar els criteris de concessió per a aquest beneficiari respecte als altres. Així mateix, no hauria d'haver-se admés com a justificant vàlid un import d'almenys 1.330 milers de pessetes de les despeses de personal del mes de desembre de 2000 i d'altres despeses que estaven meritades a la data de justificació.

d) Anàlisi d'expedients de subvencions de capital

Les subvencions de capital van destinades a finançar les inversions dels beneficiaris. Aquesta Sindicatura ha revisat una mostra de 6 expedients de subvencions de capital (4 d'OMIC, 1 d'associacions i 1 d'accions estratègiques), que en conjunt comporten un import de 17.645 milers de pessetes, equivalent al 35% del total concedit per subvencions de capital.

Terminis mitjans de tramitació en la mostra d'expeds. de subvencions de capital (en dies)				
EFICIÈNCIA ADMINISTRATIVA Terminis de tramitació	Mitjana OMIC	Mitjana Associac.	Mitjana estratègic.	Mitjana total expe.
Fi termini presenta. sol.licitud ⇒ informe comissió qualific.	77	77	19	67
Informe comissió qualificadora ⇒ resolució concessió	80	2	99	70
Resolució concessió ⇒ notificació concessió	10	0	15	9
Notificació concessió ⇒ justificació de despeses	118	195	120	131
Justificació despeses ⇒ aprovació justificants	11	13	4	10
Aprovació justificants ⇒ doc. comptable reconeg. obligació	21	17	17	20
Reconeixement obligació (OK) ⇒ data pagament	87	88	131 (*)	95
<b>Fi termini presentació instància ⇒ data pagament</b>	<b>404</b>	<b>392</b>	<b>405</b>	<b>402</b>

Font: Expedients de subvencions revisats

(\*) Termini mínim perquè estava pendent de pagament

Quadre 6.5

El termini mitjà de 67 dies des de l'acabament del termini de presentació de sol·licituds fins l'informe de la comissió qualificadora és elevat i conseqüència del retard en la publicació de crèdits que donaven cobertura a les línies de subvenció.

El termini que es tarda per emetre la resolució de concessió des de l'informe de la comissió qualificadora és de 80 dies (2,6 mesos) en tots els expedients de les OMIC, termini que incompleix el màxim fixat per a tramitar i resoldre, establert en les ordres de convocatòria (2 mesos). Contrasta que aquest termini siga únicament de 2 dies en l'expedient revisat de l'associació TYRIUS (expedient coaso/2000/9) i s'eleva a 3,2 mesos en l'expedient d'ajuda a accions estratègiques (expedient coesti/2000/29, Ajuntament d'Alacant).

És elevat el termini mitjà de pagament (3,1 mesos) des del reconeixement de l'obligació. En tots els expedients revisats d'OMIC s'incompleix l'article 17.1 de l'ordre de convocatòria pel qual es deuria lliurar el 15% de l'import de la subvenció una vegada concedida. En el cas de l'expedient de l'associació TYRIUS (expedient caso/2000/9) no s'ha aplicat el pagament avançat del 15%. Ressalten dos expedients: el de la subvenció a l'OMIC de l'Ajuntament de València (expedient comici/2000/42), la qual va tardar en pagar-se 3,4 mesos, i el de l'Ajuntament d'Alacant (ajudes a accions estratègiques, expedient coesti/2000/29), l'import de la qual és elevat, 11.704 milers de pessetes i estava pendent de pagament després de 4,3 mesos comptats des del reconeixement de l'obligació de pagar.

En la subvenció a l'OMIC de l'Ajuntament de València (expedient comici/2000/42) la documentació justificativa es va presentar fora del termini establert en l'ordre de convocatòria.

L'equipament informàtic subvencionat en 1.000 milers de pessetes a l'OMIC de l'Ajuntament de Castelló (expedient comici/2000/16), el certificat de la despesa de la qual de l'interventor és de 20 d'octubre de 2000, va ser-li subministrat en abril de 2001, quan era obligació del beneficiari adquirir aquests equips i afectar-los immediatament dins de l'exercici a la finalitat per a la qual es va concedir la subvenció.

Respecte a la subvenció per import de 1.665 milers de pessetes concedida a l'OMIC de l'Ajuntament de Torreveja (expedient comici/2000/41), cal assenyalar que en la visita efectuada per l'equip d'auditoria d'aquesta Sindicatura ha posat de manifest dubtes raonables sobre el cost de l'obra realment executada en la citada OMIC. En aquest sentit es recomana que el personal qualificat perite les dites obres.

En la subvenció concedida a TYRIUS (expedient coaso/2000/9) s'ha subvencionat un import de 823 milers de pessetes en concepte d'amortització de capital d'un préstec destinat a la compra d'un local. Aquest concepte no degué haver-se considerat com una acció suportable, ja que en l'ordre de convocatòria no es considera allò que es refereix a les inversions efectuades en l'any 2000. Per tant, si no es justifiquen d'altres inversions suportables, caldria reintegrar la part proporcional de la subvenció concedida, és a dir,

819 milers de pessetes i els corresponents interessos de demora. Si es considera eficaç i convenient, en l'ordre de convocatòria es pot incloure explícitament la possibilitat de subvencionar l'amortització dels préstecs destinats a inversions, sempre complint la normativa reguladora de l'assumpció de despeses plurianuals.

Respecte a la subvenció per un import de 12.080 milers de pessetes a l'Ajuntament d'Alacant per a l'equipament de l'aula de consum en el Mercat Central de Proveïments (expedient coesti/2000/29) s'assenyalen els aspectes següents:

- Es va concedir el 100% del total sol·licitat subvencionable. L'import concedit absorbeix el 55% del total concedit en la línia 704, "Accions estratègiques de consum", en la qual l'import no concedit va pujar a 80.410 milers de pessetes.
- La resolució de la concessió és de data 25 de juliol de 2000, 4 mesos des de l'acabament del termini de presentació d'instàncies i fora del termini màxim per a tramitar i resoldre, establert en l'ordre de convocatòria. A més a més es resol sobre un pressupost de 15 milions de pessetes, quan el que constava en l'expedient era 9 milions de pessetes, encara que posteriorment es va rectificar el pressupost sol·licitat. De fet es va emetre una nova resolució de data 26 d'octubre de 2000, igual que l'anterior.
- Es va concedir una pròrroga del termini de justificació que posteriorment es va incomplir. No obstant això, es va aprovar la justificació. En l'ordre de convocatòria cal especificar la possibilitat de concedir motivadament i excepcionalment pròrrogues en el termini de justificació, si aquestes es consideraven necessàries.
- En la visita efectuada per aquesta Sindicatura s'ha detectat que l'ajuntament va adquirir la totalitat de la inversió a finals de novembre-principis de desembre de 2000. Això no obstant, a causa del retard en la disponibilitat dels espais necessaris en el mercat i per tant el retard en la realització de les obres d'adaptació, l'equipament rebut romanien en els magatzems de l'OMIC en la data de la visita (15 de maig de 2001), és a dir, transcorreguts ja més de 5 mesos des de la seua adquisició, tret d'alguns materials que estaven usant-se des de març de 2001 en l'oficina de l'euro. Les previsions són que aquest equipament puga instal·lar-se en l'aula en setembre de 2001, per la qual cosa s'acumularia un retard de més de 9 mesos sense utilitzar-se el material, amb el perjudici econòmic que això implica per a l'Administració per la depreciació efectiva dels equips i la possibilitat d'adquirir aleshores millors equips a menors preus.
- En opinió d'aquesta Sindicatura el preu de l'aplicació informàtica subvencionada (1.995 milers de pessetes) és superior als preus de mercat d'aquest servei. Igual que el cas anterior ja esmentat, caldria peritar i verificar la raonabilitat del cost.

- L'import justificat va pujar a 11.704 milers de pessetes. S'ha comptabilitzat el reconeixement de l'obligació amb data 28 de desembre de 2000 i transcorreguts 4,3 mesos encara no s'havia realitzat el pagament.

### **6.3 Anàlisi d'economia, eficiència i eficàcia de les oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC)**

#### **6.3.1 Característiques**

La Llei 2/1987, de 9 d'abril, d'estatut de consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana, defineix les oficines d'informació com a establiments oberts al públic creats per entitats públiques o privades, que prestaran servei d'assessorament i informació al consumidor i usuari i serviran de via per a les seues reclamacions.

El decret 181/1992, del Govern Valencià regula la creació i acreditació de les oficines municipals d'informació al consumidor. L'ordre de 21 de gener de 1997, de la Conselleria de Sanitat i Consum, estableix el procediment per a l'acreditació de les OMIC.

A 31 de desembre de 2000 existien a la Comunitat Valenciana un total de 75 OMIC, de les quals 29 es trobaven acreditades d'acord amb el decret i l'ordre citades abans.

El percentatge de població coberta pels OMIC existents, és superior al 72% del total de la població de la Comunitat Valenciana.

#### **6.3.2 Compliment d'objectius**

L'article 15 de la Llei 2/1987, estableix que la Generalitat regularà la creació d'oficines d'informació al consumidor per part de les corporacions locals, atenent els criteris d'eficàcia i eficiència, facilitant la seua implantació en aquells nuclis urbans amb una població superior a 15.000 habitants de dret o en aquells municipis que sense arribar a aquesta xifra tinguen grans variacions estacionals. En qualsevol cas, es potenciarà la seua existència per mitjà de les mancomunitats de municipis.

<b>Dades d'OMIC creades i acreditades a la Comunitat Valenciana</b>	
<b>Dada</b>	<b>Nº / %</b>
Nombre d'OMIC existents a la Comunitat Valenciana	75
Nombre d'OMIC acreditades	29
<b>Indicador % OMIC acreditades de les existents</b>	<b>39%</b>
Nombre de municipis amb població superior a 15.000 habitants:	60
• Tenen OMIC	52
• No tenen OMIC	8
• La seua OMIC no està acreditada	25
<b>Indicador % municipis &gt;15.000 hab. que tenen OMIC</b>	<b>87%</b>
Nombre OMIC en mancomunitats de municipis (les dues acreditades)	2
Nombre de mancomunitats de municipis Com. Valenciana	55
<b>Indicador % OMCs en mancomunitats s/ total mancomunitats</b>	<b>4%</b>

Font: Elaboració pròpia a partir d'informació proporcionada pels gestors

Quadre 6.6

El 39% de les OMIC existents a la Comunitat Valenciana estan acreditades, percentatge que es considera millorable. En municipis amb una població superior a 15.000 habitants, 25 OMIC (48% de les existents en aquests municipis) no estan acreditades. Es recomana que s'adopten les mesures per a incrementar el nombre d'OMIC acreditades a fi de garantir unes prestacions mínimes, homogènies i amb els recursos adequats. Una mesura de foment podria ser l'increment de subvencions de les OMIC acreditades.

En 8 municipis amb població superior a 15.000 habitants (Alfajar, Picassent, Tavernes de la Vallidigna, el Campello, San Joan d'Alacant, Almassora, Benicarló i Onda) no consta que existesca OMIC.

Hi ha 2 OMIC en mancomunitats de municipis (l'Horta Nord i la Costera-Canal) i les dues estan acreditades. Això representa el 4% de les 55 mancomunitats que hi ha a la Comunitat Valenciana. Precisament perquè les mancomunitats integren diversos municipis caldria potenciar-hi l'existència d'OMIC.

No s'han definit objectius sobre la gestió que les OMIC han de realitzar. En aquest sentit, d'acord amb el que assenyala l'article 16 de la Llei 2/1987, des de la DGCC ha de potenciar-se una política integrada d'actuacions en matèria de consum amb les OMIC i obtenir la informació de la gestió que realitzen en els distints municipis per a analitzar-la a escala agregada a la Comunitat Valenciana.

En relació amb la coordinació d'actuacions amb les OMIC s'han detectat àrees en les quals es pot millorar la gestió realitzada:

- Cal definir un nou pla d'actuació marc per a la gestió en matèria de consum entre la DGCC i les entitats locals titulars de les OMIC. Dins d'aquest pla haurien de fixar-se uns objectius, definir-se indicadors per a avaluar la gestió

efectuada i homogeneïtzar la informació que les OMIC han de facilitar a la DGCC per a agregar-la a escala comunitària.

- L'actuació coordinada entre la DGCC i les OMIC exigeix que la comunicació entre les diferents administracions i òrgans implicats siguin àgils i operatives. En aquest sentit, la DGCC ha de continuar fomentant la implantació d'equips informàtics en totes les OMIC, així com el desenvolupament en totes d'aplicacions informàtiques compatibles que permeten millorar la gestió de la informació de l'activitat realitzada, la seua elaboració i la seua transmissió per sistemes telemàtics a la DGCC amb la periodicitat que s'estableisca.
- Determinades actuacions, com la matèria d'inspecció, necessiten d'una especial coordinació amb les OMIC. Les OMIC disposen d'uns recursos materials i humans, l'aplicació a la consecució d'objectius comuns entre les administracions en matèria de consum de les quals requereix, a més de l'oportuna coordinació, una adequada formació de personal que ha de ser activament fomentada per la DGCC.

### **6.3.3 Indicadors d'economia, eficiència i eficàcia en les OMIC**

Per a analitzar els nivells d'economia, eficiència i eficàcia, s'ha seleccionat una mostra d'OMIC de la Comunitat Valenciana. La mostra seleccionada comprén les OMIC de les capitals de província (Alacant, Castelló i València).

Per a poder calcular els indicadors es va sol·licitar a les citades entitats, mitjançant la DGCC, determinada informació sobre la gestió realitzada en els exercicis de 1999 i 2000. Al respecte, hem d'assenyalar la limitació a l'abast del treball realitzat que ha comportat el fet que l'OMIC d'Alacant no ha facilitat la totalitat de les dades de gestió sol·licitats, quan l'Ajuntament d'Alacant ha sigut un dels majors beneficiaris de subvencions en matèria de consum, per un import de 19.980 milers de pessetes en l'exercici de 2000. L'OMIC de Castelló no ha facilitat les dades relatives al cost de l'activitat realitzada per a l'exercici de 1999.

No obstant això, en el quadre 6.7 es mostren els indicadors que ha sigut possible calcular amb les dades disponibles.

**Indicadors d'economia, eficiència i eficàcia OMIC 2000 (Imports monetaris en milers de pessetes)**

Indicador	OMIC		
	Alacant	Castelló	València
<b>EFICÀCIA</b>			
Nombre consultes ateses 2000	8.972	4.500	10.823
% Increment consultes ateses 2000/1999	-	57%	-1%
% Increment reclamacions i denúncies ateses 2000/1999	-	28%	24%
% Increment actuacions denúncies 2000/1999	-	-	14%
% Increment actuacions campanyes 2000/1999	-	0%	37%
% Increment expedients sancionadors 2000/1999	-	-	-30%
% Recl. i denúncies pendents de resoldre / total recl. i denúncies 2000	0%	0%	15%
% Exped. sancionadors finalitzats 2000 / incoats 2000	-	-	47%
% Nomb. reclamacions i denun. positives 2000 / total reclam. i denun. 2000	29%	90%	24%
% Nombre expd. amb sanció 2000 / nombre total expds. finalitzats 2000	-	-	70%
<b>EFICIÈNCIA</b>			
Cost personal / nombre consultes+recl+actuac+expds. sancionadors	2	3	6
Cost total omic / nombre consultes+recl.+actuac.+expds. sancionadors	3	5	7
Nombre consultes+recl.+actuac.+expds. sanc./ Nombre de treballadors	1.570	1.222	798
<b>ECONOMIA</b>			
Cost total omic 2000	33.357	24.105	113.643
Costs corrents omic 2000 (personal + desp. funcionament)	32.257	23.105	112.954
% Increment costs corrents 2000/1999	-	-	5%
Cost personal 2000/ nombre de treballadors 2000	3.345	4.038	4.570

**Font:** Elaboració pròpia a partir de la informació proporcionada per les OMIC.

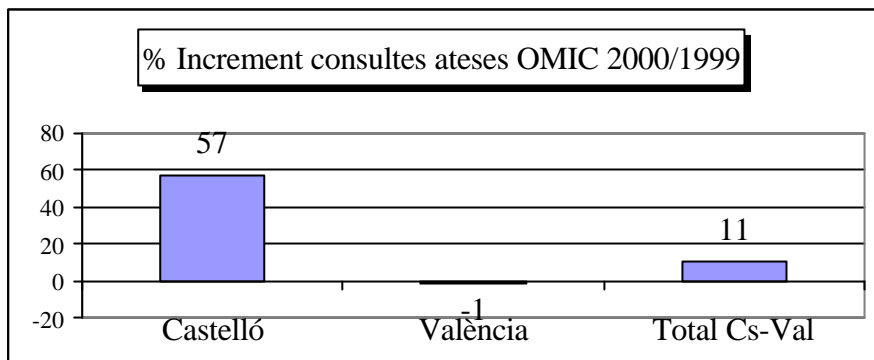
OMIC: Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Quadre 6.7

a) Eficàcia en la gestió de les OMIC

En el quadre 6.7 s'han calculat diversos indicadors que poden definir l'eficàcia de la gestió, sempre que s'interpreten de forma adequada i es valore, en les comparacions, l'homogeneïtat de condicions en les quals es realitza la gestió.

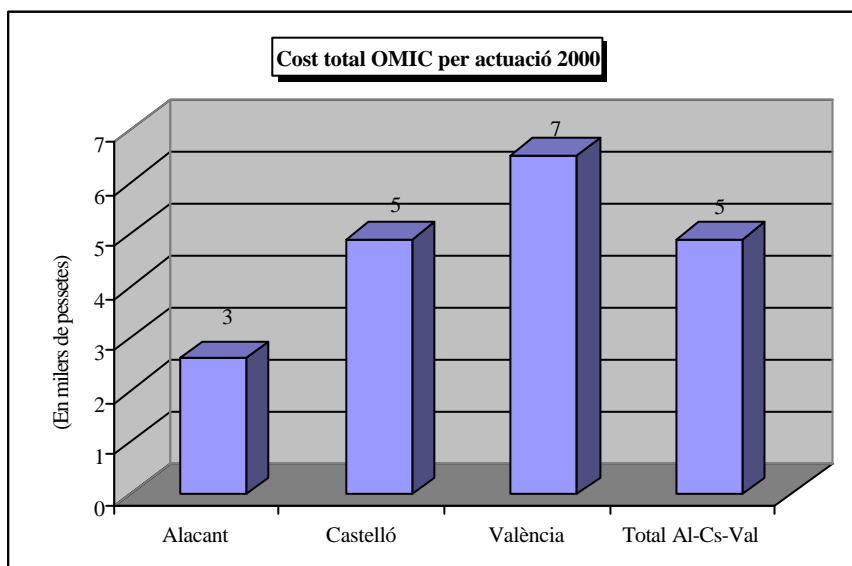
L'indicador del "% Increment consultes ateses" reflecteix un major increment d'activitat o millor de l'activitat de consultes ateses en l'OMIC de Castelló enfront de l'indicador de l'OMIC de València que presenta una disminució d'un 1%. En el quadre 6.8 es mostra un gràfic amb les dades de l'indicador excepte per a l'OMIC d'Alacant de la qual no hem disposat de dades.



Quadre 6.8

b) Eficiència en la gestió

Per a valorar l'eficiència cal posar en relació els resultats de la gestió amb els costos incorreguts. Un dels indicadors calculats és el que reflecteix el cost total de cada una de les actuacions realitzades per l'OMIC. En el quadre 6.9 es mostra un gràfic amb les dades d'aquest indicador per a Alacant, Castelló, València i per a la suma de les tres OMIC.



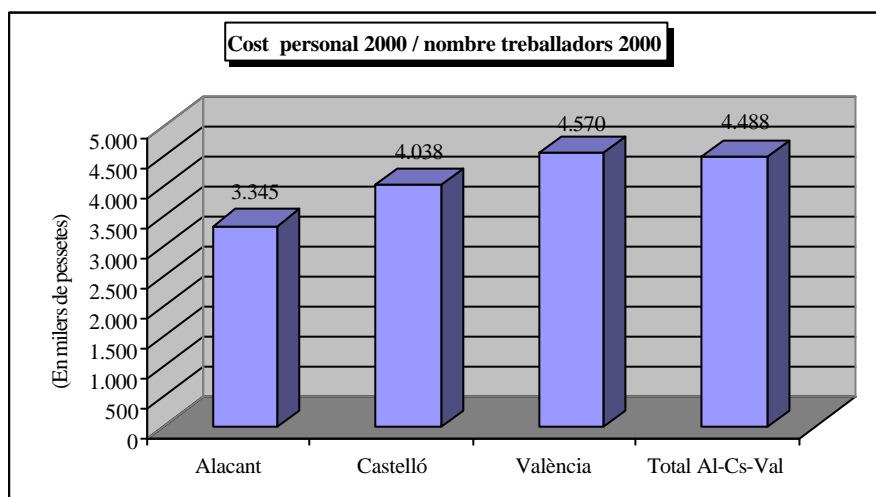
Quadre 6.9



c) Economia en la gestió

Els indicadors d'economia han de recollir dades sobre si els mitjans utilitzats en l'activitat s'han adquirit en la qualitat i quantitat adequada, al millor preu ofert en el mercat i en el moment adient.

Un indicador d'economia, relacionat amb els costos d'un dels recursos més significatius usats en l'activitat de les OMIC, és el que calcula el cost mitjà dels treballadors de les OMIC. El quadre 6.10 mostra els valors d'aquest indicador, en els quals s'observa un menor cost mitjà en l'adquisició del factor treball en l'OMIC d'Alacant.



Quadre 6.10

En les visites realitzades a les OMIC s'ha posat de manifest que en algun cas l'espai disponible per a l'exercici de les funcions que tenen encomanades no és l'adequat. Aquest fet és especialment significatiu en el cas de l'OMIC de l'Ajuntament de València on malgrat tenir problemes d'espai, una de les dependències es troba cedida a una associació de consum.

D'altra banda la DGCC hauria d'instar les OMIC acreditades al compliment més rigorós de les obligacions de senyalització que els imposa el decret 181/1992.

## **7. RESUM DELS ASPECTES MÉS SIGNIFICATIUS SORGITS EN L'AUDITORIA I RECOMANACIONS PER A LA MILLORA DE LA GESTIÓ.**

Tot seguit resumim els aspectes més significatius posats de manifest com a conseqüència del treball dut a terme, així com les recomanacions per a la millora de la gestió.

### **7.1 Quantificació dels objectius i indicadors d'eficàcia, eficiència i economia (apartats 1 i 2.2.1)**

Els gestors responsables del programa han de quantificar els objectius prevists i establir un sistema d'indicadors per activitats per avaluar la gestió del programa en termes d'eficàcia, eficiència i economia, així com comparar les previsions amb els resultats aconseguits i explicar les desviacions tècniques i financeres.

### **7.2 Gestió i evolució dels recursos econòmics (apartat 2.3 i 2.4)**

El programa 443.10 va disposar d'un pressupost definitiu a 31 de desembre de 2000 de 890.572 milers de pessetes del qual es van reconèixer obligacions per pagar per un import de 879.775 milers de pessetes (grau d'execució del 99%). Es realitzaren pagaments per 658.420 milers de pessetes, cosa que representa un 75% de les obligacions reconegudes.

Els recursos pressupostaris destinats al programa han experimentat un increment global del 31% en l'exercici de 2000 respecte a l'exercici anterior, amb increments significatius en les inversions i les subvencions que s'han de concedir.

### **7.3 Organització i recursos humans (apartat 3)**

Els recursos humans involucrats en la consecució dels objectius assignats al programa 443.10, "Protecció dels consumidors i qualitat de béns i serveis", comprenen un total de 111 llocs de treball, el cost total dels quals puja a 432.588 milers de pessetes, un 49% del total de despeses reconeguts a càrrec del programa en l'exercici 2000. Tanmateix, l'increment del volum de gestió no s'ha vist acompanyat d'un augment proporcional dels recursos humans.

L'anàlisi de l'organització i de la gestió efectuada sobre els mitjans personals ha posat de manifest aspectes que poden millorar-se per obtenir nivells majors d'eficiència. Entre aquests aspectes, la gestió de les baixes per malaltia i l'adequada estructuració de l'organització, requereixen una especial atenció.

Els òrgans prevists en la Llei 2/1987, de 9 d'abril, de l'Estatut dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana han de desenvolupar-se reglamentàriament per a donar suport a l'adient aplicació i desplegament de la norma.

#### **7.4 Anàlisi de les activitats d'inspecció de béns i serveis (apartat 4)**

En les actuacions de defensa del consumidor tenen especial rellevància la prevenció, la vigilància i el control de compliment de les normes. En aquest sentit, les activitats d'inspecció de béns i serveis són essencials per a la protecció del consumidor.

L'anàlisi d'economia, eficiència i eficàcia en inspecció de béns i serveis, s'ha centrat en les campanyes d'inspecció realitzades en els exercicis de 1999 i 2000. Aquesta Sindicatura ha elaborat, basant-se en la informació facilitada, indicadors de gestió d'aqueixes campanyes, l'objectiu de les quals és identificar bones pràctiques traslladables a d'altres centres de gestió. Els gestors han de fixar prèviament i quantificada els objectius de cada activitat, millorar els sistemes de captació de la informació sobre costos i resultats i potenciar la col.laboració i comunicació amb els serveis d'inspecció de les entitats locals.

La revisió de la gestió de la xarxa d'alerta de productes no alimentaris gestionada per la DGCC, ha mostrat la seua importància com instrument de protecció al consumidor i al mateix temps ha posat de manifest alguns aspectes susceptibles de millora.

#### **7.5 Sistema d'arbitratge de consum de la Comunitat Valenciana (apartat 5)**

El sistema d'arbitratge de consum comporta un accés eficaç dels consumidors a la justícia en la resolució dels seus conflictes. La Comunitat Valenciana és pionera i innovadora en aquest sistema d'arbitratge.

En conjunt, es valora positivament el nivell i evolució de l'abast i la implantació del sistema arbitral de consum. Ha de continuar fomentant-se l'adhesió d'empreses, associacions empresarials, associacions de consumidors i entitats locals col.laboradores.

Ha sigut important l'increment de l'activitat en els últims exercicis (Quadre 5.2). Aquesta evolució no s'ha compensat amb una adequació i augment dels recursos humans disponibles, cosa que ha provocat retards en la gestió dels expedients, especialment en la Junta Arbitral de Consum de la Comunitat Valenciana (JACCV) i en la Junta Arbitral d'Alacant, amb efecte negatiu sobre la mateixa eficàcia que, com a característica intrínseca s'exigeix al sistema arbitral de consum. En la JACCV s'ha executat un pla de xoc que ha reduït el retard en la tramitació dels expedients, tot i que encara hauran d'intensificar-se les mesures dirigides a reduir el termini mitjà de tramitació.

En el quadre 5.7 consta la comprovació sobre el compliment a la Comunitat Valenciana i les recomanacions inherents proposades per aquesta Sindicatura respecte als objectius prevists en el Pla Estratègic de Protecció al Consumidor 1998-2001, establert de forma conjunta entre l'Administració Central i les administracions autonòmiques.

Tot seguit resumim altres recomanacions que es comenten més àmpliament en l'apartat 5 d'aquest informe i que van dirigides a millorar la gestió del sistema arbitral de la Comunitat Valenciana:

- Per a evitar retards en la gestió, les baixes laborals i les necessitats de personal han de cobrir-se mitjançant els mecanismes previstos en la normativa de funció pública.
- Es recomana una anàlisi dels costos comparativa entre les juntes a fi de reduir-los en funció del volum de la seua activitat, especialment en les juntes de Benidorm i Castelló.
- Exigir l'adhesió al sistema arbitral de les empreses i concessionaris públics.
- Fomentar la formació continuada i especialitzada dels àrbitres i del personal de les juntes.
- Publicar en el DOGV i incloure en internet el cens públic d'adhesions.
- Agilitar el tràmit de la mediació i millorar l'aportació de la documentació des dels òrgans des d'on s'originen les peticions.
- Millorar i explotar eficaçment les aplicacions informàtiques quant al tractament estadístic de la tramitació d'expedients.
- Millorar l'accés dels usuaris a les dependències de la JACCV.
- Realitzar i analitzar periòdicament enquestes sobre el grau de satisfacció dels usuaris respecte a la gestió.
- Fer realitat i sense retards el Projecte d'Arbitratge Virtual de Consum.
- Crear juntes arbitral d'àmbit provincial i municipal i estendre l'arbitratge turístic a altres zones en què siga eficaç i econòmic.

## **7.6 Gestió de les subvencions concedides (apartat 6.2)**

El pressupost i la gestió dels crèdits inicials assignats per la Llei de Pressuposts ha de millorar-se a fi de procurar l'aplicació dels fons inicialment previstos en les línies de subvenció a la seua finalitat prevista. En l'exercici de 2000 destaca que no s'aplicaran a la seua finalitat els crèdits assignats inicialment a les línies de subvenció destinades a estratègies de consum 2000/2025 (subvencions corrents previstes per 60 milions de pessetes i de capital per 45 milions de pessetes).

Les normes que regulen les condicions de concessió de subvencions han de contenir uns criteris per a la concessió d'objectius, baremats i ponderats pel seu ordre d'importància. La comissió qualificadora tècnica i l'òrgan competent han de motivar la seua decisió ajustant-se a aquests criteris.

En l'apartat 6.2.3 consten les conclusions i recomanacions sorgides de l'anàlisi d'una mostra significativa d'expedients de subvencions concedides, del la qual ressaltem el següent:

- Per a millorar l'eficàcia i l'economia en la concessió de les subvencions, l'àrea de consum ha de realitzar el control i seguiment de l'aplicació de les subvencions concedides a la seua finalitat, homogeneïtzant i analitzant les memòries de gestió rebudes i verificant físicament l'actuació subvencionada.
- L'anàlisi dels terminis de tramitació de les subvencions avalua l'eficiència administrativa. En aquest sentit, diversos d'aquests terminis no han resultat raonables i fins i tot incompleixen els terminis establerts en les ordres de convocatòria. Per tant, han de millorar-se, especialment els períodes emprats en la publicació dels crèdits de les línies de subvenció, l'emissió de la resolució de concessió, l'aprovació dels justificants i el termini de pagament.
- El control intern de la concessió, justificació i pagament de les subvencions ha de reforçar-se per tal d'evitar determinats aspectes posats de manifest en els expedients revisats.

#### **7.7 Anàlisi de l'economia, eficiència i eficàcia en les oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC) (apartat 6.3)**

Les OMIC són establiments oberts al públic creats per les entitats locals que presten servei d'assessorament i informació al consumidor i usuari, i serveixen de via per a les seues reclamacions. En l'any 2000 existien a la Comunitat Valenciana un total de 75 OMIC de les quals 29 es trobaven acreditades per la Generalitat.

La Llei 2/1987, de 9 d'abril, d'Estatut de consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana establia com a criteri que s'havia de facilitar la implantació d'OMIC en municipis de més de 15.000 habitants. A 31 de desembre de 2000, aquest objectiu s'havia aconseguit en un 87%.

L'anàlisi amb criteris d'economia, eficiència i eficàcia de la gestió efectuada per aquests establiments, s'ha vist limitada per la dificultat d'obtenir informació respecte al cost de les activitats i els resultats obtinguts.

No obstant això, d'acord amb la informació disponible, s'han obtingut indicadors de gestió sobre l'activitat realitzada en els exercicis 1999 i 2000 en les OMIC d'Alacant, Castelló i València. Basant-nos en els resultats obtinguts i d'aquelles altres anàlisis que puguem realitzar-se, han d'estudiar-se les possibilitats d'implantació dels sistemes de gestió més eficients en aquelles unitats de gestió amb ràtios menys favorables.