

5. DIRECCIÓN GENERAL DE
PLANIFICACIÓN Y
ORDENACIÓN SANITARIA

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Planificación y Ordenación Sanitaria fue creada mediante Decreto nº. 61/1999, de 20 de julio, por el que se establecen los Organos Directivos de la Consejería de Sanidad y Consumo, mediante Decreto 113/2000, de 22 de septiembre, la Dirección General de Planificación y Ordenación Sanitaria se estructura en las siguientes unidades administrativas:

- a) Servicio de Planificación y Coordinación Sanitaria.
- b) Servicio de Farmacia y Productos Sanitarios.
- c) Servicio de Ordenación y Evaluación Sanitaria.
- d) Coordinación Técnica de Drogodependencias.
- e) Sección de Coordinación Administrativa.
- f) Asesoría Jurídica.

No obstante, de conformidad con lo establecido en la disposición transitoria del citado decreto, al no haberse aprobado las nuevas relaciones de puestos de trabajo los existentes han seguido ejerciendo durante el año 2000, las funciones que tenían atribuidas, existiendo durante el citado año las siguientes unidades administrativas:

- a) Servicio de Planificación y Coordinación Sanitaria.
- b) Sección de Farmacia
- c) Sección de Promoción de la Salud e inspecciones.
- e) Asesoría Jurídica.

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN SANITARIA:

El año 2000 ha sido dedicado prioritariamente a las siguientes líneas de trabajo, entre otras:

1.- EJECUCIÓN DEL PROTOCOLO 2000 DEL CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO Y LA UNIVERSIDAD DE MURCIA EN MATERIA DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL. PROGRAMA EMCA DE FORMACIÓN, INVESTIGACIÓN Y ASESORAMIENTO

El Programa EMCA es una iniciativa institucional, cuyo fin último es el de potenciar la implantación de las actividades relacionadas con la gestión de la calidad en el Sistema de Salud, a través de tres tipos de acciones: Formación, Investigación, y Asesoramiento Metodológico a profesionales y a centros. Entre las actividades desarrolladas durante el año 2000 destacan:

- Actividades relativas a la organización, docencia, seguimiento y evaluación de 12 Seminarios de Formación en Calidad Asistencial, de los cuales 7 han tratado sobre Evaluación y Mejora de la Calidad Asistencial en modalidad presencial, 1 sobre Evaluación y Mejora de la Calidad Asistencial en modalidad a distancia, 1 sobre Monitorización de la Calidad, 2 sobre Diseño de Procesos y 1 sobre Aplicaciones del Appropriateness Evaluation Protocol, con un total de 540 horas docentes impartidas y 477 profesionales participantes.

El total de actividades de formación, horas docentes y alumnos a lo largo de los años de desarrollo del Programa EMCA es el siguiente:

	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	TOTAL
Nº Cursos	5	8	5	11	15	11	12	67
Horas Docentes	165	265	264	522	696	413	540	2.865
Nº Alumnos	120	205	120	264	360	390	477	1.936

- Ejecutar la Orden de Ayudas a la Investigación para profesionales regionales, en materia de evaluación y mejora de la calidad asistencial por un importe de 8 millones de pesetas, con lo que se han financiado 11 nuevos proyectos de mejora de la calidad asistencial en la Región.

La evolución de estas Ayudas en cuanto a proyectos financiados y cuantías, es la siguiente:

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	TOTAL
Proyectos Financiados	13	6	11	11	5	11	
Importe Medio*	769	833	560	636	1.400	727	
Ayuda Total*	10.000	5.000	6.164	7.000	7.000	8.000	43.164

* Cantidades en miles de pesetas

- Coordinar y Asesorar un total de 81 Grupos de Trabajo surgidos de los Seminarios de Metodología de Evaluación y Mejora de la Calidad. Estos grupos están elaborando Ciclos de Evaluación y Mejora en sus centros de trabajo, como parte del proceso de aprendizaje de los Seminarios, que suponen una mejora en el producto o servicio que prestan a sus pacientes/clientes.
- Desarrollar, conjuntamente con la Universidad de Murcia, las líneas de investigación sobre calidad asistencial creadas al amparo del Convenio de Colaboración:
 - Proyecto de Protocolos Clínicos
 - Proyecto de Desarrollo Metodológico de Vías Clínicas
 - Proyecto de Aplicación del Appropriateness Evaluation Protocol
 - Proyecto Informe de los Usuarios
 - Proyecto Servqual
 - Proyecto de Encuesta de Satisfacción Hospitalaria
 - Proyecto de Monitorización de Servicios y Prestaciones
- Asesorar y colaborar en la planificación y gestión de actividades y programas de calidad con las direcciones y gerencias de las instituciones de la Región. Se desataca especialmente durante el año 2000, la realizada para el Instituto de Oncología del Hospital V. Arrixaca.

2.- DESARROLLO Y EXPLOTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SANITARIOS REGIONALES DE ATENCIÓN PRIMARIA Y ATENCIÓN HOSPITALARIA

Durante el año 2000, se ha continuado con el objetivo de mejorar los criterios y atributos de calidad de la información suministrada. En este sentido se ha trabajado sobre:

- Registro Regional del Conjunto Mínimo Básico de Datos al alta Hospitalaria (CMBD). En cumplimiento del Decreto 34/ 1999 de 26 de mayo, por el que se crea dicho registro, se han elaborado y distribuido las Instrucciones para la Recogida del CMBD durante el año 2000 en todos los hospitales de la Región. A través de las mismas se ha establecido las variables a recoger, su definición, la estructura de la base de datos, así como el formato y los plazos para el envío. Otras actividades relacionadas con el CMBD han sido:
- Para promover y facilitar su recogida, se ha organizado un Curso Sobre Manejo Básico de la CIE-9-MC, que ha sido complementado con una labor de asesoramiento continuo. Fruto de lo anterior es

la consecución en este año de la incorporación del total de hospitales regionales, tanto públicos como privados, al circuito rutinario de envío de las Bases de Datos a la Consejería de Sanidad y Consumo, que dispone de este modo de los datos del total de la casuística ingresada.

- Se han elaborado y distribuido entre los centros implicados, los Criterios de Acreditación que deberán cumplir los hospitales privados, así como el H. Psiquiátrico y la Fundación H. de Cieza, para poder incorporar los datos de sus CMBD al Registro Regional del Conjunto Mínimo Básico de Datos al alta hospitalaria.
- En cuanto al apartado de metodología e investigación, se ha participado conjuntamente con el Ministerio de Sanidad para ultimar las variables a recoger, así como sus definiciones en relación con los CMBD's para la recogida de la actividad ambulatoria e infección nosocomial.
- Monitorización de la calidad. Una vez realizada la selección de indicadores de monitorización de la calidad, se ha realizado una explotación de los más relevantes. Adicionalmente, se ha finalizado el proyecto de análisis sobre la metodología para el estudio de la variabilidad en la práctica clínica (análisis de áreas pequeñas, fundamentalmente).

Asimismo, desde el Servicio se han desarrollado y explotado los siguientes Sistemas de Información durante el año 1998:

- Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD). Se han realizado múltiples explotaciones para el análisis de la eficiencia y calidad de los hospitales y servicios hospitalarios de la Comunidad Autónoma. Entre ellas destaca las realizadas a petición de los Hospitales General Universitario, Virgen de la Arrixaca y Psiquiátrico Román Alberca. Además se han realizado análisis para la Comisión Regional sobre Diabetes y se ha estudiado el Índice de Penetración de los pacientes atendidos en el H. Los Arcos.
- Catálogo Nacional de Hospitales (CNH). Se ha tramitado la recogida, depuración y envío al Ministerio de Sanidad de los documentos sobre Catálogo Nacional de Hospitales 1999, correspondientes a los 24 hospitales regionales.
- Estadística de Establecimientos Sanitarios con Régimen de Internado (EESRI). Se ha tramitado la recogida, depuración y envío de los Cuestionarios de la Estadística de Establecimientos Sanitarios con Régimen de Internado para 1999. En relación con este Sistema de Información se ha realizado un Informe sobre Análisis de Situación del H. Naval del Mediterraneo y diversos trabajos de monitorización de la calidad. Del mismo modo, se ha continuado en la línea de colaboración, ya iniciada con el Centro Regional de Estadística (Dirección General de Economía y Planificación), consistente en contrastar y actualizar con otras fuentes, la información a partir del EESRI.

3.- DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO DE CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA

Durante el 2000 se han realizado actuaciones en 6 Centros de Salud (C.S. Alcantarilla/Casco, C.S. de Archena, C.S. de Los Alcázares, C.S. San Javier, C.S. San Pedro del Pinatar y C.S. de Yecla/Oeste). La inversión realizada ascendió a 765.461.510 ptas. Estas actuaciones se han desarrollado de la forma siguiente:

CENTRO DE SALUD	CONCEPTO	CUANTÍA EN PTAS.
Archena	Construcción	239.976.600
Alcantarilla/Casco	Construcción	179.511.546
Los Alcázares	Construcción	82.000.000
San Javier	Construcción/Equipamiento	128.536.912
San Pedro del Pinatar/U. Fisioterapia	Construcción	14.992.037
Yecla/Oeste	Construcción	120.444.415
	TOTAL	765.461.510

Para la realización de las obras destinadas a la remodelación, ampliación y construcción de nuevos consultorios locales, así como para su equipamiento, durante el año 2000 se han realizado actuaciones en 8 Ayuntamientos con una inversión de 174.564,121 ptas. De las actuaciones realizadas, 8 se des-

tinaron a la realización de obras con una inversión de 150.350.000 de ptas. con cargo al Capítulo 7 de los presupuestos de la Consejería de Sanidad y Consumo, y 4 a equipamiento con una inversión de 24.214.121 ptas., con cargo al Capítulo 6 de los mismos presupuestos.

La descripción de las actuaciones realizadas en relación con obras y equipamiento de consultorios locales durante el año 2000 se describen a continuación agrupadas por Ayuntamientos:

- Águilas: Se ha concedido una subvención de 20.000.000 ptas. para la construcción de la 1ª fase del nuevo *CONSULTORIO LOCAL DE CALABARDINA*.
- Cartagena: Se ha realizado el equipamiento del *CONSULTORIO LOCAL DE CANTERAS* por un valor de 6.934.748 ptas.
- Cartagena: Se ha equipado el *CONSULTORIO LOCAL DE LOS NIETOS*, con un presupuesto de 5.279.373 ptas.
- Fuente Alamo: Se ha concedido una subvención de 4.500.000 ptas. para la construcción de la 1ª fase del nuevo *CONSULTORIO LOCAL DE CUEVAS DE REYLLO*.
- Lorca: Se ha concedido una subvención de 4.000.000 ptas. para la 1ª fase de ampliación y remodelación del *CONSULTORIO DE LA PARROQUIA*.
- Lorca: Se ha destinado una subvención de 8.000.000 ptas. para la ampliación y remodelación del *CONSULTORIO DE ALMENDRICOS*.
- Lorca: Se ha concedido una subvención de 10.000.000 ptas. para la construcción del *CONSULTORIO DE DOÑA INÉS*.
- Moratalla: Se ha concedido una subvención de 4.000.000 para la ampliación y remodelación del *CONSULTORIO LOCAL DE CAÑADA DE LA CRUZ*.
- Moratalla: Se ha concedido una subvención de 8.000.000 ptas. para la ampliación y remodelación del *CONSULTORIO DE EL SABINAR*.
- Murcia: Se ha equipado el nuevo *CONSULTORIO LOCAL DE TORREAGÜERA* por un importe de 12.000.000 ptas.
- Torre Pacheco: Se ha procedido a equipar por un importe de 2.987.010 ptas. el nuevo *CONSULTORIO LOCAL DE LOS DOLORES*.
- Ulea: Se ha concedido una subvención de 10.000.000 ptas. para la remodelación de unos locales y transformación de los mismos en el nuevo consultorio local.

Respecto al mantenimiento de los consultorios locales, se han recibido peticiones de los Ayuntamientos solicitando ayudas por valor de 189.600.497 ptas. y se han concedido subvenciones por un importe total de 45.420.000 ptas., ejecutando el 100 % del presupuesto consignado. La distribución asignada es la siguiente:

MUNICIPIO	CUANTÍA EN PTAS.
Abanilla	251.000
Abarán	385.000
Albudeite	200.000
Aledo	200.000
Alguazas	200.000
Alhama	476.000
Archena	420.000
Blanca	200.000
Bullas	420.000
Campos del Río	200.000
Caravaca	1.590.000
Cartagena	11.000.000
Cehegín	300.000
Ceutí	300.000
Fortuna	200.000

MUNICIPIO	CUANTÍA EN PTAS.
Fuente Alamo	538.000
Jumilla	500.000
Librilla	300.000
Lorca	2.135.000
Molina	620.000
Moratalla	300.000
Mula	350.000
Murcia	21.000.000
Ojos	235.000
Pliego	400.000
Puerto Lumbreras	200.000
Ricote	200.000
San Javier	250.000
Torre Pacheco	350.000
Totana	335.000
Ulea	360.000
Unión (La)	450.000
Villanueva	355.000
Yecla	200.000
Total ejecutado	45.420.000

4.- DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y EQUIPAMIENTO DEL NUEVO HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO DE MURCIA (PROYECTO NHGU)

A finales de 1998 se decidió la demolición del edificio del Hospital General Universitario, como consecuencia de los problemas en la estructura y cimentación del edificio. Al mismo tiempo el Consejo de Gobierno acordó la construcción de un nuevo hospital en el mismo lugar y en enero de 1999 la Consejería de Sanidad y Consumo inició las actuaciones necesarias para cumplir este acuerdo.

Desde entonces el Servicio Murciano de Salud ha realizado la coordinación de los servicios técnicos, jurídicos, administrativos y económicos y ha aportado los créditos necesarios que dan soporte al Proyecto y, como promotor, encargó su dirección al Servicio de Planificación y Coordinación Sanitaria de la Consejería de Sanidad y Consumo, que asume la realización del Plan Funcional, así como la dirección y coordinación de las actuaciones de los distintos profesionales y de las firmas contratadas para la ejecución de los diferentes subproyectos del Proyecto Nuevo Hospital General Universitario (Proyecto NHGU).

Durante 1999 se elaboró el Plan Funcional del Nuevo Hospital y se contrató la redacción del proyecto y la dirección de la obra e instalaciones a la U.T.E. representada por Fernando Cruz Alonso, José Manuel Baquerizo Briones, Genaro Alas Rodríguez y Juan Casariego Córdoba. El importe de este subproyecto asciende a 231.630.903 ptas. La redacción del proyecto se fue perfilando a lo largo del año 1999, siendo aprobado definitivamente en mayo del 2000.

En febrero del año 2000, se inicia la demolición del antiguo Hospital, sus edificios anexos y el edificio del Cebas, que supuso el derribo de más 37.000 m² de edificaciones y el desalojo de 50.000 toneladas de escombros. Al mismo tiempo se pone en marcha el proceso de contratación de la empresa que ejecutará el Plan de Control de Calidad del Proyecto NHGU y en mayo se adjudica el concurso a la firma GOC, Gestión, Organización y Control de Calidad, S.A. G.O.C. es la empresa responsable de garantizar la calidad del proceso de diseño y construcción del Nuevo Hospital General Universitario. Entre sus actuaciones se incluyen aspectos relativos al medio ambiente, la eficiencia energética, el plan de

seguridad y salud y la aplicación de la normativa de supresión de barreras, enunciados dentro de actuaciones estratégicas del control de calidad. Dicha empresa estará presente a pie de obra en cada una de las fases de la construcción. El coste de este contrato es de 267.840.000 ptas.

La finalización del derribo, a lo largo del mes de julio de 2000, coincidió con la designación de la adjudicación del concurso para la ejecución de las obras a la U.T.E. formada por FERROVIAL-AGROMAN S.A. Y FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS S.A., por un importe de 10.963.112.000 pesetas. El plazo de su ejecución es de 28 meses, estando prevista la finalización de las mismas para enero del año 2003.

El coste total del proyecto del NHGU asciende a 13.736.215.266 pesetas, de las cuales 582.516.258 ptas. se han ejecutado durante el año 2000. Su distribución por anualidades y subproyectos se recogen en la tabla siguiente:

	1999	2000	2001	2002	2003	TOTAL PTAS.
REDACCIÓN PROYECTO	120.250.000	111.380.903				231.630.903
DIRECCIÓN FACULTATIVA		3.648.000	48.311.680	65.445.120	34.595.200	152.000.000
CONTROL CALIDAD		17.280.000	69.120.000	133.920.000	47.520.000	267.840.000
DEMOLICIÓN		121.632.363				121.632.363
CONSTRUCCIÓN		328.574.992	4.355.746.724	5.900.730.173	378.060.111	10.963.112.000
EQUIPAMIENTO					2.000.000.000*	2.000.000.000
TOTAL PTAS.	120.250.000	582.516.258	4.473.178.404	6.100.095.293	2.460.175.311	13.736.215.266

*Cifra estimada

El Nuevo Hospital General Universitario atenderá a unos 150.000 usuarios de la zona este del municipio de Murcia (Vistabella, Infante Juan Manuel, Puente Tocinos, Monteagudo, Beniaján, Alquerías, entre otros) y a la totalidad de los habitantes de Beniel y Santomera, de acuerdo con lo que disponga el Mapa Sanitario. Ocupará una parcela de 14.138 m² en la que anteriormente se ubicaba el antiguo hospital y algunas dependencias administrativas de la Comunidad Autónoma (11.248 m²) y el edificio del Cebas (2.890 m²).

Con el Nuevo Hospital General Universitario se pretende lograr una solución arquitectónica integral con el usuario como centro de referencia, en la que se potencie la atención ambulatoria. Disponer de una estructura física y funcional flexible, que incorpore las nuevas tecnologías y los nuevos modelos organizativos y de gestión del sector sanitario, y que, a la vez, sea adaptable a futuras innovaciones, ofreciendo un alto nivel de confort, tanto para los usuarios como para los trabajadores.

La nueva edificación tendrá 94.500 m² construidos, con la siguiente distribución. La edificación principal asciende a 58.834 m², dividida en tres módulos que albergan fundamentalmente las unidades de hospitalización, servicios ambulatorios, centrales y generales. Hay además 29.794 m² bajo rasante asignados a aparcamientos y 5.872 m² para instalaciones en un edificio anexo, situado en la parcela anteriormente ocupada por el Cebas.

El NHGU dispondrá de 9 unidades de hospitalización con un total de 278 camas y 1 Unidad de Cuidados Intensivos con 12 camas. Los Servicios Ambulatorios incluyen el Servicio de Urgencias (17 boxes de diagnóstico y tratamiento y 17 camas para observación), Hospital de Día Médico y un Hospital de Día Quirúrgico con un total de 33 camas y 88 locales para Consultas Externas y Exploraciones Funcionales. El Bloque Quirúrgico dispone de 12 Quirófanos y 20 puestos en Reanimación.

Los Servicios Centrales disponen de Laboratorios (Hematología, Bioquímica, Microbiología y Anatomía Patológica), Radiología (Radiología Convencional, Ecografía, Resonancia Magnética, Tomografía Computerizada y Radiología Intervencionista), una Unidad de Rehabilitación de nueva creación, Farmacia, Medicina Preventiva y Salud Laboral

Los Servicios Generales y de Soporte incluyen el área de Dirección y Gestión, Documentación y Atención al Paciente, Docencia, Investigación y Calidad, cocinas, vestuarios, almacenes, helipuerto, y un aparcamiento de 1.100 plazas (250 destinadas a personal del Hospital y 850 destinadas a público general).

Entre sus Instalaciones cabe destacar un sistema informatizado y una red de datos preparada para trabajar con historia clínica completamente informatizada, transporte mediante tubo neumático para agilizar el envío de las muestras y la recepción de resultados y sistemas de climatización de aire exterior con filtros de aire y mecanismos de regulación automática para mantener en todo momento la temperatura constante.

SECCIÓN DE PROMOCIÓN DE SALUD E INSPECCIONES

Registro de Establecimientos Sanitarios

1. INTRODUCCIÓN.

La memoria del 2.000, trata de describir y analizar las distintas tareas realizadas en la Sección de Promoción de Salud e Inspecciones, así como la situación del Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios creado por el Decreto 22/1991, de 9 de mayo, sobre autorización de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios (BORM de 21 de mayo).

Con ella se pretende analizar la evolución del Registro de Establecimientos Sanitarios (en adelante RES) a lo largo del 2000, lo que da lugar a:

- A que la Administración tenga una información fidedigna de la situación de los centros sanitarios que actualmente están en funcionamiento en su Región.
- Dar seguridad al público en general a la hora de demandar servicios sanitarios.
- Que los Colegios Profesionales colaboren en el control de los establecimientos sanitarios existentes o de nueva apertura con la Administración, ya que de esta forma beneficiarían a sus colegiados, y a que los profesionales sanitarios se vean respaldados por la Administración, al perseguir ésta el intrusismo profesional.

Todo ello para dar una buena imagen de la Administración y principalmente conseguir el objetivo final siempre propuesto cuando se habla de Servicios Sanitarios, que es *"proteger la Salud y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos"*.

2. COMPETENCIAS Y FUNCIONES DE LA UNIDAD.

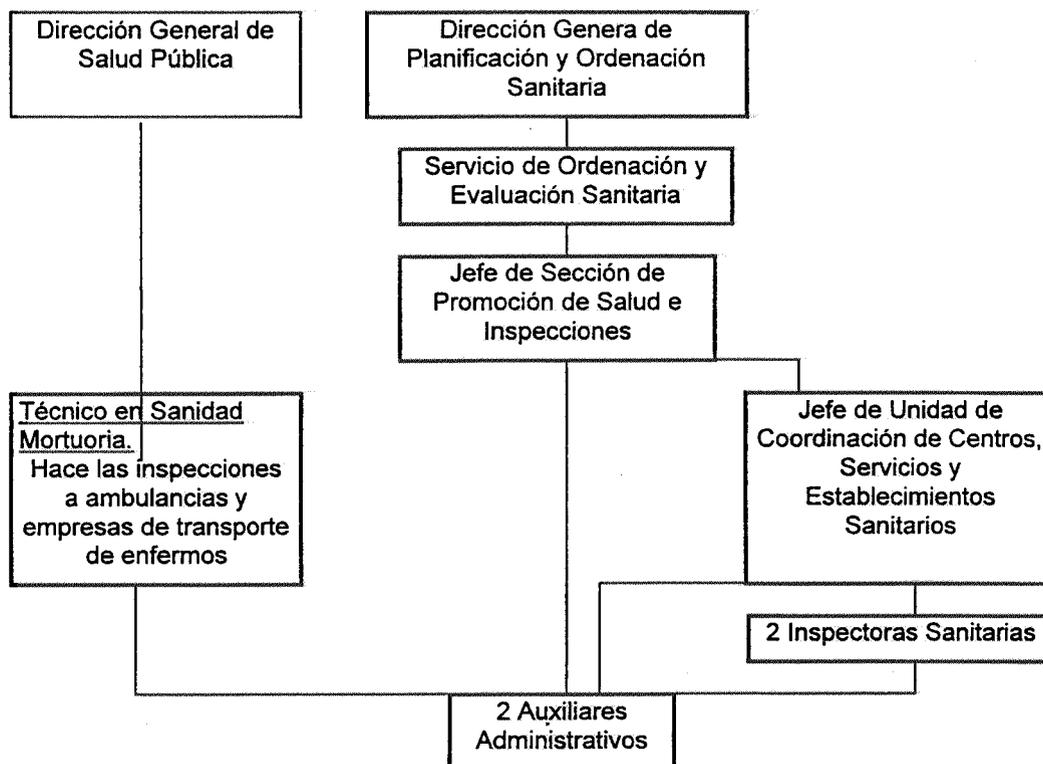
De acuerdo con el Decreto nº 64/1996, de 2 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad y Consumo, (Suplemento nº 5 del B.O.R.M. Nº 191 de 17/08/96), y el Decreto 113/2000, de 22 de septiembre (BORM nº 230, de 03/10/00) que deroga el Decreto 64/1996 citado y entra en vigor el 04/10/00, se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad y Consumo, correspondiendo a la Sección de Promoción de Salud e Inspecciones las siguientes funciones:

- Ordenación de personal sanitario y de las profesiones sanitarias tituladas.
- Investigación, docencia y formación sanitaria.
- Las funciones correspondientes en materia de inscripción, anotación, acreditación, inspección y registro de centros, servicios y establecimientos sanitarios.
- Desarrollo de las competencias en materia de colegios oficiales o profesionales del ámbito de la salud.
- Propuesta de reconocimiento de interés sanitario de actos científicos sanitarios y acreditación de cursos de interés sanitario

3. MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS A LA UNIDAD.

- 1 Jefe de Sección de Promoción de Salud e Inspecciones.
- 1 Jefe de Unidad de Coordinación de Inspección de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios.
- 2 Diplomadas en Enfermería, que hacen funciones de Inspectoras Sanitarias.
- 2 Auxiliares Administrativos. Uno de ellos es interino.
- 1 Auxiliar Administrativo contratado laboral, de junio a octubre del 2000.

La dependencia orgánica de la Sección es la siguiente:



4. OBJETIVOS Y TAREAS RELACIONADAS CON EN EL RES.

Es objetivo primordial, que todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios que actualmente están funcionando en esta Comunidad Autónoma, puedan obtener el RES y dar cumplimiento al Decreto 22/1991. Para ello, las actividades que se siguen son:

1. Crear listados de los centros por actividades y nº de registro de entrada, para examinar cada uno de ellos y controlar el estado de la documentación, inspección y motivo de no poder darles la autorización de funcionamiento (RES).
2. Examinar cada uno de los expedientes existentes y comprobar que la documentación presentada es la necesaria, en caso contrario se solicitará la documentación que falte.
3. Una vez comprobado que la documentación está completa, se concede el RAP, que es comunicado al interesado mediante notificación con acuse de recibo.
4. En el caso de que falte alguna documentación, se le requerirá al interesado por carta con acuse de recibo para subsanar las deficiencias.

5. Concedido el RAP, se realiza la inspección para comprobar las instalaciones, utillaje, personal, condiciones higiénico-sanitarias, titulaciones académicas, etc.
6. En el momento de la inspección, se realiza un protocolo de actuación elaborado previamente según la actividad que se ejerza, para ver si se adecua o no al Decreto 22/1991, así como a otras legislaciones complementarias y específicas aplicables a cada tipo de establecimientos. En el caso que no tenga pagadas las tasas correspondientes, se le entrega la liquidación.
7. Conceder el RES a los centros inspeccionados que cumplen con las exigencias legales, comunicándose al interesado mediante notificación con acuse de recibo. En ésta consta su Nº de RES, fecha de concesión y fecha de convalidación.
8. Informar a los centros del deber de renovación de RES, por carta o por inspección, para evitar que caduquen las autorizaciones.
9. Cada una de las tareas referidas se hacen constar en el programa informático introduciendo en él la información, para que quede almacenada y pueda ser consultada cuando se precise.
10. Modificaciones en el sistema informático, para su adaptación a las nuevas necesidades que van surgiendo.
11. Coordinar con otros estamentos y corporaciones para dar mayor información a los profesionales sanitarios de los medios y los documentos necesarios para solicitar el RES, para así tratar de impedir el trabajo de los centros llamados "clandestinos" o más bien "ilegales" y como consecuencia el intrusismo profesional, que afecta tanto a los profesionales sanitarios como a los usuarios en general y por supuesto a la misma Administración que es la encargada de velar por la seguridad y salud de los ciudadanos.

5. ACTIVIDADES REALIZADAS POR LAS DISTINTAS UNIDADES.

5.1.- Jefe de Sección de Promoción de Salud e Inspecciones:

- A) Supervisión y elaboración de protocolos de expedientes que regulan el reconocimiento de interés de actos científico-sanitarios y la acreditación de cursos de interés sanitario: 205
- B) Supervisión de expedientes relacionados con el Registro de centros, servicios y establecimientos sanitarios
- C) Homologación de títulos para trabajar en países de la Unión Europea.
- D) Organización de pruebas para la habilitación de Higienistas Dentales y Protésicos Dentales.

5.2.- Técnico en Sanidad Mortuoria (Adscrito a la D.G. de Salud Pública), ejerce las siguientes funciones:

- A) Policía sanitaria mortuoria: Tramitación de traslados de restos, registro, información, inspección y supervisión de funerarias, tanatorios, coches fúnebres; registro de médicos tanatólogos.
- B) Empresas de transporte de enfermos y ambulancias: información tramitación de apertura, registro, inspección y supervisión.
- C) Colaboración con la Jefatura Provincial de Tráfico de la Región de Murcia:
 - Con dirimenes sobre informes médicos de los Centros de Reconocimiento de Conductores y Permiso de armas: 105.

- Adaptación del vehículo a deficiencias psico-físicas: 120.
- Estudios estadísticos de accidentalidad de la Región.

Las actividades realizadas fueron:

Policía Sanitaria Mortuoria:

- Tramitación de traslados: 1200
- Funerarias y tanatorios:
 - * Expedientes de empresas funerarias: 59
 - / Con crematorio: 3
 - * Tanatorios nuevos abiertos: 9
- Proyecto de programa informático para el Registro de funerarias y tanatólogos.
- Coches fúnebres:
- Inspección de los mismos: 16
- Registro de Médicos Tanatólogos:
- Archivo y expedientes académicos registrados: 8
- Denuncias y reclamaciones atendidas: 8

Ambulancias:

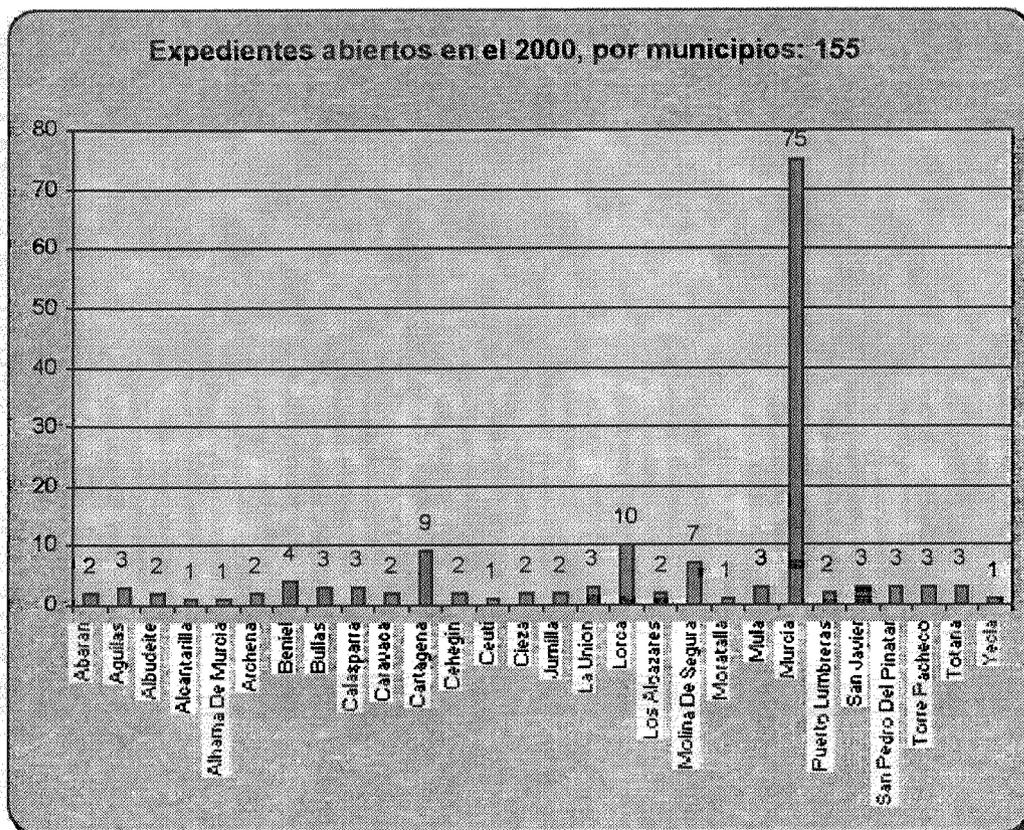
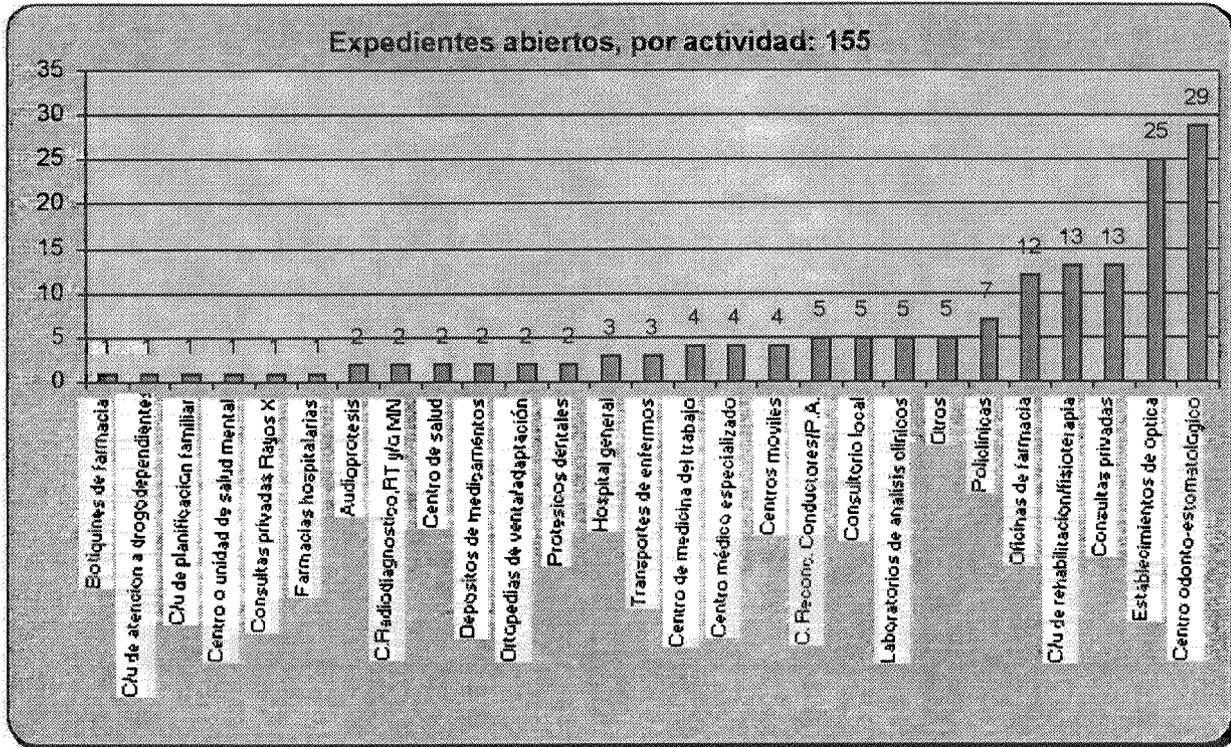
- *Inspección de las mismas: 190*
- Ambulancias dadas de baja: 8
- Información a las empresas:
- Empresas de ambulancias: 9

5.3.- *Tareas relacionadas con en el Registro de Centros, Servicios y establecimientos sanitarios:*

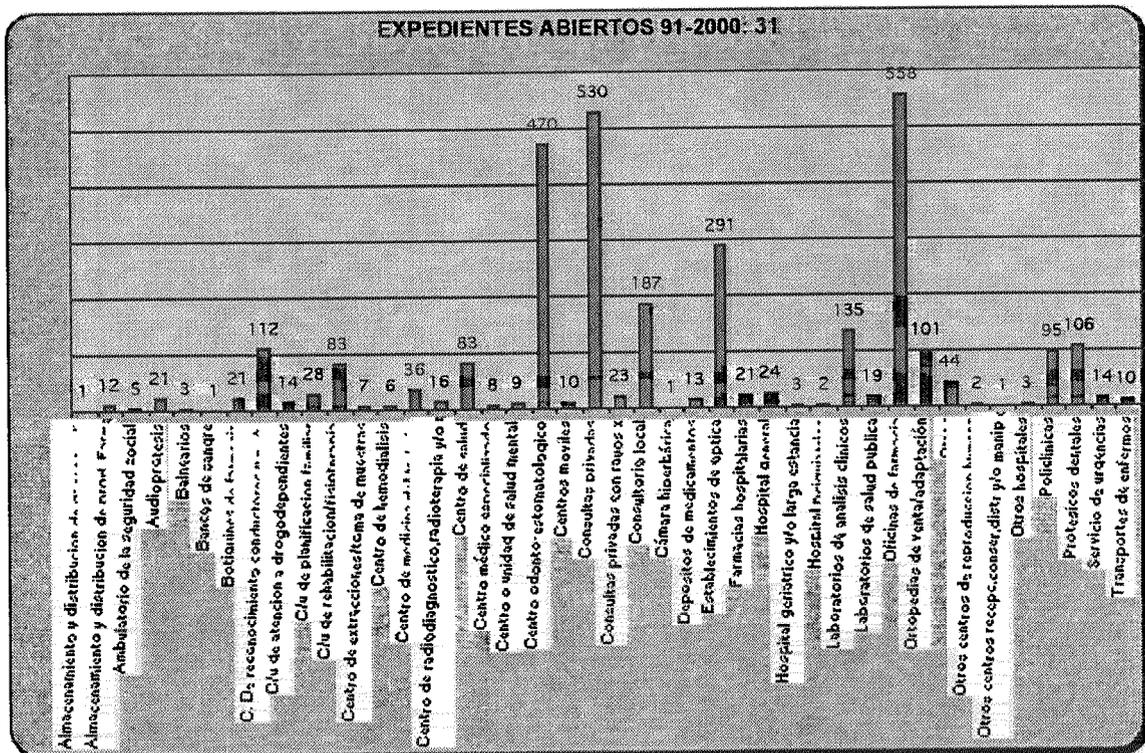
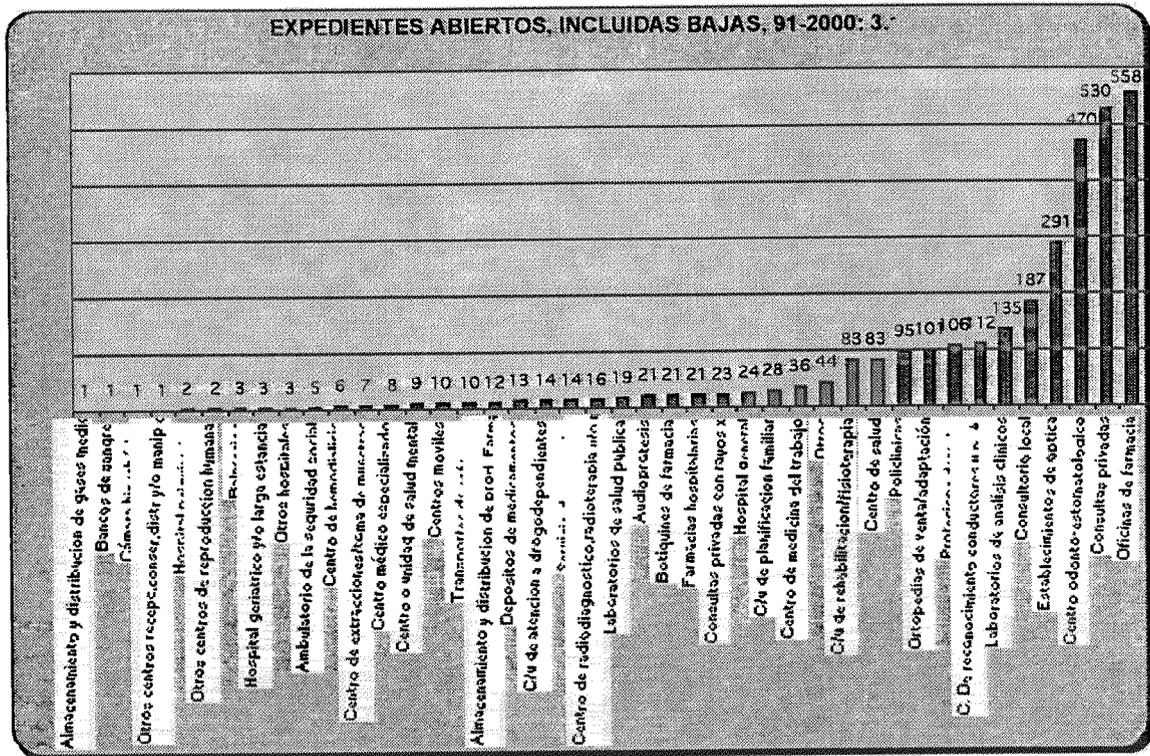
Se exponen mediante gráficos las principales tareas y trabajos desarrollados por los inspectores sanitarios y auxiliares administrativos.

1º Expedientes abiertos.

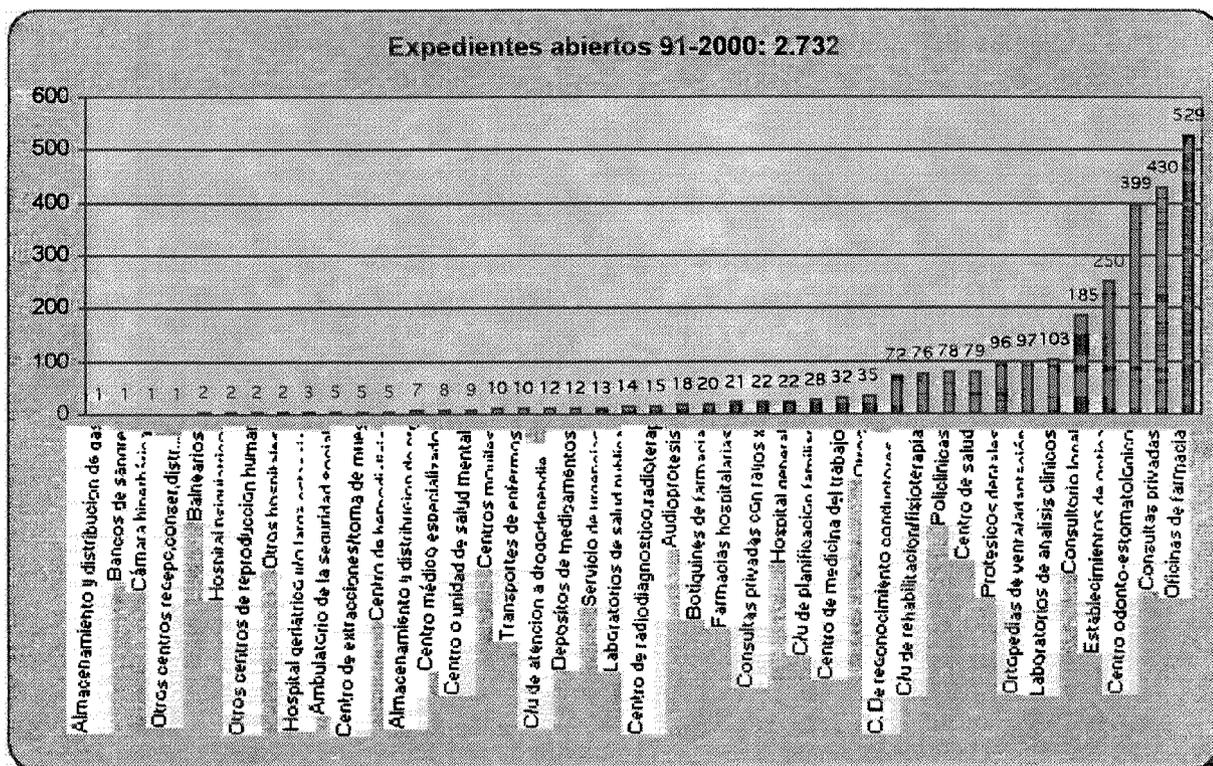
Los siguientes gráficos muestran los expedientes que se han abierto en el 2000, por tipo de actividad y municipio, en total son 155.



El siguiente gráfico muestra el total de expedientes abiertos desde 1991 a 31/12/00, incluidos los que se han dado de baja.

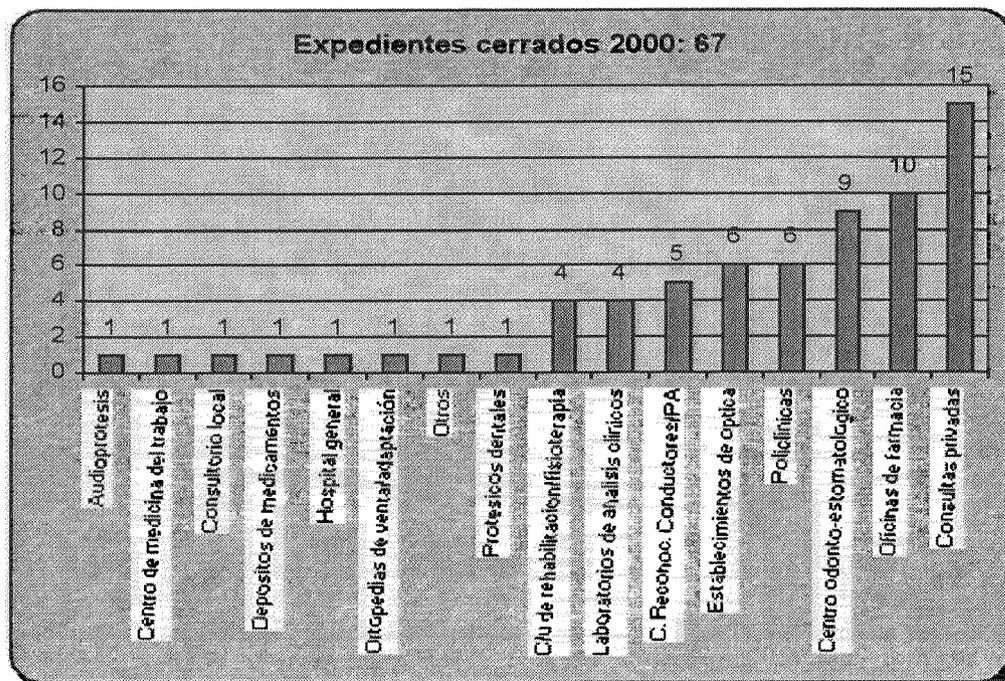


El siguiente gráfico muestra los centros que a 31/12/00 están abiertos, desde 1991. No incluye los cerrados.

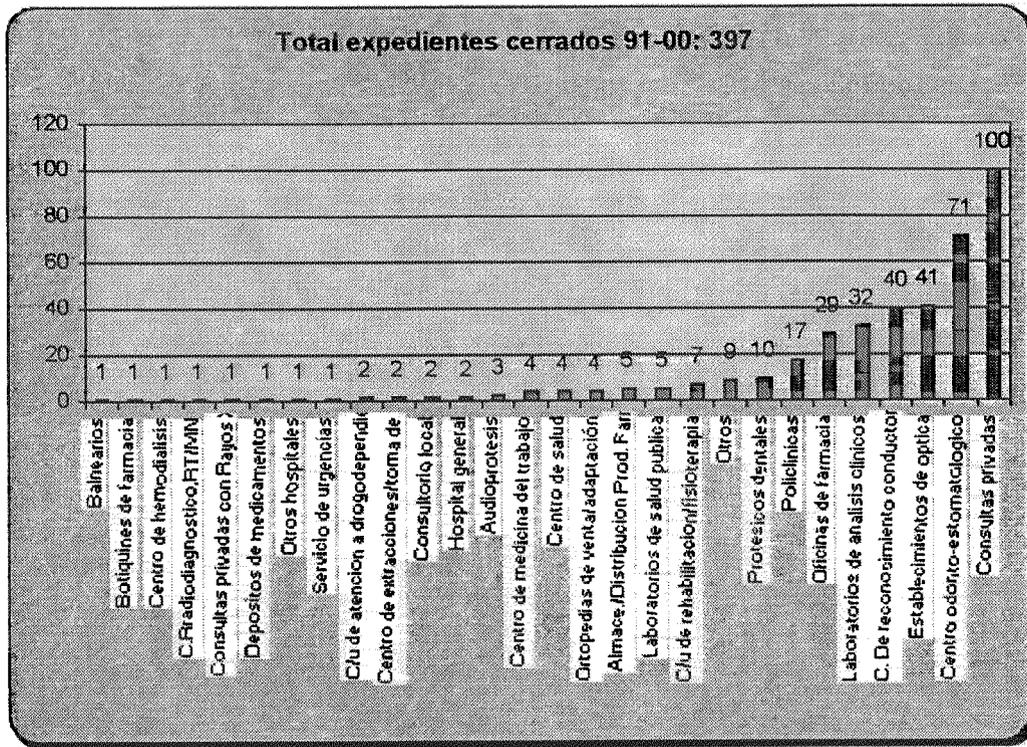


2º Expedientes cerrados.

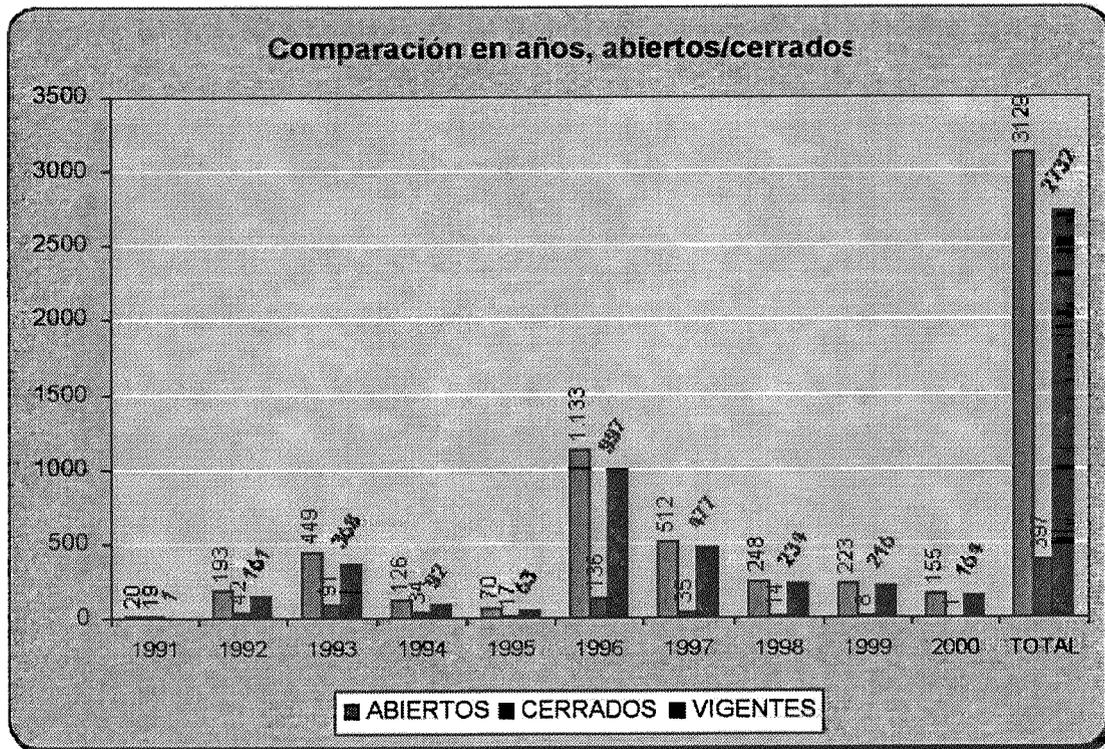
El siguiente gráfico muestra los expedientes que se han dado de baja en el 2000 como consecuencia de su cierre, traslado, etc.

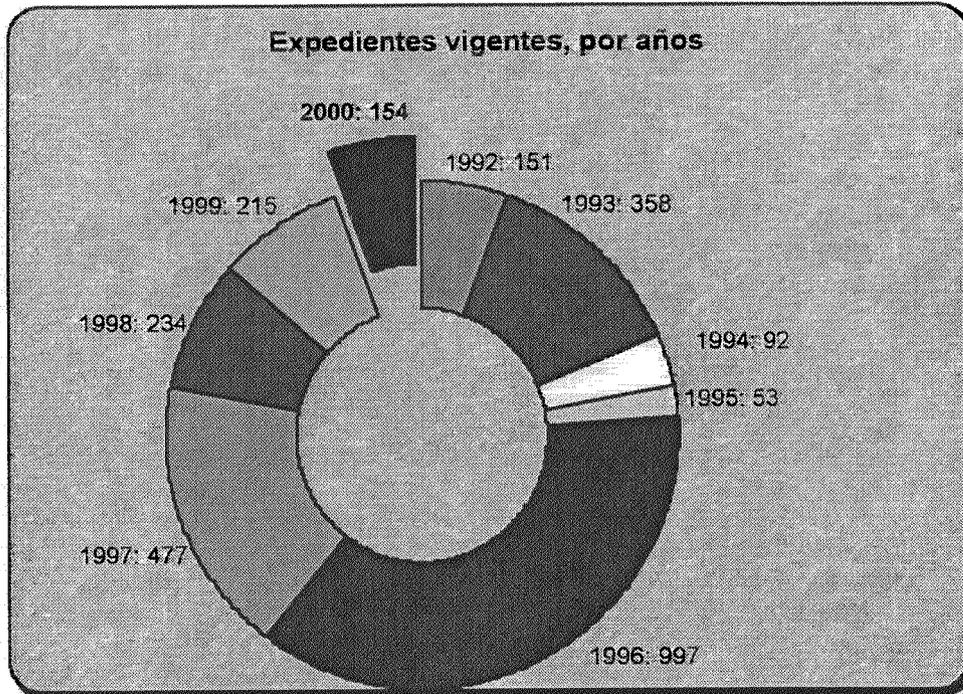


El siguiente gráfico muestra los expedientes que se han cerrado desde 1991 a 31/12/00, por tipo de actividad.



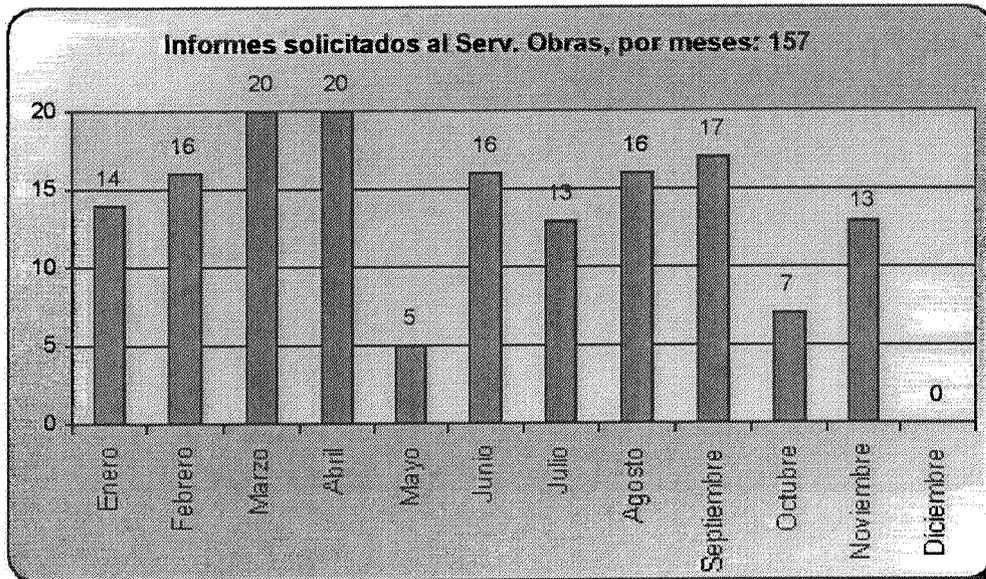
El siguiente gráfico muestra los expedientes que se han abierto y cerrado de cada año desde 1991 a 31/12/00. La columna de "vigentes" indica los expedientes que quedan en el año de referencia.

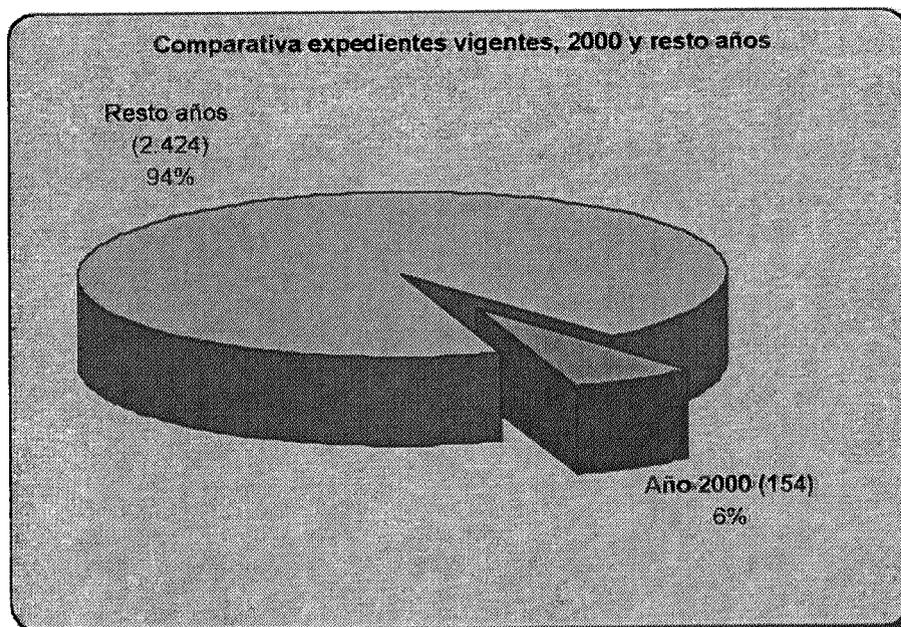
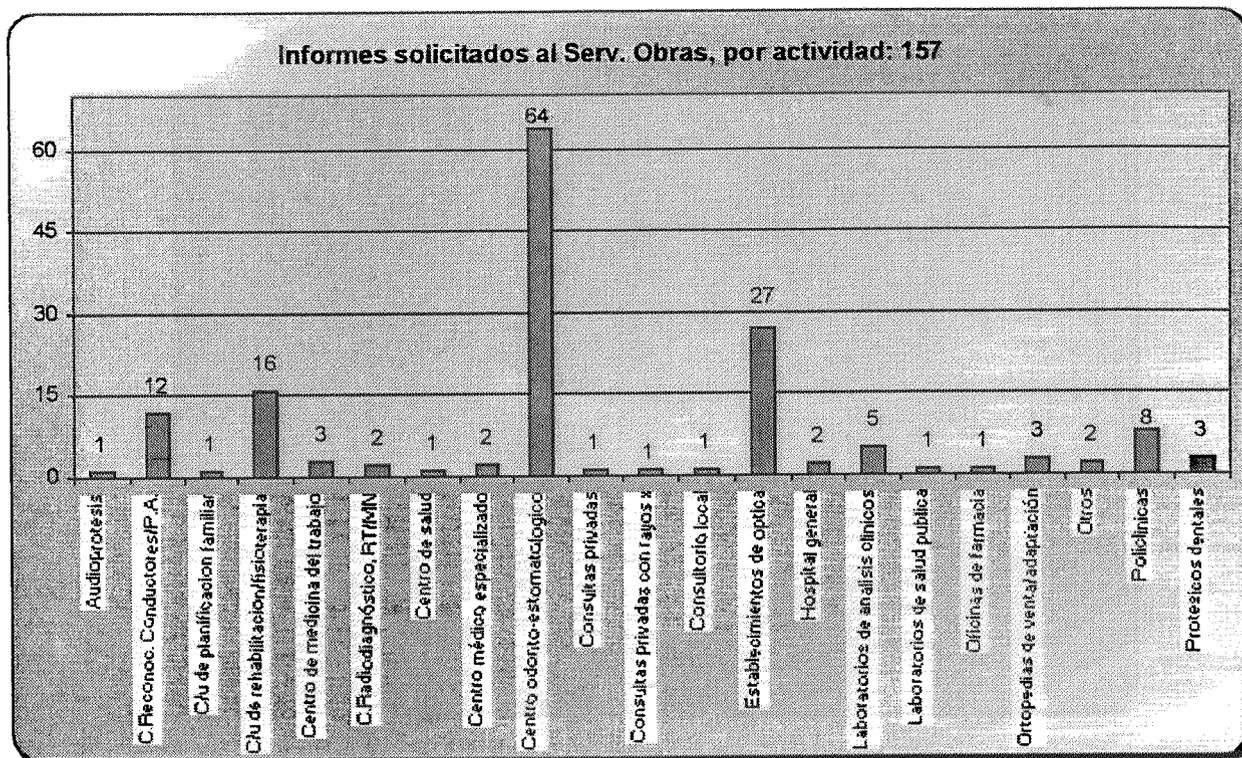


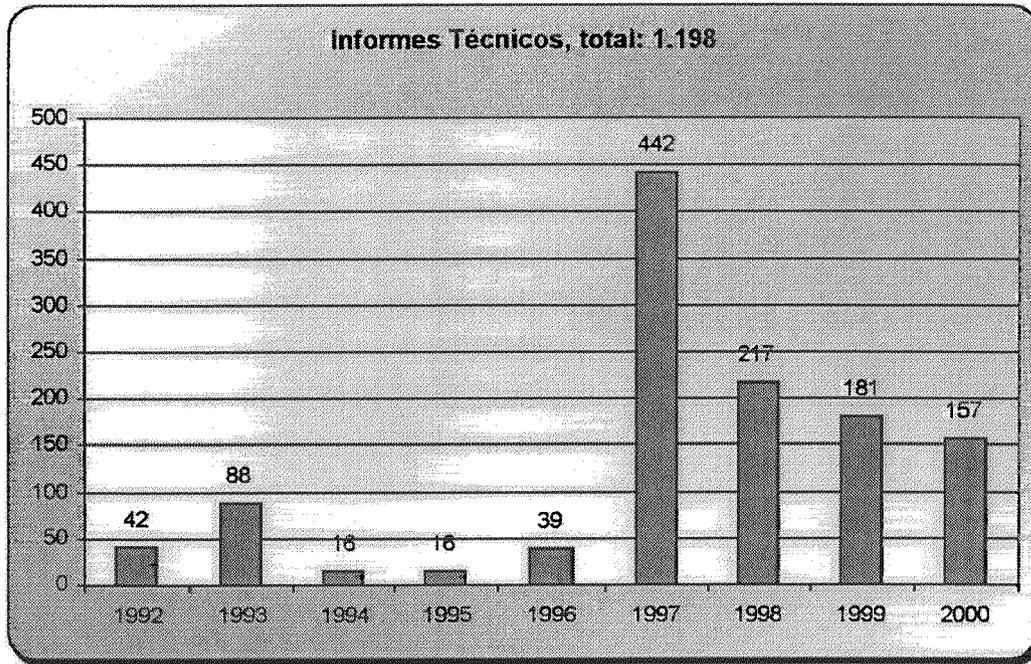


3º. Informes solicitados al Servicio de Obras y Mantenimiento.

Los siguientes gráficos muestran el nº de "Solicitudes de Informes Técnicos" que se han pedido al Servicio de Obras y Mantenimiento, en el año 2000 para poder dar la Autorización Administrativa Previa, por meses, por tipo de centros, y una comparación con los últimos 3 años.

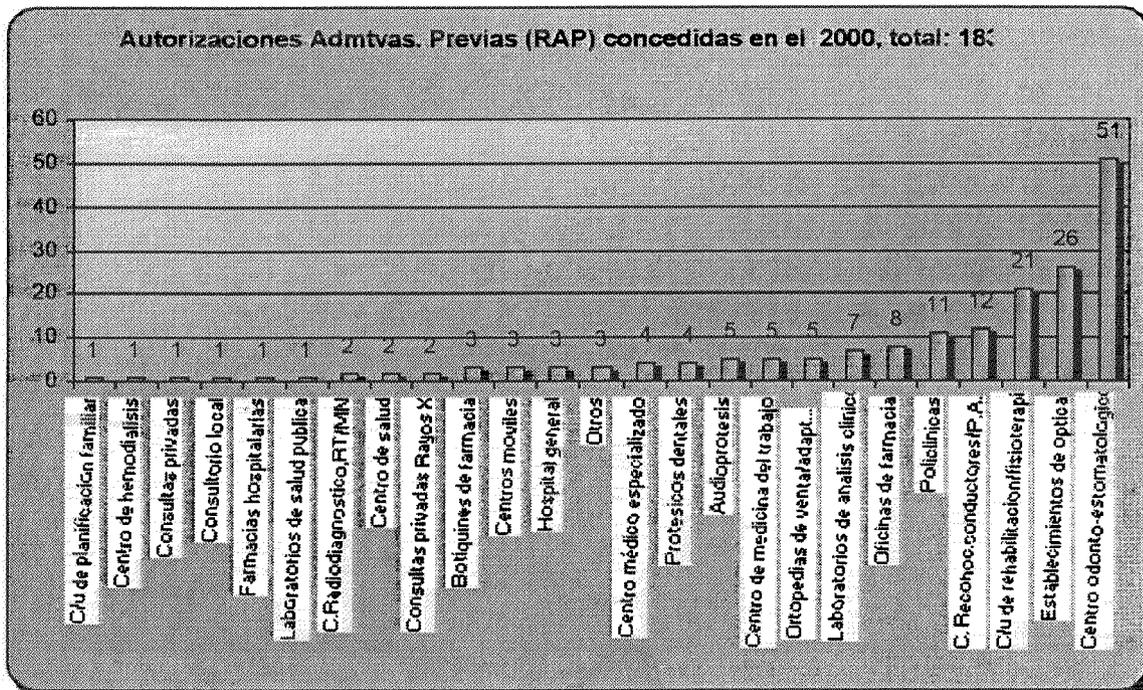


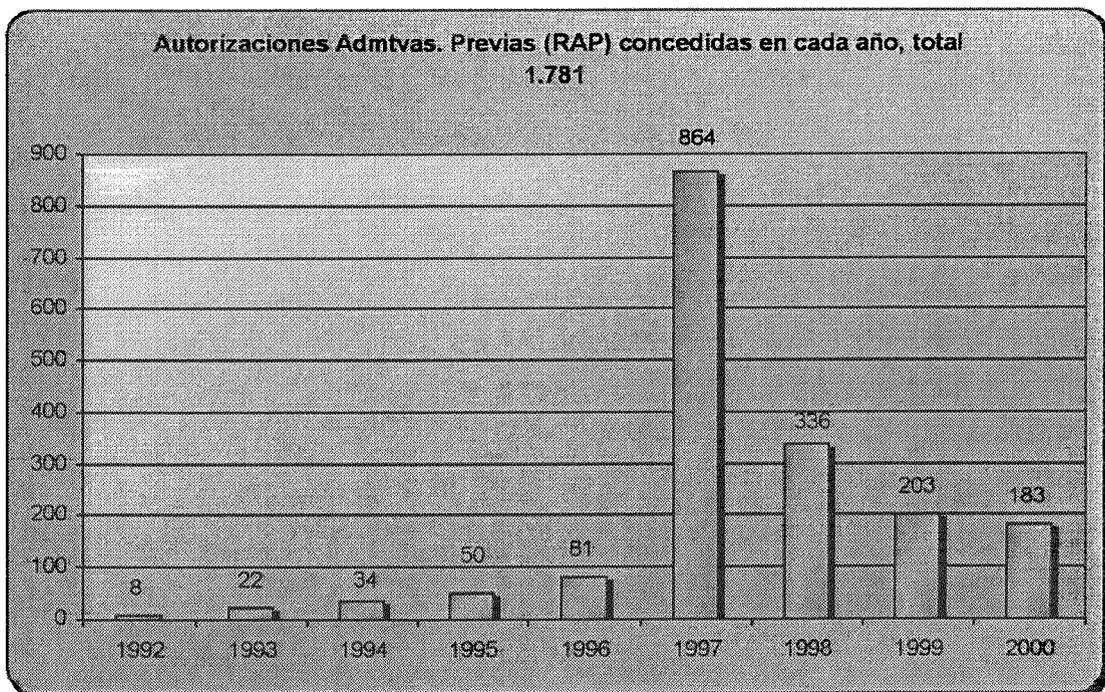
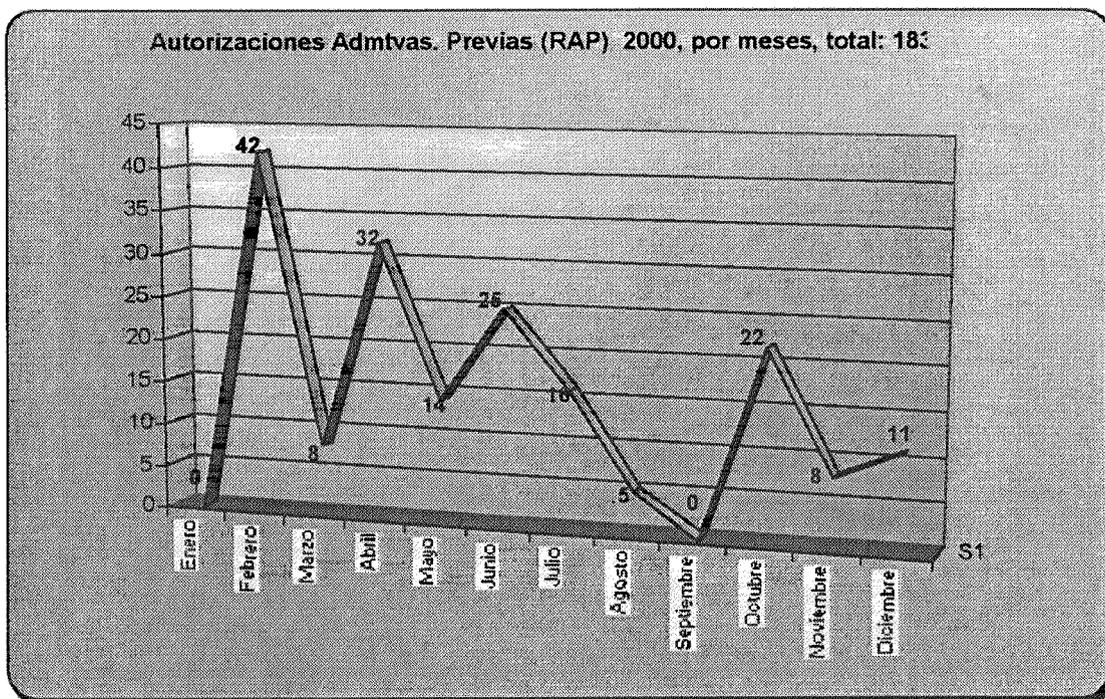


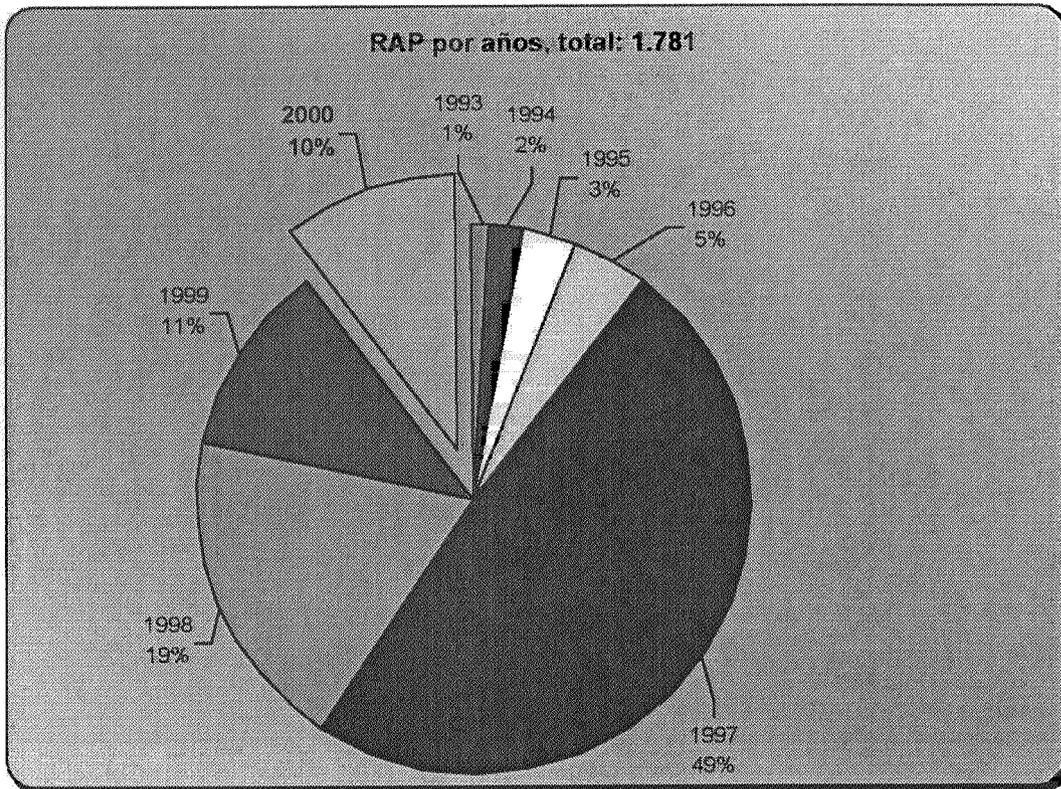


4º. Autorizaciones Administrativas Previas (RAP) dadas a los centros.

Los siguientes gráficos muestran los RAP que se han concedido, por tipo de centro y por años.



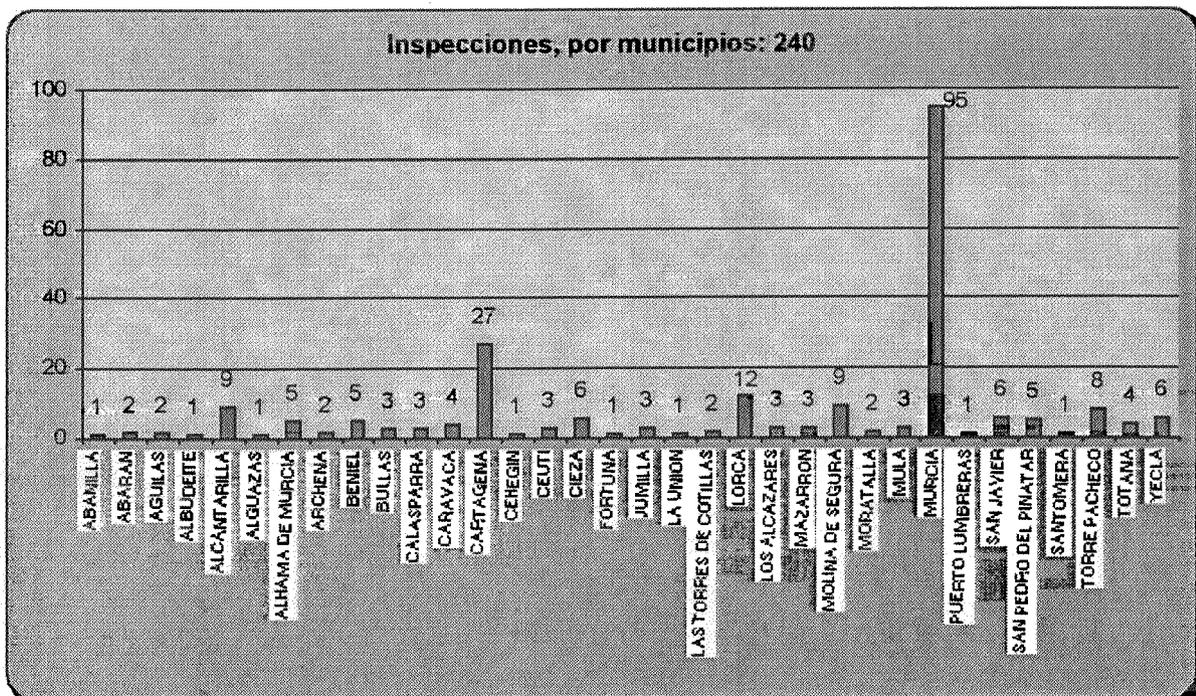


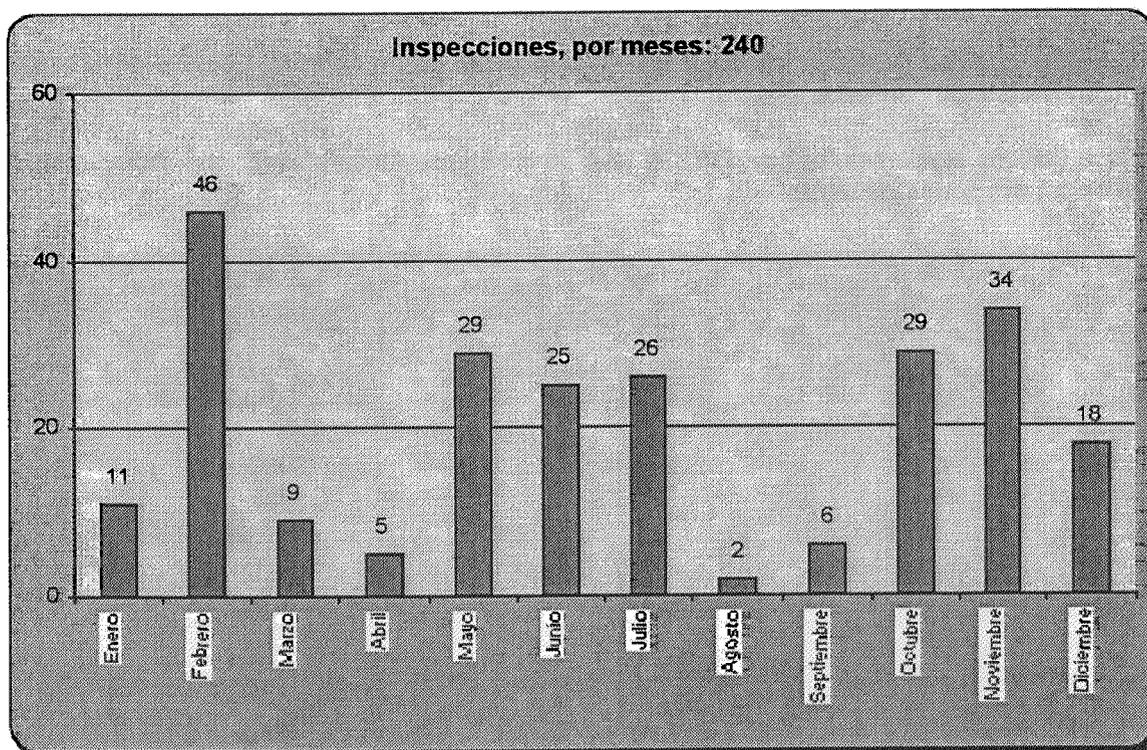
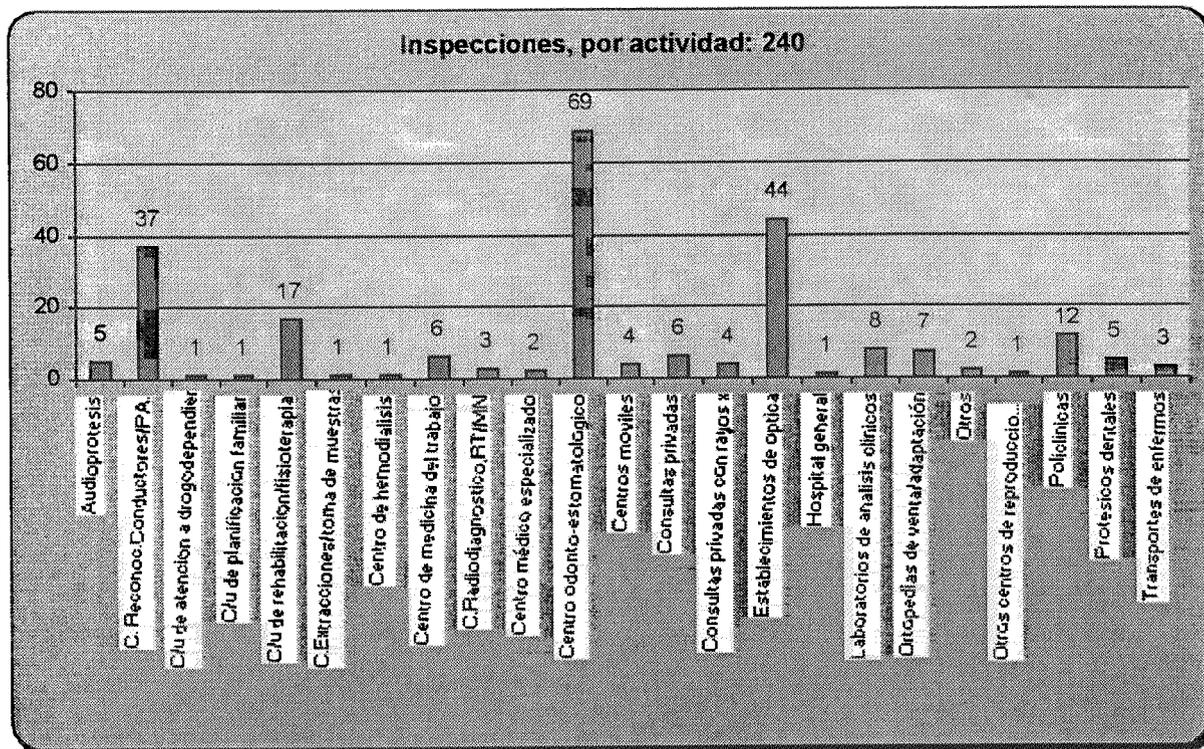


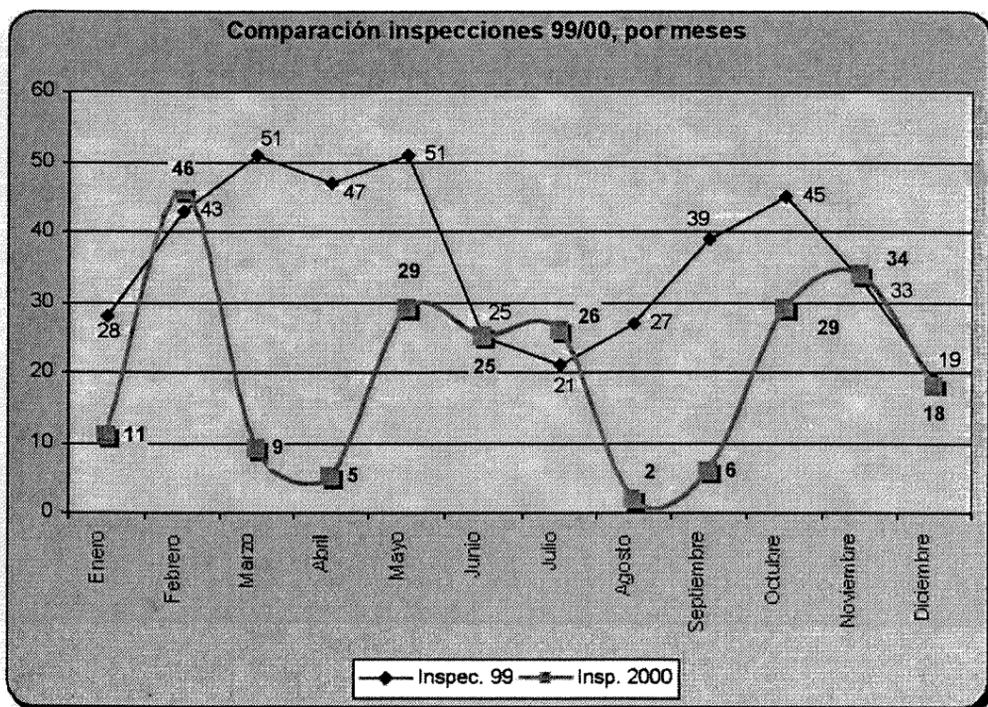
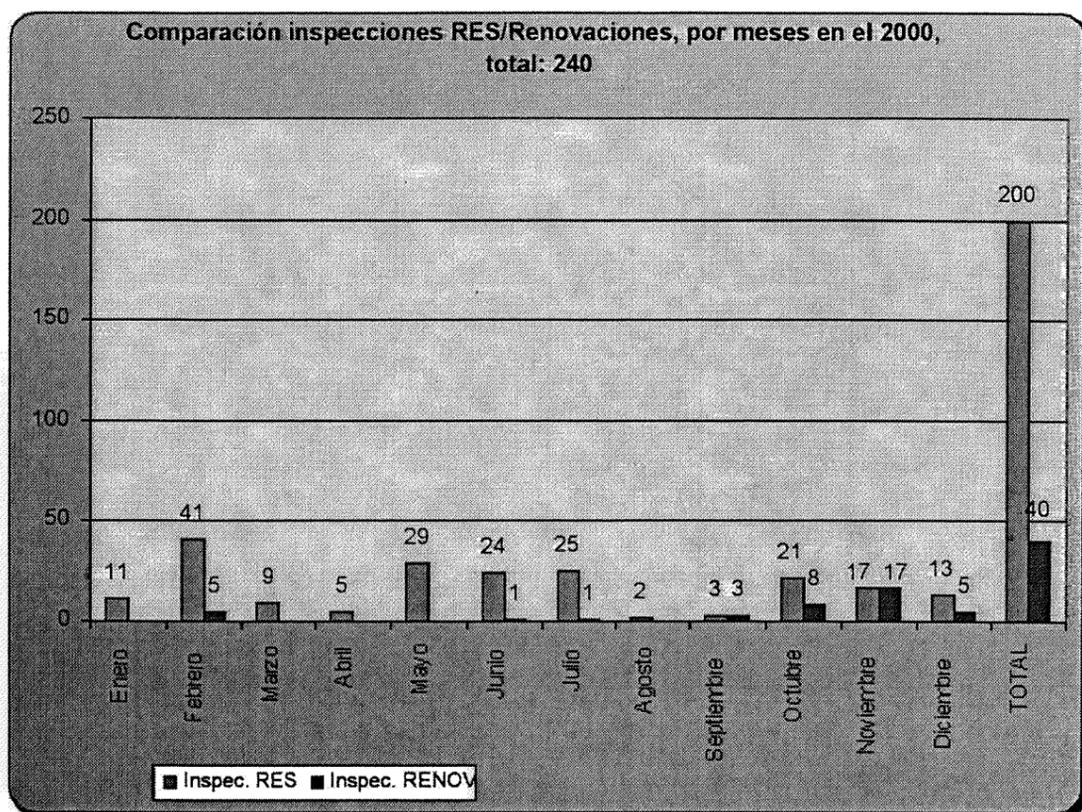
5ª Inspecciones a centros sanitarios.

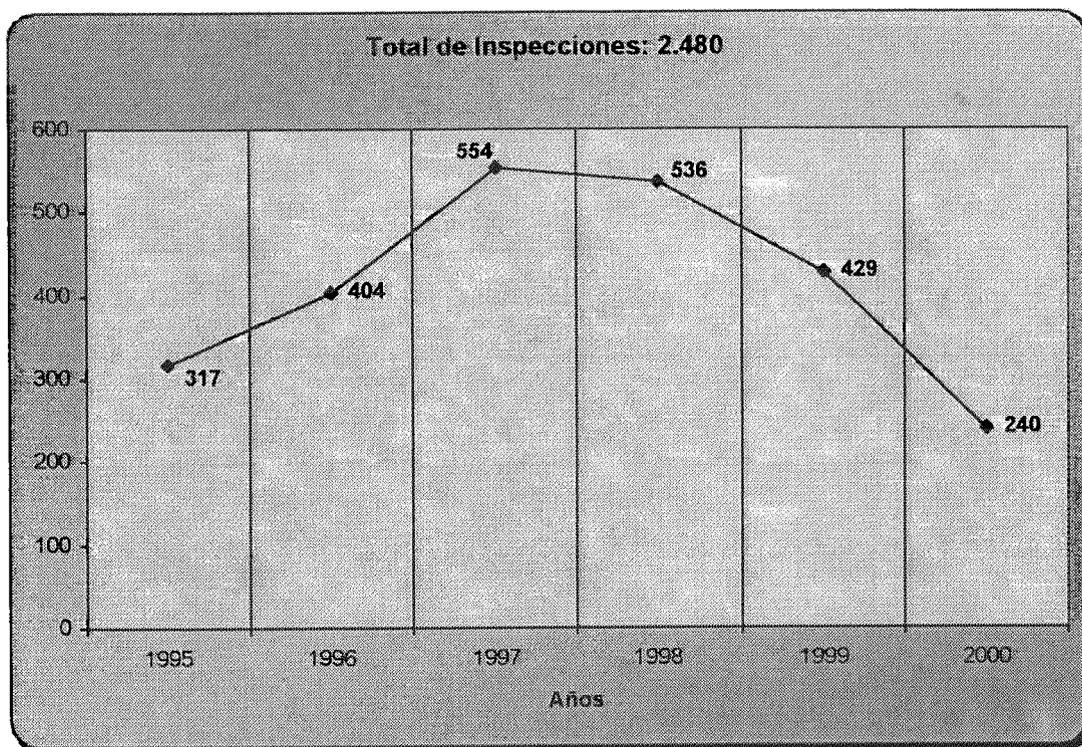
Los siguientes gráficos muestran las inspecciones realizadas por municipios, por tipo de actividad, así como comparaciones con otros años.

En los dos gráficos siguientes, se computan el total de las inspecciones hechas, que incluyen las de RES y las de renovaciones del RES.



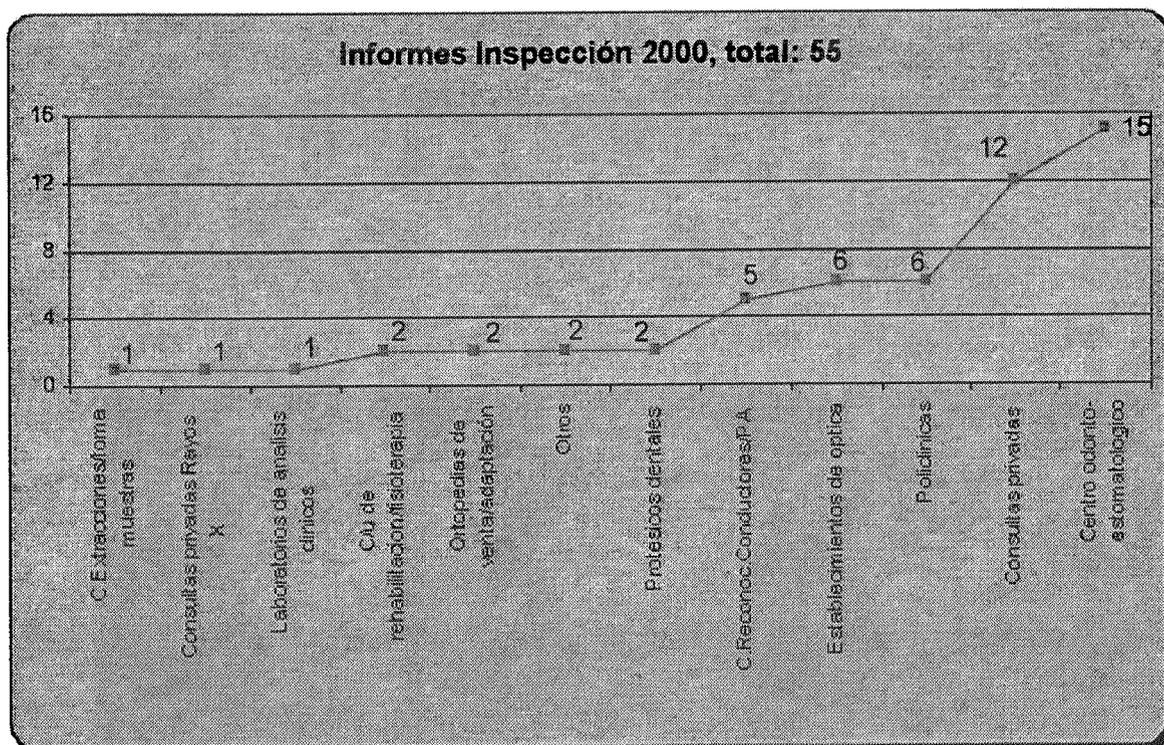


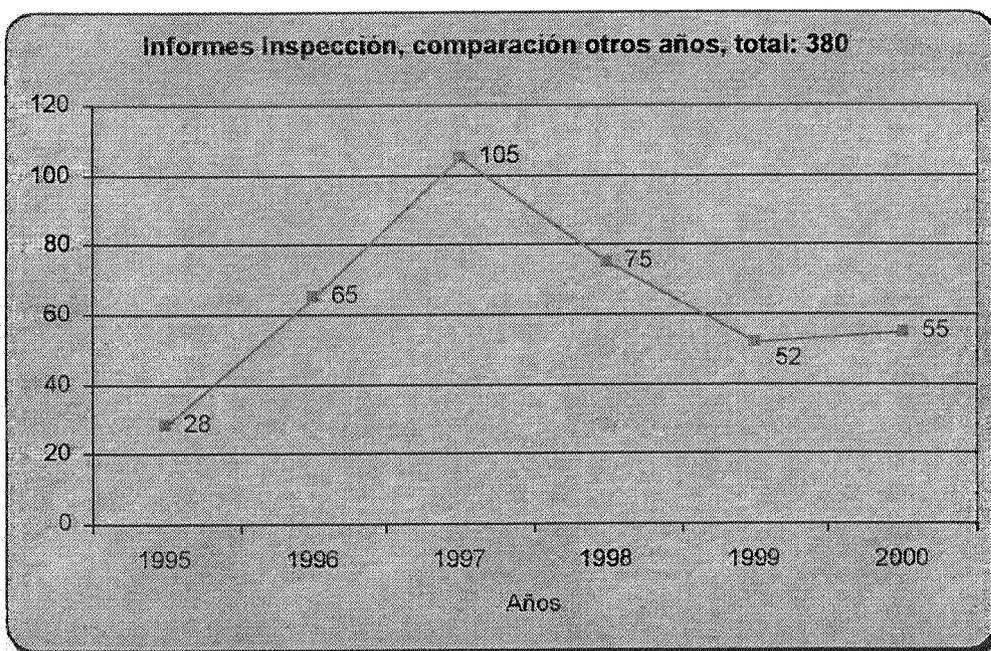




6º. Informes de inspección.

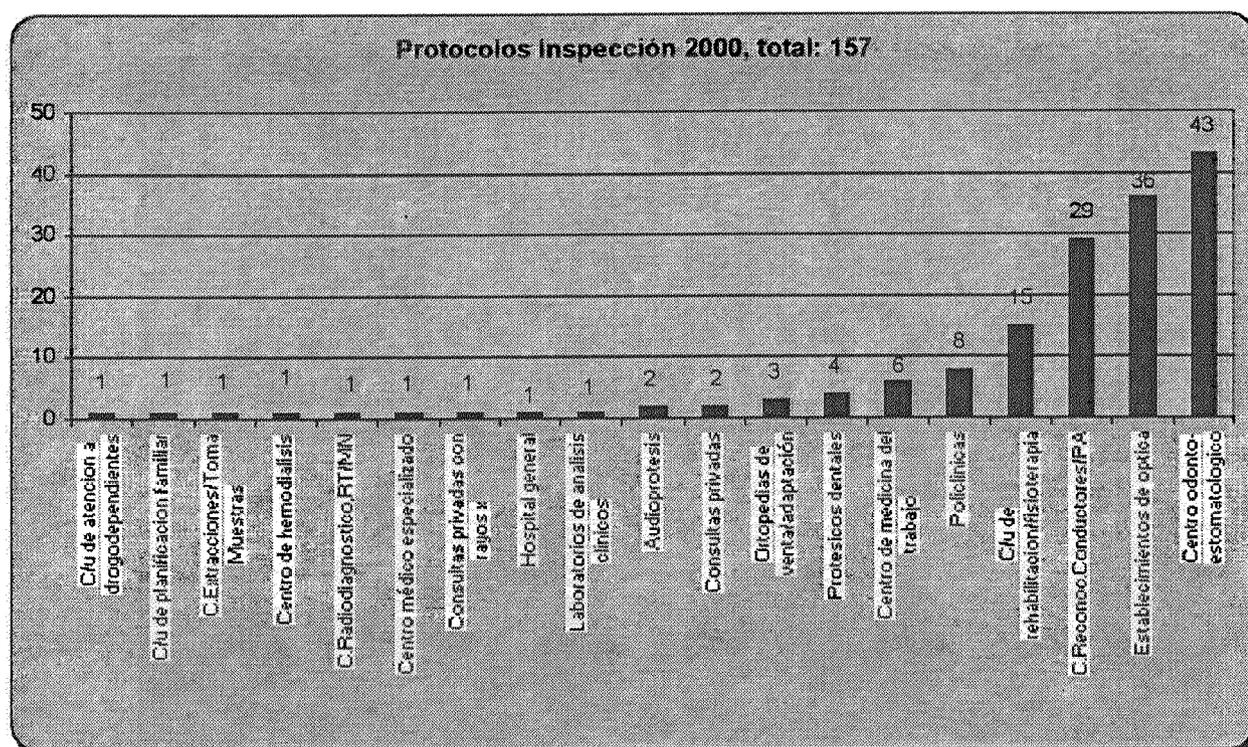
Los siguientes gráficos muestran los informes de inspección, por tipo de actividad, y comparación con otros años.

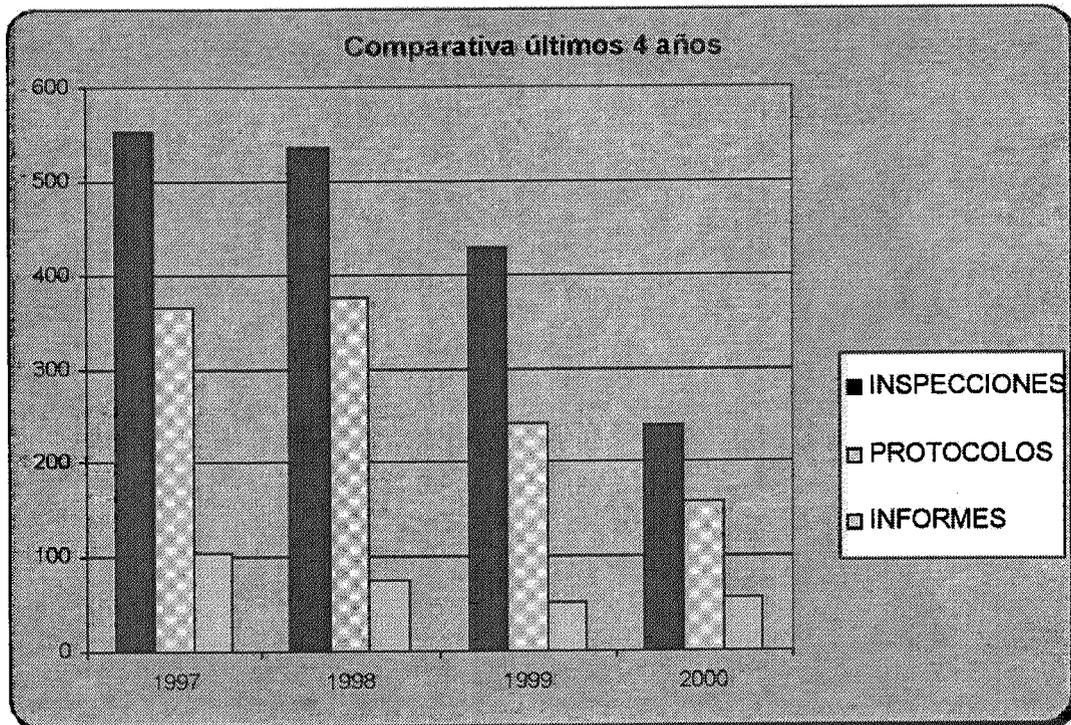
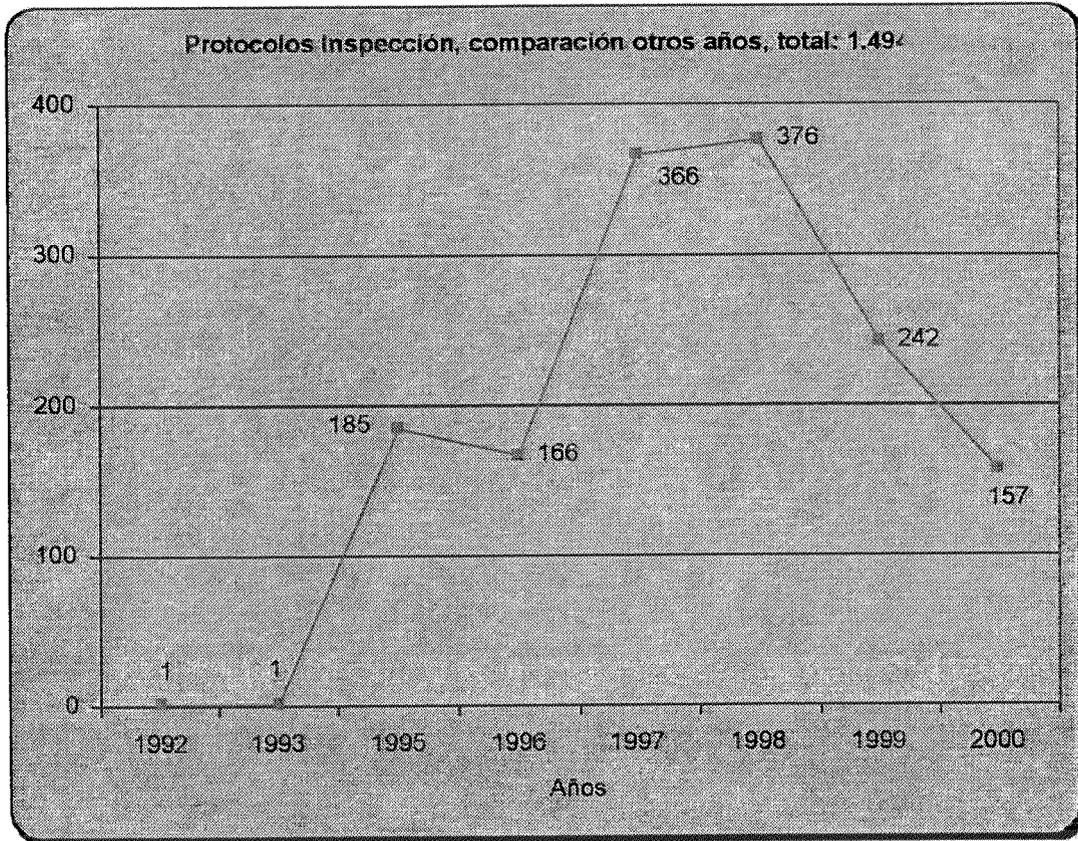




7º. *Protocolos de inspección.*

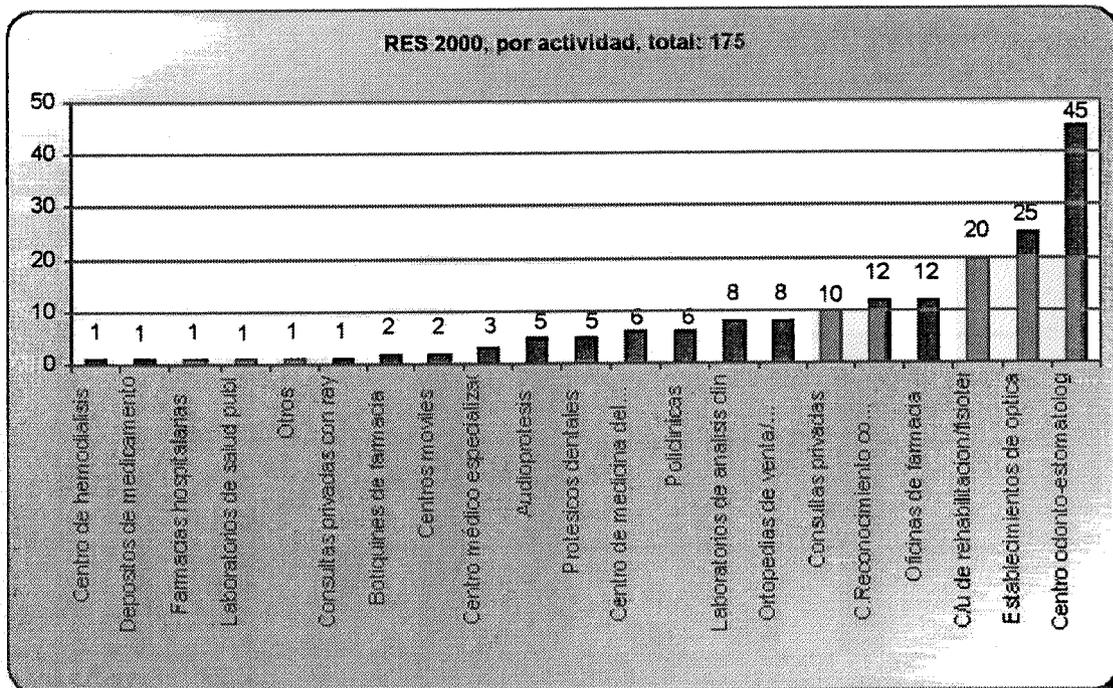
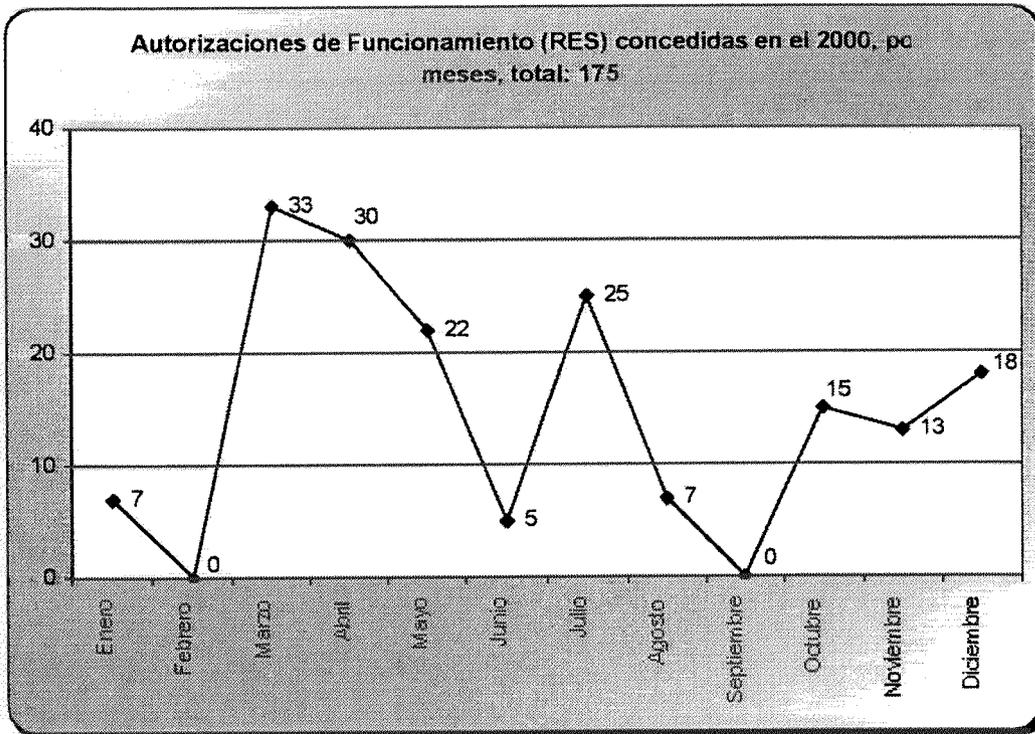
Los siguientes gráficos muestran los protocolos de inspección hechos por tipo de actividad y comparados con otros años.

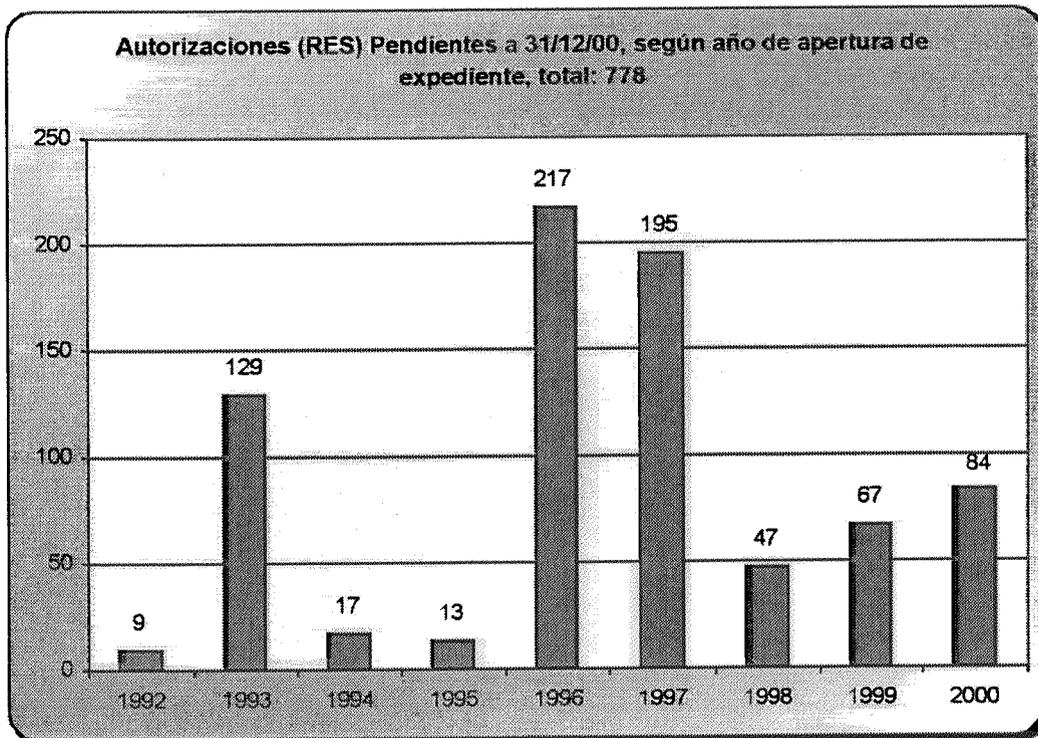
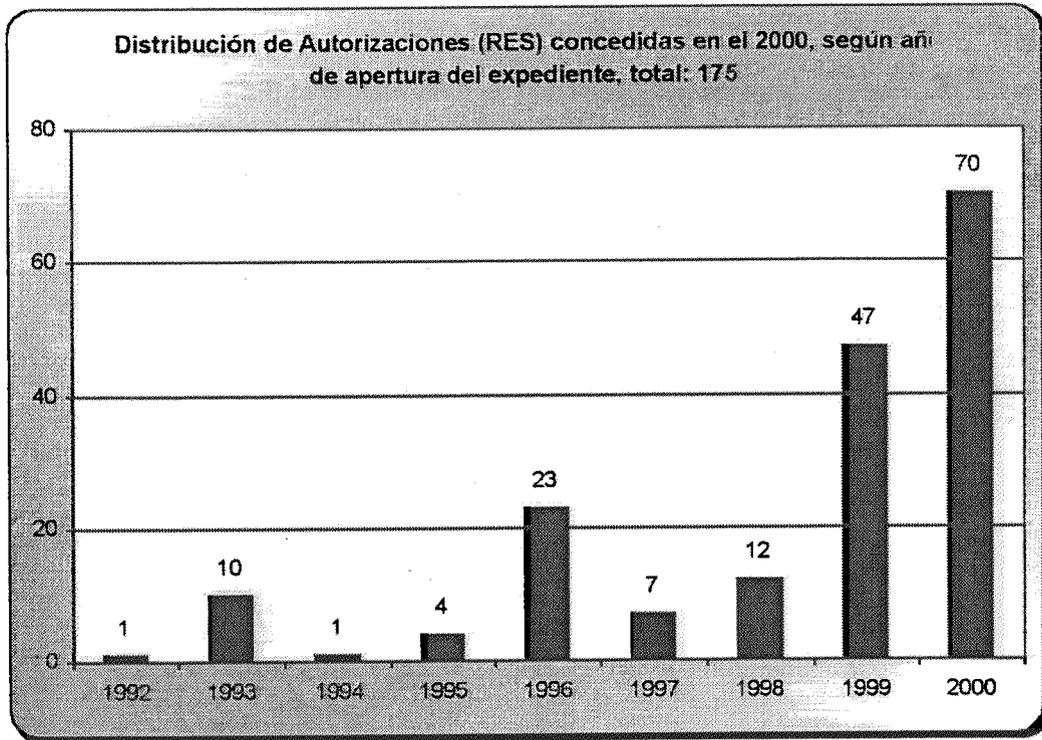


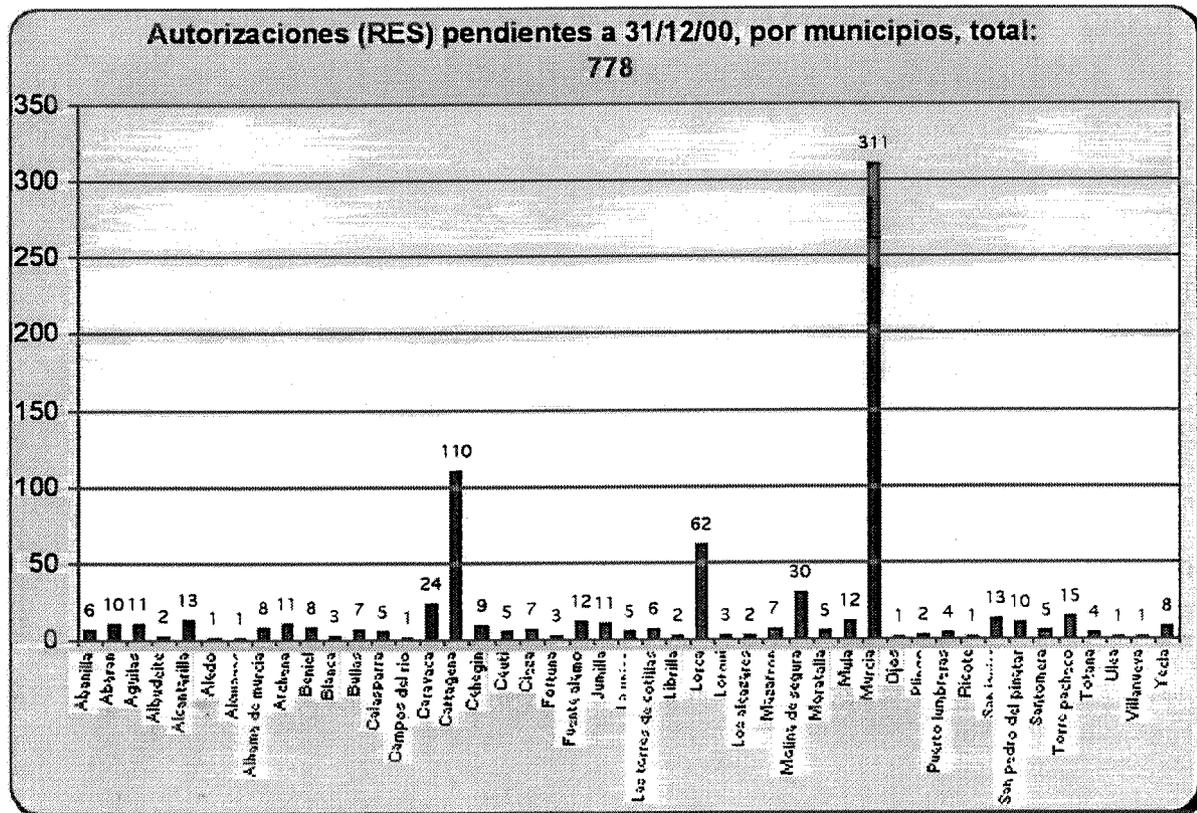
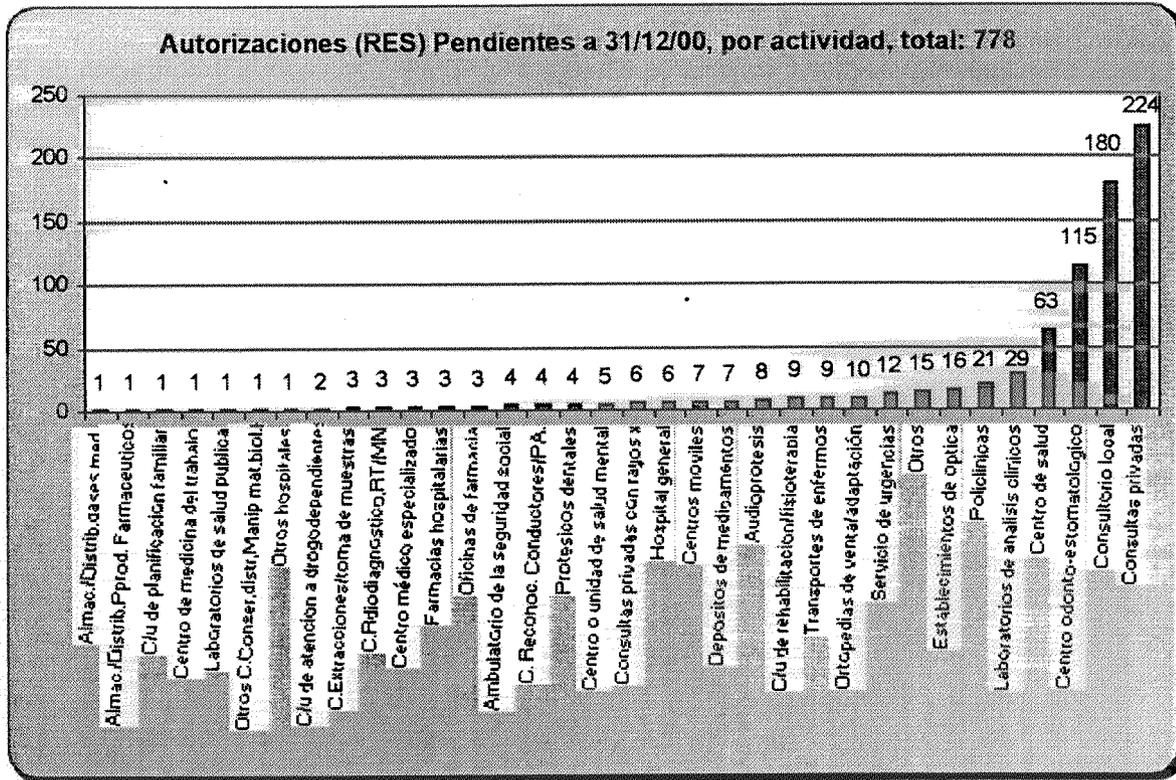


8º. Autorizaciones de Funcionamiento (RES) dadas a los centros.

Los siguientes gráficos muestran las autorizaciones de funcionamiento (RES) concedidas, por meses y por tipo de actividad

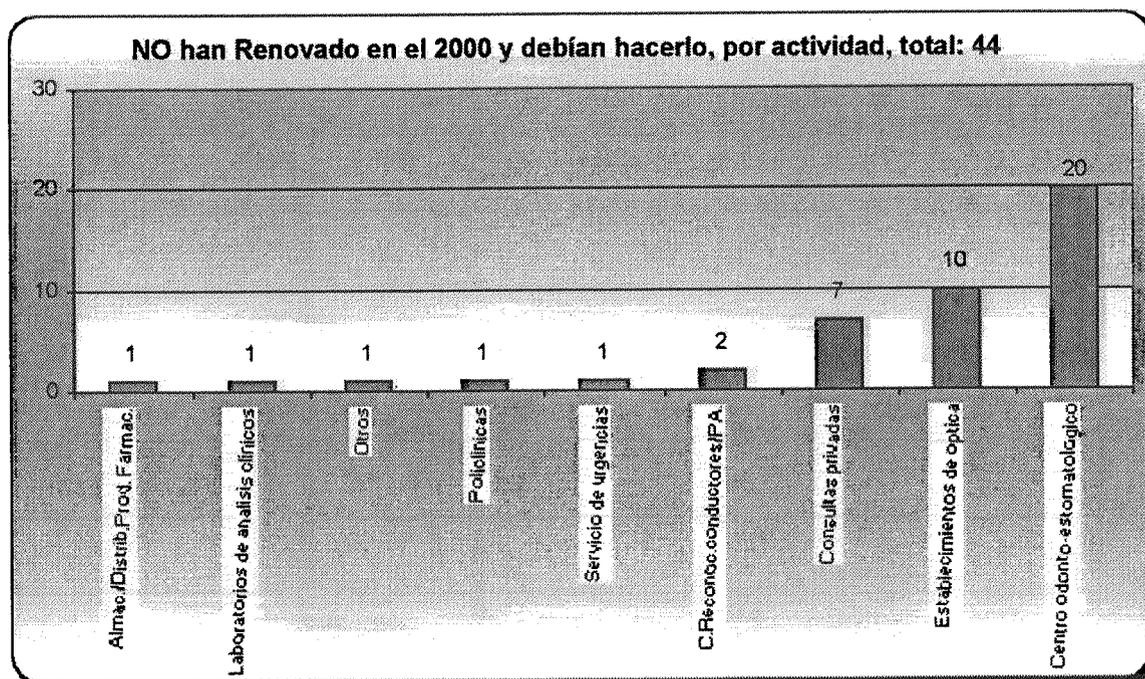
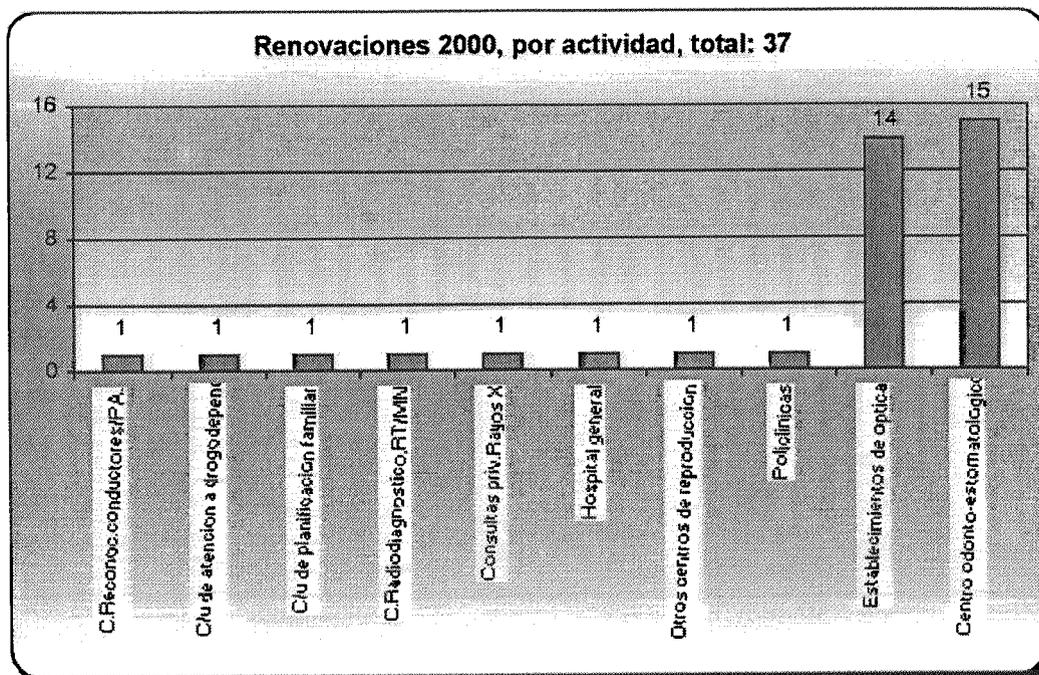




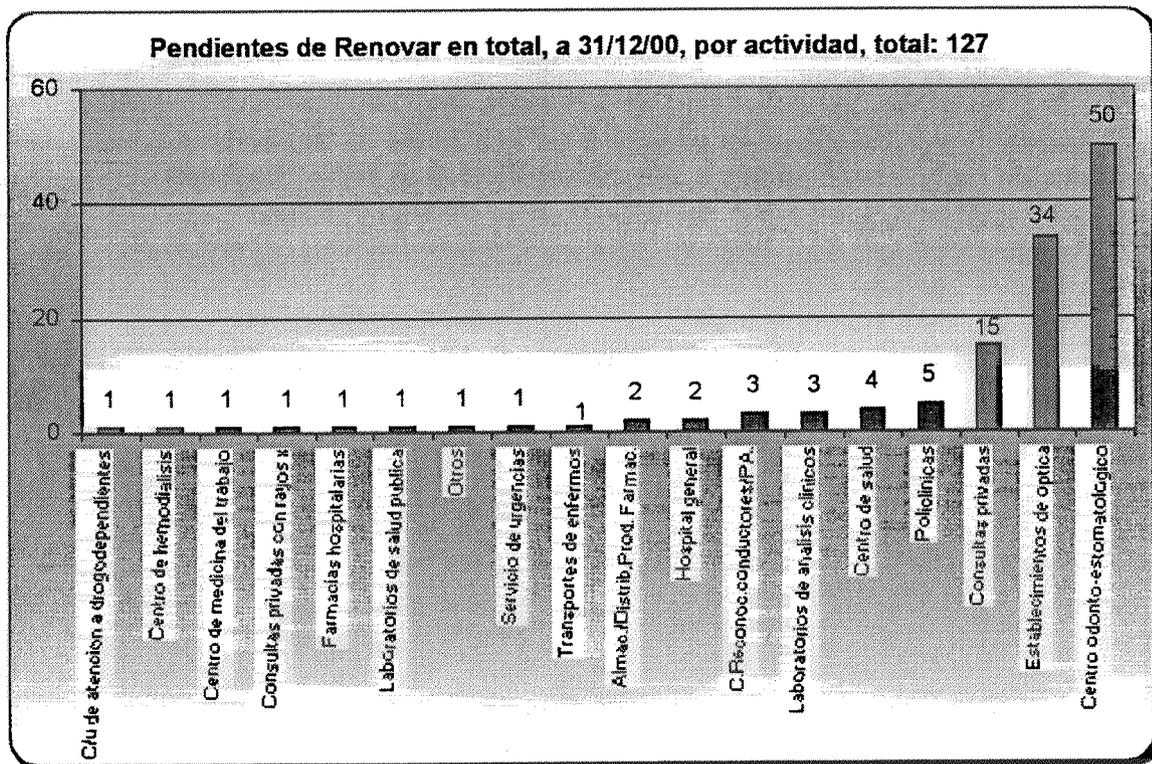
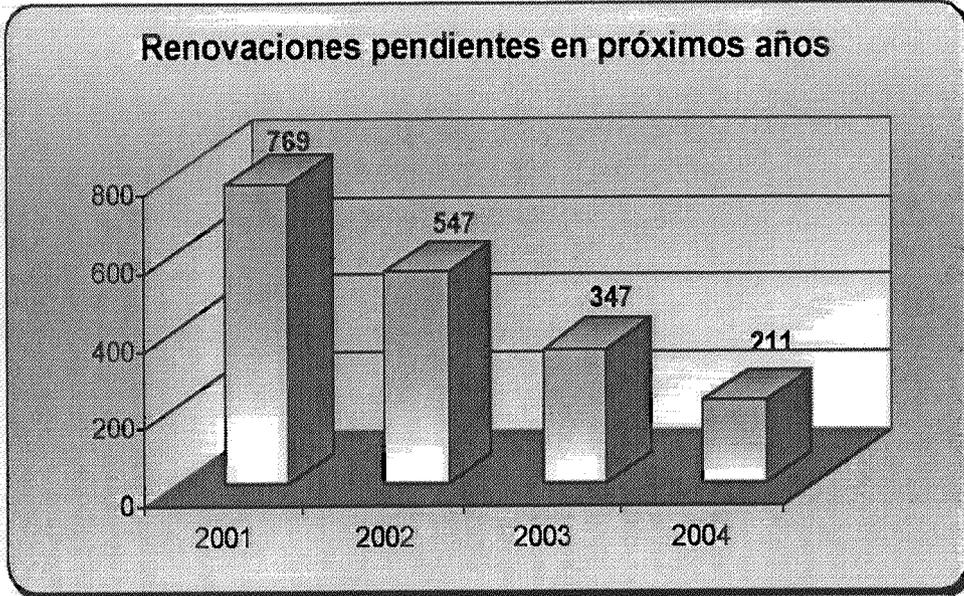


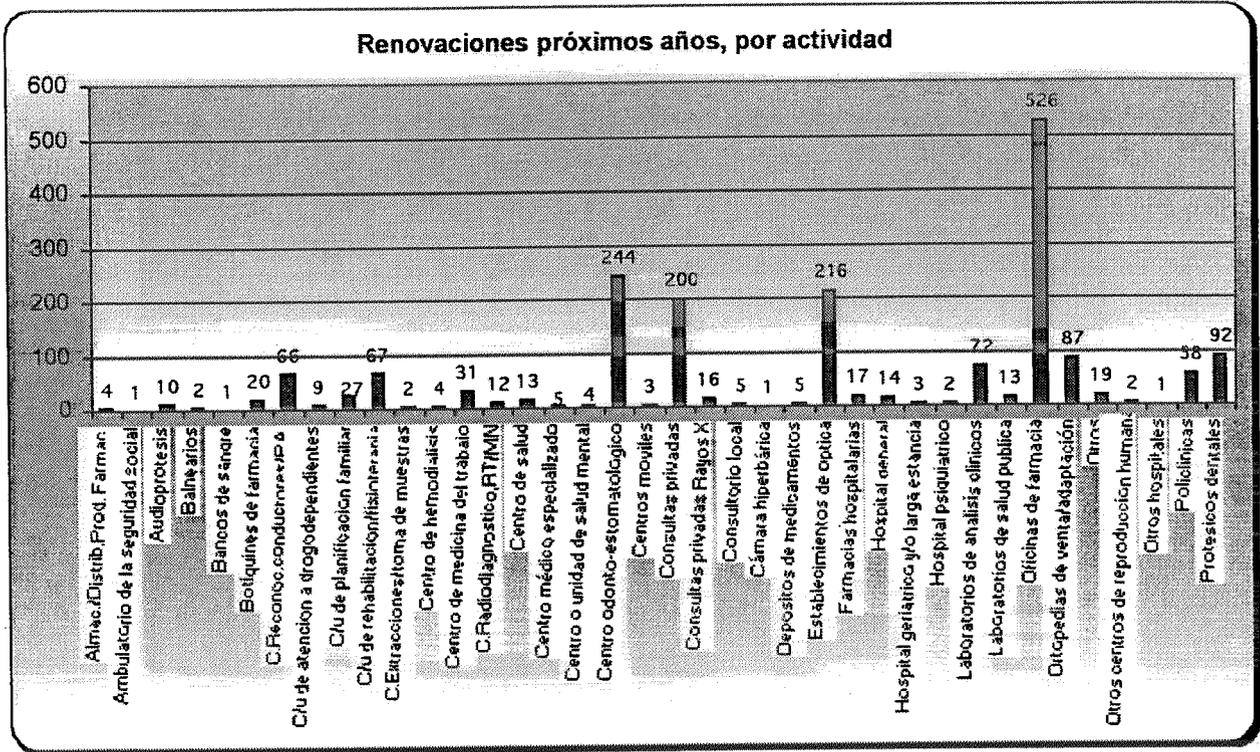
9º. Renovaciones de autorización de funcionamiento.

Los siguientes gráficos muestran los centros sanitarios que han Renovado la Autorización de Funcionamiento (RES), por tipo de centro, por años. También se indican los que están pendientes por no haberlo hecho en su día; así como los que tienen que renovar en los próximos 4 años.



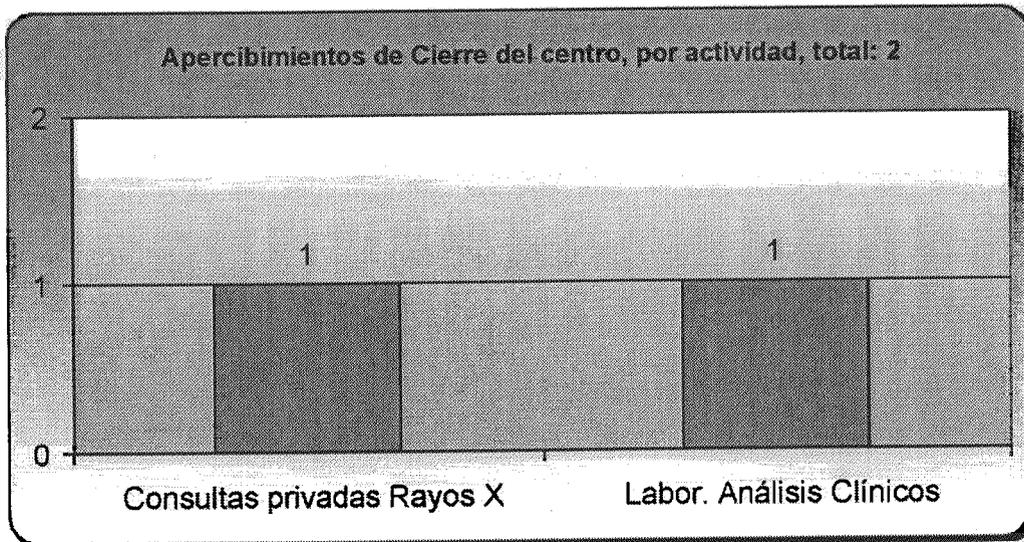
El siguiente gráfico muestra el nº de autorizaciones que hay que renovar en los próximos años.

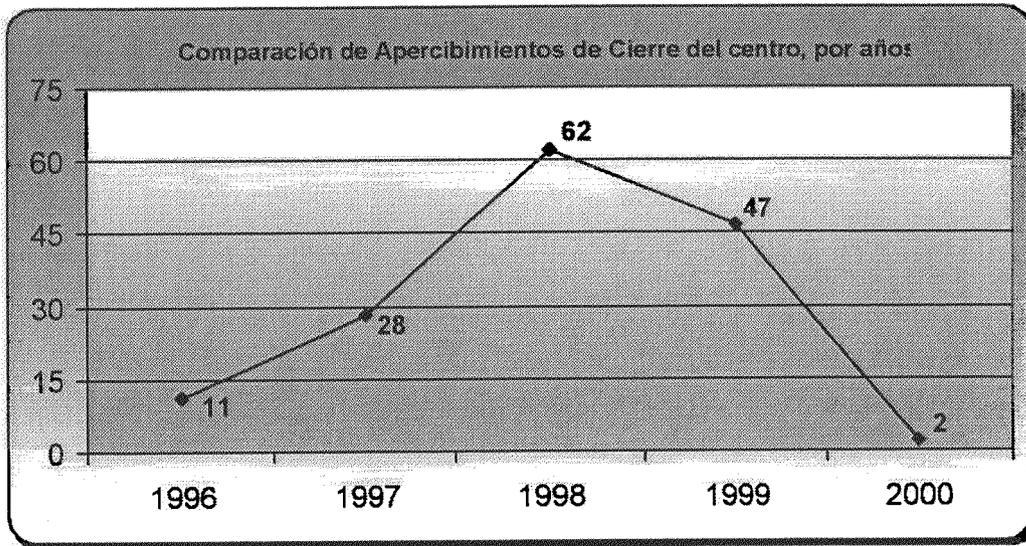




10º. *Apercibimientos de cierre.*

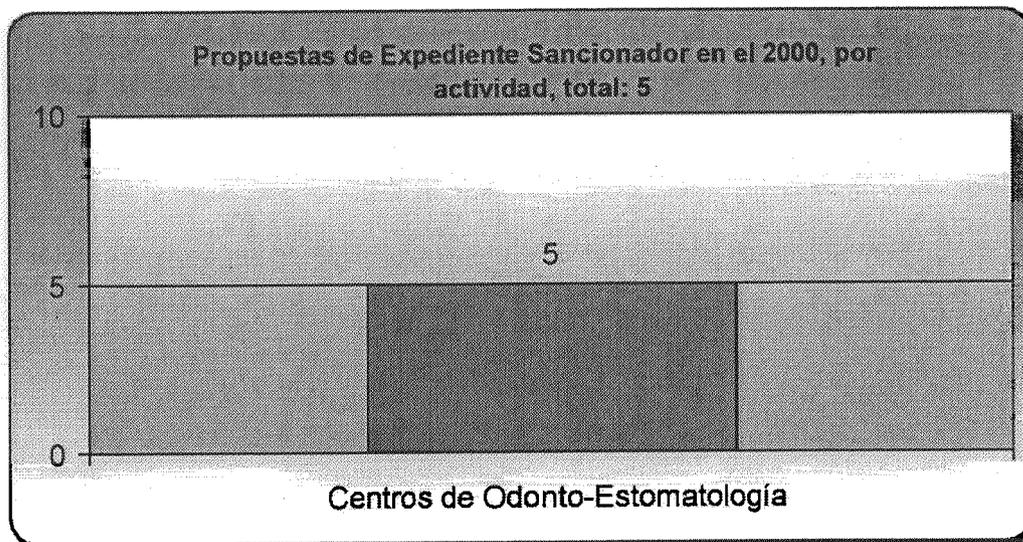
Los siguientes gráficos muestran los centros a los que se les ha requerido documentación con apercibimiento de cierre, por no presentar documentos pedidos en varias ocasiones.

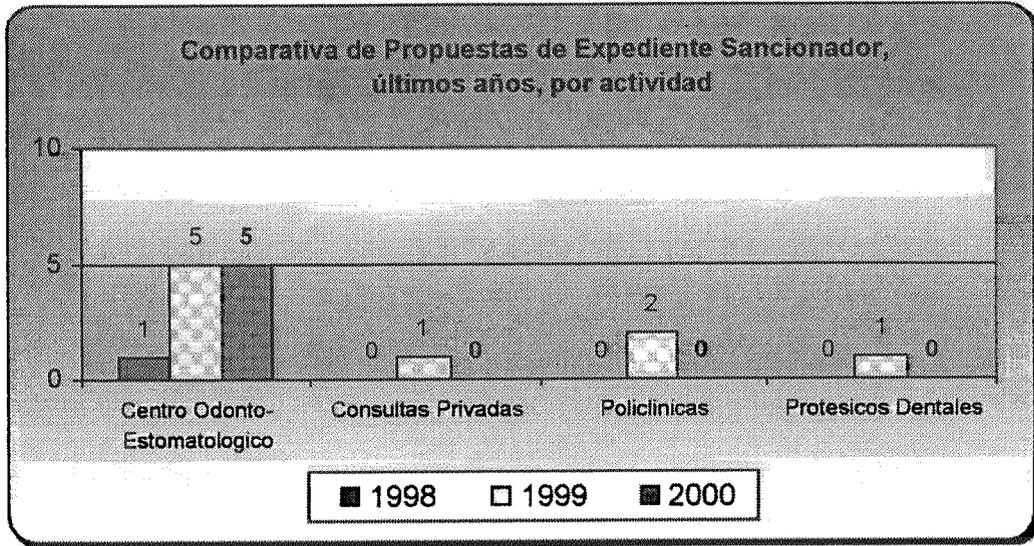




11º. Propuestas de expediente sancionador.

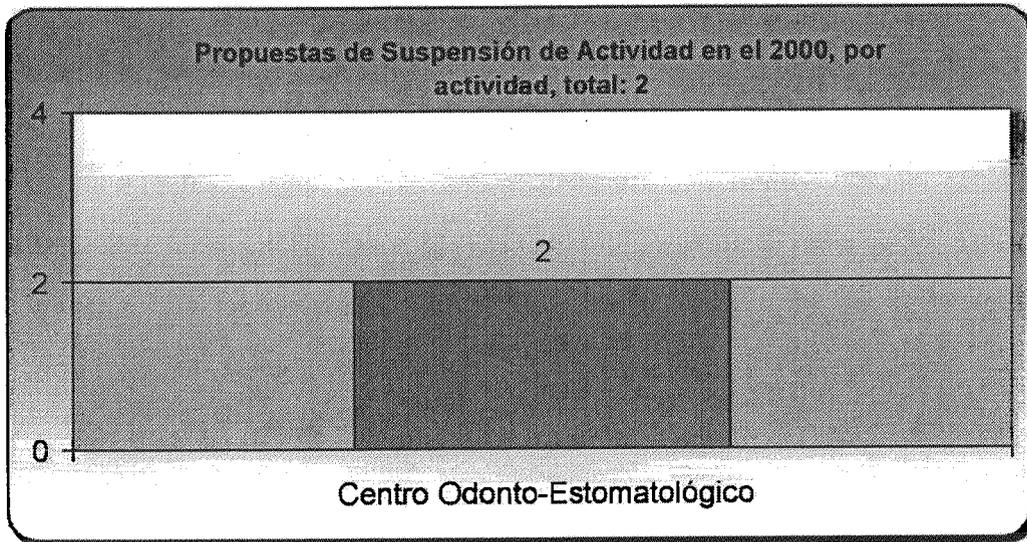
El siguiente gráfico muestra las propuestas de expediente sancionador que se han iniciado, por incumplimiento de la normativa sobre el RES.





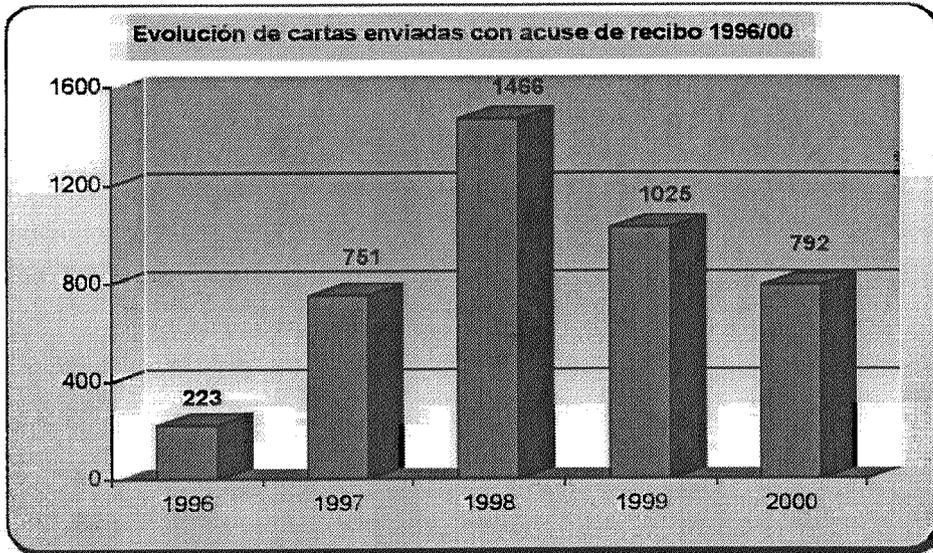
12ª. Propuestas de Suspensión de actividad.

El siguiente gráfico muestra las Propuestas de Suspensión de Actividad que se han hecho en el 2000, por tipo de actividad, como consecuencia del incumplimiento de la normativa en materia de centros, servicios y establecimientos sanitarios.



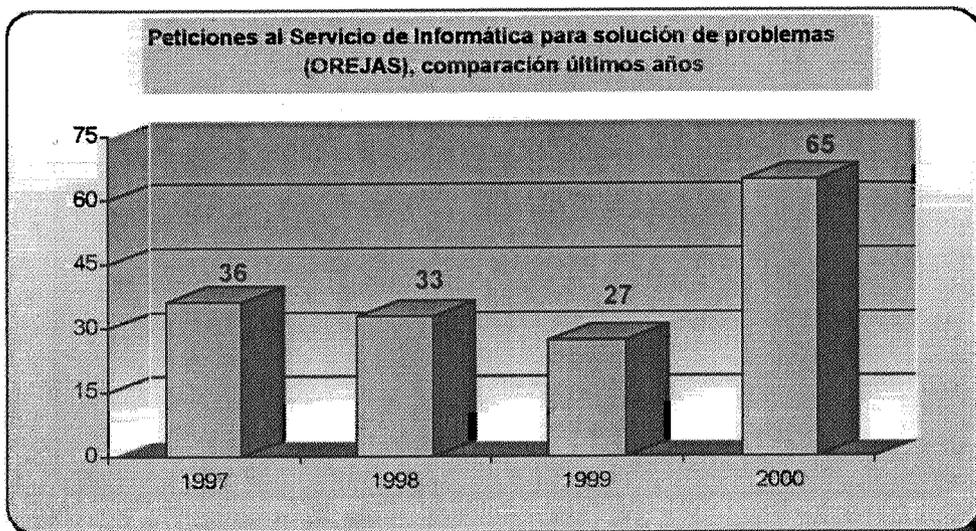
13º. Cartas enviadas con acuse de recibo.

El siguiente gráfico muestra la comparación entre cartas enviadas con acuse de recibo, por diversos motivos, de los últimos años.



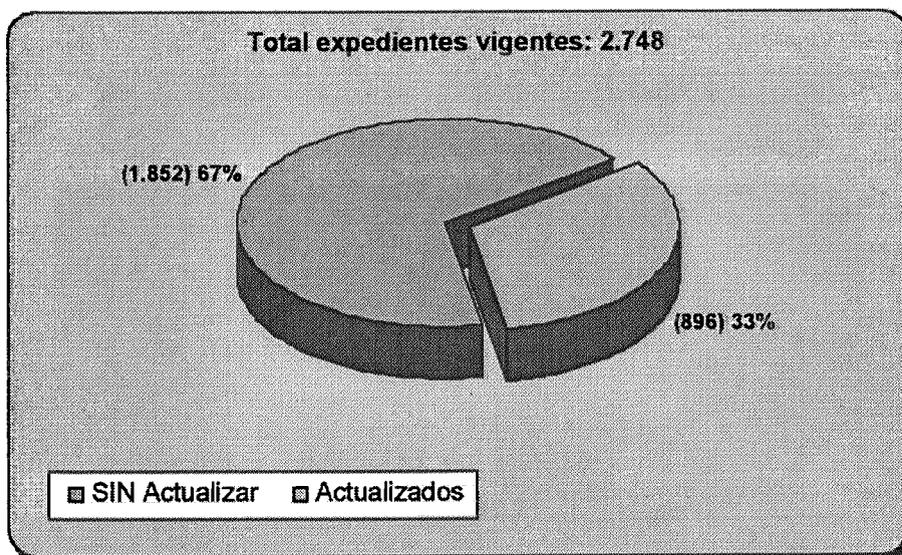
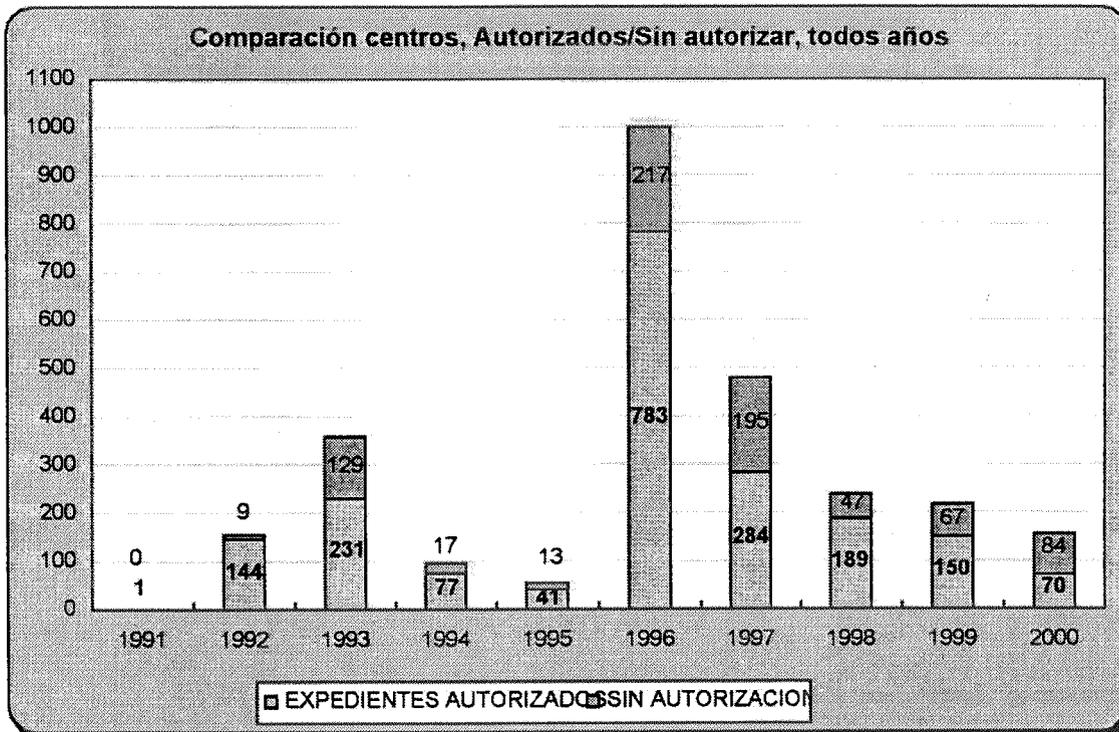
14. Peticiones al Servicio de Informática

El siguiente gráfico muestra una comparativa de los últimos años de las peticiones hechas al Servicio de Informática (Orejás) para la solución de problemas que han surgido. La mayoría son peticiones de mejora y perfeccionamiento, así como problemas que ha dado el programa informático del RES.



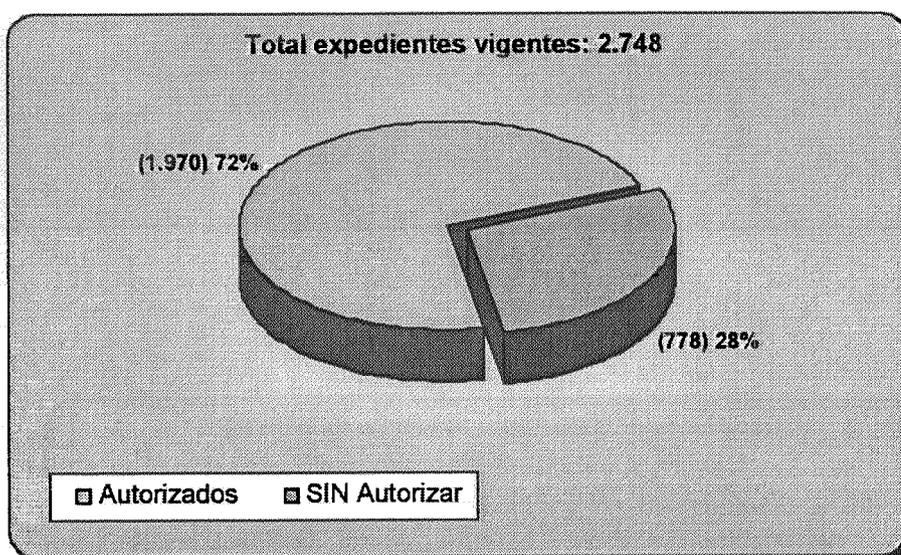
15. Comparaciones más importantes.

Los siguientes gráficos muestra el número de centros que hay autorizados, frente a los que están pendientes, a 31/12/00. Los años hacen referencia al año en que se abrió el expediente.



Como consecuencia del Efecto 2000, se cambió el programa del RES. Este nuevo programa es capaz de contener más información de los expedientes, lo que motivó tener que hacer una revisión de todos ellos para que apareciera esa información en el programa.

El siguiente gráfico muestra la proporción de expedientes que están actualizados frente a los que están pendientes de revisar. Aproximadamente de los 2.748 expedientes vigentes, están actualizados una 3ª parte.

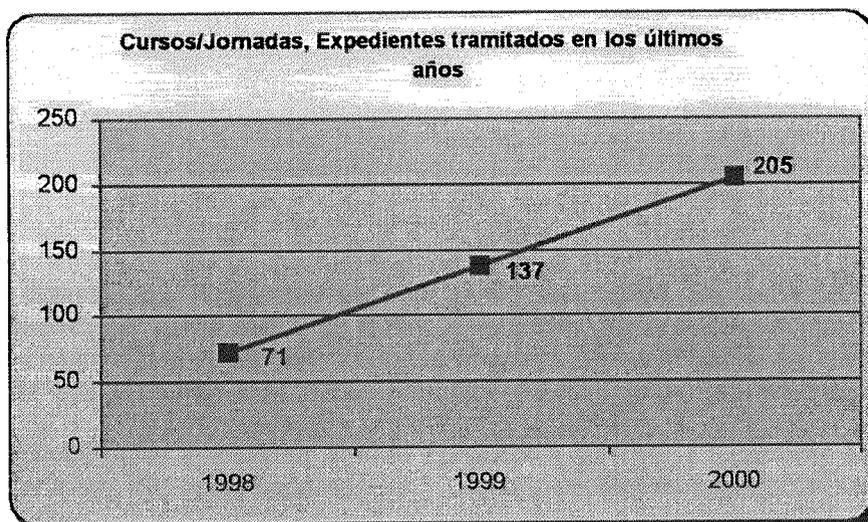
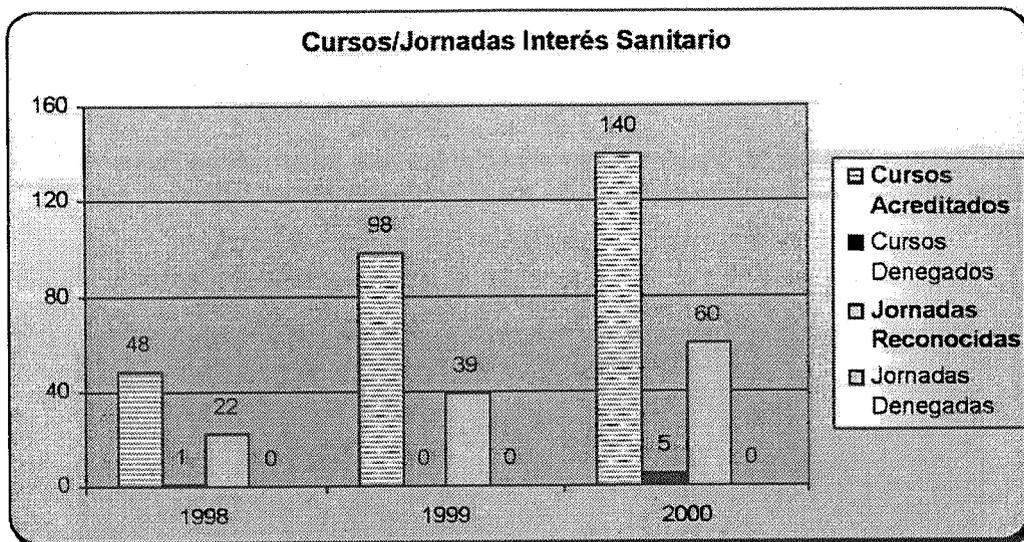


La entrada en vigor del RD 1976/1999, por el que se establecen los criterios de calidad de radiodiagnóstico, establecía como fecha límite el 30/06/00 para que todos los centros que tuvieran instalaciones emisoras de radiaciones ionizantes, tenían que presentar en la Consejería de Sanidad de cada comunidad autónoma un Programa de Garantía de Calidad de la instalación de Radiodiagnóstico.

Esto hizo que se enviaran 1.147 cartas a todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios, que pudieran tener instalaciones de radiodiagnóstico, y se han presentado 374 programas de garantía de calidad.

5.4. Tareas relacionadas con el reconocimiento de interés científico-sanitarios de jornadas y acreditación de interés sanitario a cursos.

Los siguientes gráficos muestran una comparativa del reconocimiento de interés sanitario a jornadas, congresos, actos científicos, así como acreditación de interés sanitario a cursos.



SERVICIO DE FARMACIA Y PRODUCTOS SANITARIOS.**A) INTRODUCCIÓN**

El Servicio de Farmacia y Productos Sanitarios es el encargado de cumplimentar lo dispuesto en la legislación vigente en materia de control y vigilancia de los medicamentos y productos farmacéuticos, en sus fases de distribución y dispensación, así como de los centros o establecimientos donde se efectúen estas funciones.

Para el desarrollo de estas funciones, el Servicio cuenta con cuatro farmacéuticos y un auxiliar:

Farmacéutico Jefe de Sección
 Farmacéutico Jefe de U. T. de Almacenes y Laboratorios
 Farmacéutico
 Farmacéutico
 Auxiliar especialista en Farmacia

OFICINAS DE FARMACIA, BOTIQUINES Y DEPOSITOS DE MEDICAMENTOS**A) Competencias y funciones**

El Servicio de Farmacia y Productos Sanitarios es el encargado de cumplimentar lo dispuesto en la legislación vigente en materia de control y vigilancia de los medicamentos y productos farmacéuticos, en sus fases de distribución y dispensación, así como de los centros o establecimientos donde se efectúen estas funciones.

Medios personales adscritos
 1 Farmacéutico Jefe de Sección
 1 Auxiliar especialista en farmacia compartido

B) Actividades específicas realizadas durante 2000

Aperturas de Oficinas de Farmacia	4
Cierres de Oficinas de Farmacia	3
Traslados	16
Traspasos	19
Copropiedades	6
Toma de posesión de Farmacéuticos Regentes de Oficinas de Farmacia	1
Toma de posesión de Farmacéuticos Sustitutos	113
Toma de posesión de Farmacéuticos Adjuntos	13
Inspecciones de Oficinas de Farmacia	200
Apertura de Oficinas de Farmacia Hospitalarias	1
Toma de posesión de Jefe de Farmacia Hospitalaria	2
Apertura de Depósito de medicamentos	1
Apertura de Botiquines Farmacéuticos	2
Cierres de Botiquines Farmacéuticos	0
Diligencia de Libros Recetarios Oficiales	350
Diligencia de Títulos Académicos	35
Expedición de Certificados	10
Denuncias	6

E) Otros datos

Coordinación del Servicio

Información general

Reuniones

Participación en el Proyecto de Decreto sobre medicamentos veterinarios

ALMACENES FARMACEUTICOS, LABORATORIOS, ALERTAS FARMACEUTICAS, ENSAYOS CLINICOS, COSMETICOS, MEDICAMENTOS EXTRANJEROS, PLANTAS MEDICINALES Y MEDICAMENTOS VETERINARIOS.

A) Competencias y funciones de la Unidad

Medios personales:

1 Farmacéutico.

1 Auxiliar especialista en Farmacia compartido.

B) Actividades específicas realizadas durante el año 2.000:

1- Control y vigilancia de Almacenes de Distribución Farmacéutica.

1.1-Apertura: 0

1.2-Toma de posesión de Directores Técnicos y adjuntos: 2

1.3-Inspecciones: 8

1.4-Plan de Inspección en Almacenes de Distribución de Sistemas de Emergencia y Retirada de medicamentos: 1

2- Alertas Farmacéuticas/Notas informativas/Desabastecimiento.

2.1-Nº alertas: 39

2.2-Nº unidades retiradas del mercado: 12.279

2.3-Nº Notas Informativas: 8

2.4-Nº expedientes desabastecimiento: 4

3- Control y vigilancia de Almacenes de Distribución de medicamentos de uso veterinario.

3.1-Toma de muestras e inmovilización: 0

3.2-Inspecciones: 0

4- Medicamentos extranjeros

4.1-Estudio y evaluación de solicitudes: 312

4.2-Medicamentos dispensados: 2.000

4.3-Expedientes facturados a INSALUD: 360

5- Control y vigilancia de cosméticos

5.1-Tramitación de solicitudes de puesta en el mercado: 62

5.2-Inspecciones establecimientos de venta/laboratorios: 30

5.3-Toma de muestras: 0

5.4- Altas base datos productos cosméticos: 150

5.5- Informes: 1

6- Ensayos clínicos

6.1-Tramitación expedientes acreditación Comités Éticos de Investigación Clínica: 1

6.2-Tramitación modificaciones: 2

6.3-Solicitud de modificación/estudio de ámbito actuación: 1

7- Denuncias

7.1-Tramitaciones: 2

8- Plantas medicinales

Inspecciones a herboristerías: 20

9- Programa de Inspeccion y Normativo de Control de Calidad de Especialidades en el mercado 1999-2000.

9.1-Inspecciones a establecimientos farmacéuticos: 125

9.2-Informe final: 1

10- Control publicidad de medicamentos.

Tramitación de soporte valido: 0

11- Informacion

Consultas registradas: 8

D) Otras actuaciones

Creación y mantenimiento de Programas de Registro de "Alertas Farmacéuticas" y de "Cosméticos" en MSACCESS-97.

Asistencia a reuniones del Comité Técnico de Inspeccion en la Agencia Española del Medicamento, sobre Sistema de Garantía de Calidad en la Inspección Farmacéutica 3

Asistencia a reuniones del Grupo Técnico de Inspección de Buenas Practicas Clinicas. AGEMED 3

Asistencia a reuniones del Grupo Técnico de Inspección de Buenas Practicas de Distribución. AGEMED 4

Asistencia a reuniones del Grupo de trabajo "Modificación de la normativa que regula los almacenes de distribución" AGEMED 2

Asistencia a Reunión de la Comisión Regional Asesora de Inmunizaciones. Consejería de Sanidad y Consumo 1

Gestión y Suministro Regional de Rifampicina para profilaxis.

PRODUCTOS SANITARIOS, ESTUPEFACIENTES, PSICOTROPOS Y MEDICAMENTOS DE ESPECIAL CONTROL MEDICO

A) Competencias y funciones de la Unidad

Medios personales:

- 1 Farmacéutico.
- 1 Auxiliar especialista en Farmacia compartido.

B) Actividades específicas realizadas durante 2.000:

1. CONTROL Y VIGILANCIA DE ESTUPEFACIENTES:

1.1. Talonarios Oficiales de Recetas de Estupefacientes:

- Solicitudes al Ministerio de Sanidad y Consumo de los talonarios oficiales de estupefacientes: 1
- Distribución y posterior control de Talonarios Oficiales de Estupefacientes a los médicos de la Región: 610

1.2. Talonarios de vales de estupefacientes para depósitos de medicamentos

- Distribución y control: 1

1.3. Recetas Oficiales de Estupefacientes:

- Procesamiento y control de las recetas oficiales de estupefacientes dispensados en la región. Trimestralmente las recetas nos son remitidas por las oficinas de farmacia: 8.000

1.4. Declaración semestrales de Estupefacientes de las oficinas de farmacia

- Procesamiento y control: 1.102

1.5. Recepción de estupefacientes caducados: 254

1.6. Tramitación de pérdidas de talonarios oficiales de estupefacientes

- Pérdidas ocurridas en otras provincias que nos llegan a través del Ministerio de Sanidad y Consumo: 35
- Perdidas de Talonarios Oficiales de Estupefacientes en la Región de Murcia: 4

2. CONTROL Y VIGILANCIA DE PSICOTROPOS

2.1. Control de las adquisiciones de especialidades farmacéuticas que contienen principios activos psicotropos por parte de las oficinas de farmacia de la región a los almacenes de distribución

- Control a través de los albaranes de suministro de los almacenes de distribución a las oficinas de farmacia de la región: 4.000

3. CONTROL Y VIGILANCIA DE PRODUCTOS SANITARIOS

3.1 Establecimientos de distribución y venta de productos sanitarios:

- Recepción y tramitación de comunicaciones: 4
- Inspecciones: 2

3.2. Comunicaciones de responsables de la comercialización de productos sanitarios: 3

3.3. Retiradas del mercado: 1

3.4. Denuncias.

3.5. Reuniones en el Ministerio de Sanidad y Consumo sobre la aplicación del Real Decreto 414/1996, sobre productos sanitarios: 2

4. *MEDICAMENTOS DE ESPECIAL CONTROL MEDICO*

4.1. Recepción y control de los partes mensuales de dispensación de medicamentos de especial control médico dispensados por las oficinas de farmacia de la región: 250

5. *EXPEDIENTES DE ATENCION AL PUBLICO EN OFICINAS DE FARMACIA*

5.1. Autorizaciones de ampliación voluntaria de horarios mínimos de oficinas de farmacia: 24

5.2. Autorizaciones de horarios mínimos especiales de oficinas de farmacia: 44

5.3. Autorizaciones de reducción de horarios mínimos de oficinas de farmacia: 15

5.4. Autorizaciones de exclusión anual de carácter excepcional de participación de los turnos de urgencia de las oficinas de farmacia: 125

5.5. Autorizaciones de vacaciones anuales de las oficinas de farmacia: 140

5.6. Colaboración con el Colegio Oficial de Farmacéuticos en la planificación de los turnos de urgencia de oficinas de farmacia

6. *CONTROL Y VIGILANCIA de la dispensación de medicamentos incluidos en las listas de sustancias dopantes*

Durante el año 2000 se ha realizado el control de la distribución de medicamentos incluidos en la lista de sustancias dopantes, por parte de los almacenes de distribución farmacéutica a las oficinas de farmacia de la Región, mediante el control de los albaranes de suministro. Concretamente se han controlado:

- Anabolizantes hormonales
- Hormona de crecimiento
- Eritropoyetina

7. *CAMPAÑA DEL CAMBIO DE CONCENTRACION DE LOS VIALES DE INSULINA DE 40 UI/ml A 100 UI/ml Y LAS CORRESPONDIENTES JERINGAS PARA SU ADMINISTRACION*

Con la finalidad de aumentar la seguridad y armonizar las diferentes presentaciones con los distintos países de nuestro entorno europeo, el Ministerio de Sanidad y Consumo en colaboración con los distintos agentes implicados, y siguiendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y la Federación Internacional de Diabetes (IFD), ha acordado sustituir los viales de insulina de 40 UI/ml (que son los que actualmente se comercializan en España) por viales de 100 UI/ml. Este cambio se producirá el 28 de febrero de 2001, sin periodo de coexistencia de las dos concentraciones.

Participación en la campaña informativa sobre el cambio de concentración de los viales de insulina de 40 UI/ml a 100 UI/ml y de las correspondientes jeringas para su administración, mediante el envío de cartas informativas a los centros dependientes de la Comunidad Autónoma, la distribución de trípticos y pósters informativos elaborados por el Ministerio de Sanidad y Consumo, control de la devolución de los viales de 40 UI/ml y las correspondientes jeringas para su administración, por los servicios farmacéutico dependientes de la Comunidad Autónoma....

8. ESTUDIO DE SITUACION Y REGULARIZACION DE LAS UNIDADES DE RADIOFARMACIA EXISTENTES EN LA REGION

8.1. Estudio de la situación legal en la que se encuentran las unidades de preparación extemporánea de radiofármacos de la región (unidades de radiofarmacia)

8.2. Visita a las unidades de radiofarmacia

8.3. Informe de situación al Ministerio de Sanidad y Consumo

8.4. Circular informativa a los directores de los centros donde se encuentran las unidades de radiofarmacia de la región, en el que se indican las características que deben tener dichas unidades para su adaptación a la legislación vigente en la materia.

9. ACTIVIDADES DE FORMACION

Curso "Estudio de utilización de medicamentos: Farmacoeconomía",

10. OTRAS ACTUACIONES

Reunión de la Comisión de Farmacia del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud. Fecha: 29 de junio de 2000. Programa de cambio de concentración de los viales de insulina de 40 UI/ml a 100 UI/ml y las correspondientes jeringas para su administración.

Reunión en el Ministerio de Sanidad del grupo de trabajo de Productos Sanitarios. Fecha 29 de Mayo de 2.000.

COMPETENCIAS Y FUNCIONES DEL CENTRO DE FARMACOVIGILANCIA

El Centro de Farmacovigilancia de la Comunidad Autónoma de Murcia es el encargado de registrar y evaluar los efectos inesperados o tóxicos para las personas o la salud pública que pudieran haber sido causados por los medicamentos. Así mismo, es el encargado de proporcionar información científica, veraz y objetiva, sobre medicamentos y su utilización, a las Autoridades Sanitarias, Profesionales y población en general.

MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS

Para el desarrollo de estas funciones, el Centro de Farmacovigilancia, adscrito al Servicio de Farmacia y Productos Sanitarios, cuenta con un Farmacéutico, encargado de las siguientes actividades:

ACTIVIDADES ESPECIFICAS

1.- REGISTRO, CODIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REACCIONES ADVERSAS A MEDICAMENTOS DEL PROGRAMA DE TARJETA AMARILLA.

Se han recibido en el Centro Regional de Farmacovigilancia de Murcia un total de 58 notificaciones de sospechas de reacciones adversas. Esta información ha sido producida por 25 notificadores diferentes.

La tasa de notificación obtenida, 5.27 notificaciones/100.000 habitantes/año, es superior a la obtenida en años precedentes, por lo que se confirma la tendencia al alza en el número de notificaciones, aunque en menor medida de lo esperado, debido a la disminución del número de notificaciones procedentes del ámbito hospitalario.

Del total de notificaciones, 55 han sido evaluadas y cargadas en la base de datos FEDRA; 3 fueron anuladas debido a que faltaban datos para imputar la reacción adversa a los medicamentos, o no se trataban de reacción adversa.

Las 58 notificaciones contenían un total de 99 reacciones adversas y, en estas, estuvieron implicados 64 medicamentos considerados como sospechosos. Mas adelante, estas reacciones se clasificarán de acuerdo con el órgano o sistema afectado, al igual que los grupos terapéuticos a los que pertenecen los medicamentos sospechosos.

RESULTADOS GLOBALES:

- TARJETAS AMARILLAS REMITIDAS AL CENTRO: 58
- TOTAL DE FÁRMACOS SOSPECHOSOS (S: 1+3): 64
- TOTAL DE REACCIONES ADVERSAS NOTIFICADAS: 99
- Nº DE REACCIONES POR NOTIFICACIÓN: 1'7
- Nº DE FÁRMACOS POR NOTIFICACIÓN: 1'1
- TASA DE NOTIFICACIÓN: 5.27 NOTIFICACIONES/100.000 HAB./ AÑO.
- TARJETAS AMARILLAS ANULADAS: 3
- TARJETAS EVALUADAS Y CARGADAS EN FEDRA: 55

Distribución de las notificaciones por edad y sexo de los pacientes

La distribución por sexo fue en un 44.8% (26 notificaciones) hombres y en un 55.1% (32 notificaciones) mujeres. Esta distribución concuerda con la del resto de España, ya que suele existir un ligero predominio del sexo femenino.

La distribución de las notificaciones por intervalos de edad aparece en la siguiente tabla, pero como podemos observar es bastante homogénea.

2.- CONSULTAS TERAPEUTICAS REALIZADAS AL CENTRO.

Durante el año 2000 el Centro de Farmacovigilancia de Murcia ha recibido un total de 65 consultas terapéuticas.

Dichas consultas versaron, en la mayoría de los casos, sobre efectos indeseables de determinados medicamentos o grupos farmacológicos, aunque también existió alguna sobre eficacia de nuevos tratamientos.

Los solicitantes de información fueron: Farmacéutico de Hospital (6), Médicos de Asistencia Primaria (35), Farmacéutico de Oficina de Farmacia (14), Público (10).

De las 65 consultas, 53 fueron realizadas por teléfono, 9 personalmente en el Centro y 3 por carta.

Cabe destacar el hecho del aumento considerable en el número de consultas recibidas, lo que indica que el Centro de Farmacovigilancia se está estableciendo como Centro de Información de Medicamentos dentro del ámbito de las profesiones sanitarias.

ACTIVIDADES DE FORMACION

- a) Jornada de formación en Farmacovigilancia para Farmacéuticos sustitutos, Organizado por el Colegio Oficial de Farmacéuticos de la Región de Murcia.
- b) Organización y realización del curso: "Estudios de utilización de medicamentos: Farmacoeconomía II", impartido por profesorado de la Escuela Nacional de Sanidad y Homologado por la Escuela de Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

ESTUDIOS Y PUBLICACIONES

- a) Publicación del Boletín de Farmacovigilancia con información general del Sistema Español de Farmacovigilancia y los resultados del Programa en nuestra Comunidad.
- b) Realización mensual de un Boletín Informativo (REVISIONES) dirigido a los Profesionales que participan en el Programa de Tarjeta Amarilla en el que se hace una revisión de las revistas a las que tiene acceso el Centro de Farmacovigilancia.

OTRAS ACTIVIDADES

- El Comité de Evaluación del Centro Regional de Farmacovigilancia tuvo 2 reuniones durante el 2000, en las que se discutieron asuntos relacionados con la marcha del Programa de Notificación Espontánea y se evaluaron aquellas tarjetas amarillas que entrañaban una mayor dificultad en la aplicación del Algoritmo de Causalidad, así como aquellas que fueron consideradas como graves.
- Formación de una Farmacéutica Becaria, dentro de los acuerdos de colaboración con el Colegio Oficial de Farmacéuticos.
- Realización y mantenimiento de la base de datos para el Registro de Comercialización de Especialidades Farmacéuticas de acuerdo con el Decreto 767/1993 de 21 de Mayo.

ASESORÍA JURÍDICA

FUNCIONES DE LA ASESORÍA JURÍDICA.

De acuerdo con el Decreto nº 113/2000, de 22 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad y Consumo (B.O.R.M. nº. 230 de 3 de octubre de 2000) las funciones de la Asesoría Jurídica son:

1.- Le corresponde la elaboración de los anteproyectos o proyectos, según corresponda, de disposiciones de carácter general, convenios administrativos y convocatorias de subvenciones y ayudas públicas en el ámbito competencial de la Dirección General, sin perjuicio de las funciones atribuidas a otros órganos de la Consejería.

Asimismo, le corresponde la emisión de informes jurídicos en materias competencia de la Dirección General.

2.- Para el cumplimiento de sus funciones la Asesoría Jurídica contará con el número de asesores que se determine en la Relación de Puestos de Trabajo.

El personal con el que ha contado la Asesoría Jurídica de la Dirección General de Planificación y Ordenación Sanitaria para el desarrollo de las tareas que se relacionan, ha sido el siguiente:

– 1 Asesor de Apoyo Jurídico.

ACTIVIDADES REALIZADAS.

1 EVACUACIÓN DE INFORMES JURÍDICOS.

1.1. Informes solicitados por las distintas unidades de la Dirección General, relativos a la interpretación y aplicación de las normas sanitarias en relación con los expedientes por ellas tramitados.

1.2. Informes sobre normas sanitarias sometidas por otras Administraciones Públicas a audiencia pública y alegaciones.

1.3. Informes jurídicos con referencia a los recursos ordinarios interpuestos contra resoluciones del Director General, con remisión del expediente administrativo a la Secretaria General.

1.4. Asesoramiento técnico-jurídico al órgano instructor en los expedientes administrativos sancionadores en materia de farmacia y de centros, servicios y establecimientos sanitarios.

2. INSTRUCCIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS ADMINISTRATIVOS Y SUS PRORROGAS.

2.1. TRAMITACIÓN Y GESTIÓN ORDINARIA REALIZADA POR LA ASESORIA JURIDICA SOBRE ESTOS CONVENIOS.

- Estudio de antecedentes e información necesaria relacionada con el objeto del Convenio.
- Proceso de redacción del texto del proyecto de Convenio.
- Redacción de la documentación administrativa precisa para la formulación de las propuestas correspondientes (elaboración de la propuesta de Orden de la Dirección General de Planificación y Ordenación Sanitaria sobre aprobación de la suscripción del Convenio).
- Remisión de las propuestas del texto del Convenio a las Entidades u Organizaciones.
- Estudio, en su caso, de la propuesta de modificación del texto que realicen las Entidades u Organizaciones que deban suscribirlo.

- Remisión del expediente a la Sección de Coordinación Administrativa para elaboración de memoria económica y documento contable RC.
- Remisión para informe jurídico a Secretaría General.
- Suscripción del Convenio: tramite de preparación del texto aprobado para la suscripción formal.

2.2. CONVENIOS Y PRÓRROGAS DE CONVENIOS SUSCRITOS EN 2000.

La Asesoría Jurídica ha realizado la actividad citada durante el año de 2000, respecto de los siguientes convenios y prórrogas de convenios:

DENOMINACIÓN	FECHA SUSCRIPCIÓN	PUBLICACIÓN B.O.R.M
• Convenio específico para 2000 del Protocolo general de colaboración suscrito por el Ministerio del Interior (Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas), y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (Consejería de Sanidad y Consumo).	14-7-2000	Nº.265 15-11-2000
• Convenio con el Ilustre Colegio Oficial de Veterinarios para el fomento y desarrollo de actividades de formación y promoción de la profesión de Veterinarios.	4-10-2000	Nº.249 26-10-2000
• Convenio en materia de farmacovigilancia con la Agencia Española del Medicamento del Ministerio de Sanidad y Consumo.	11-10-2000	Nº.265 15-11-2000
• Convenio con la Fundación Integra, para el desarrollo de la "Sociedad de la información en la Región de Murcia"	30-11-2000	Nº.296 23-12-2000
• Convenio con el Ilustre Colegio Oficial de Odontólogos y estomatólogos para el fomento y desarrollo de actividades de formación y promoción de la profesión de Odontólogos y estomatólogos.	28-12-2000	Nº.12 16-1-2001
• Prorroga para el 2001 del Convenio de colaboración con el Colegio Oficial de Biólogos para el fomento y desarrollo de actividades de formación y promoción de la profesión de biólogo	5-12-2000	Nº.16 20-1-2001
• Prorroga para el 2001, del Convenio de colaboración entre la Convenio con la Fundación Hospital de Cieza para la Prestación de Servicios de Asistencia Sanitaria	22-12-2000	Nº.21 26-1-2001
• Prorroga para el año 2001 Convenio de colaboración con la Universidad de Murcia, en materia de Evaluación y Mejora de la Calidad Asistencial (EMCA).	28-12-200	Nº.29 5-2-2001
• Prorroga para el 2001, del Convenio de colaboración con el Colegio Oficial de Farmacéuticos, en materia de tasa afectadas por la tramitación y resolución de expedientes de farmacia.	30 -11-2000	Nº.296 23-12-2000
• Prórroga para 2001 del Convenio con la Real Academia de Medicina y Cirugía de Murcia para la promoción de actos científicos relacionados con la salud.	21-12-2001	Nº. 6 9-1-2001

3. CONVOCATORIAS DE BECAS

3.1 TRAMITACIÓN Y GESTIÓN ORDINARIA REALIZADA POR LA ASERSORIA JURIDICA EN MATERIA DE CONVOCATORIA DE BECAS DE INVESTIGACION.

- Estudio de antecedentes e información necesaria relacionada con el objeto de la beca a convocar.
- Proceso de redacción del texto del proyecto de Orden de Convocatoria.
- Redacción de la documentación administrativa precisa para la formulación de las propuestas correspondientes (elaboración de la Propuesta de Orden de la Dirección General de Planificación y Ordenación Sanitaria).
- Remisión del expediente a la Sección de Coordinación Administrativa y Documentación para elaboración de memoria económica y documento contable RC.
- Remisión para informe jurídico a Secretaría General.
- Participación en la Comisión de Selección como Secretario de la misma y elaboración del acta de la Comisión y propuesta de concesión de becas.
- Remisión de la Propuesta de concesión, para su fiscalización por la Intervención Delegada de la Consejería.
- Proceso de redacción del texto del proyecto de Orden de concesión de becas.

3.2. BECAS CONVOCADAS DURANTE EL AÑO 2000, POR INICIATIVA DE LA D.G. DE PLANIFICACIÓN Y ORDENACION SANITARIA.

La Asesoría Jurídica de la Dirección General de Planificación y Ordenación Sanitaria a realizado la actividad citada durante el año de 2000, respecto de las siguientes convocatorias de becas, así como prórrogas propuestas por la Dirección General, de becas concedidas en años anteriores:

- Orden de 22 de marzo de 2000, de la Consejería de Sanidad y Consumo, por la que se convoca una beca de investigación para la realización de estudios y desarrollos en sistemas de información.
- Orden de 29 de noviembre de 2000, de la Consejería de Sanidad y Consumo sobre Prorroga de la Beca de Investigación concedida para la realización de estudios y desarrollos en sistemas de información.
- Orden de 29 de diciembre de 2000 de la Consejería de Sanidad y Consumo sobre prórroga de las Becas de Investigación concedidas, para la realización de estudios sobre evaluación y mejora de la calidad asistencial.

4. ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE DISPOSICIONES NORMATIVAS DISTINTAS DE LAS ANTERIORES.

Estudio y elaboración, sobre normas cuya iniciativa corresponde a la Dirección General de Planificación y Ordenación Sanitaria;

- Orden de 9 de marzo de 2000, por la que se convocan ayudas para proyectos de investigación sobre evaluación y mejora en los servicios de salud y se establecen reglas para su solicitud y concesión. (*B.O.R.M. num. 68, de 22 de marzo de 2000*)
- Orden de 14 de diciembre de 2000, por la que se convocan el año 2001 subvenciones a instituciones sin fines de lucro para la organización de jornadas, cursos o actos similares relacionados con la Sanidad. (*B.O.R.M. núm. 7, de 10 de enero 2001*)
- Orden de 17 de noviembre de 2000, por la que se convocan subvenciones a Ayuntamientos de la Región de Murcia, destinadas al mantenimiento de actividades de atención primaria durante el ejercicio de año 2001. (*B.O.R.M. núm. 279, de 1 de diciembre de 2000*).
- Orden de 28 de noviembre de 2000, por la que se convocan subvenciones a los Ayuntamientos de la Región de Murcia destinadas a la construcción y obras de mejora de centros de atención primaria durante el ejercicio del año 2001. (*B.O.R.M. núm. 291, de 18 de diciembre de 2000*).

- Orden de 27 de diciembre de 2000, por la que se aprueba el Plan de Turnos de Urgencias de oficinas de farmacia en la Región de Murcia para el año 2001. (B.O.R.M. núm. 2, de 3 de enero de 2001).
- Orden de 14 de diciembre de 2000, de la Consejería de Sanidad y Consumo, por la que se autoriza la modificación en la composición del Comité Etico de investigación clínica del Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca.
- Orden de 24 de mayo de 2000, de la Consejería de Sanidad y Consumo, por la que se autoriza la modificación en la Composición del Comité Etico de Investigación Clínica del Hospital General Universitario.

Estudio y Elaboración de Borradores de Proyecto de Decreto sobre:

- Elaboración de la propuesta de estructura de la Dirección General (Decreto 113/2000, BORM nº. 230, de 3 de octubre 2000)
- Borrador del Proyecto de Orden por la que se establece el baremo para la valoración de méritos aplicables a los procedimientos de adjudicación de aperturas de oficinas de farmacia.
- Proyecto de Decreto sobre Autorización y Registro de Centros Servicios y Establecimientos Sanitarios.
- Proyecto de Decreto sobre Autorización y Registro de Publicidad Sanitaria

Participación con Técnicos de la Dirección General de Agricultura y pesca en la Elaboración del Borrador de Decreto sobre Medicamentos Veterinarios.

5. PARTICIPACION EN LA INSTRUCCIÓN DE EXPEDIENTES SOBRE BOTIQUINES DE FARMACIA Y ELABORACION DE RESOLUCIONES DEL DIRECTOR GENERAL DE ORDENACION Y PLANIFICACION SANITARIA EN LA MATERIA.

- Estudio de la documentación remitida por el Ayuntamiento solicitante y redacción de la Resolución de iniciación del procedimiento de autorización administrativa del botiquín solicitado.
- Asesoramiento a la Sección de Farmacia a lo largo de la tramitación del expediente de autorización.
- Informe previo a la Propuesta del Director General sobre la autorización del botiquín.
- Proceso de redacción del texto del proyecto de Orden de autorización del botiquín de farmacia.
- Redacción de La Resolución del Director General de Planificación y Ordenación Sanitaria autorizando la puesta en funcionamiento del botiquín de farmacia.

La Asesoría Jurídica de la Dirección General de Planificación y Ordenación Sanitaria a realizado la actividad citada durante el año de 2000, respecto de las siguientes solicitudes de botiquines de farmacia:

- Botiquín de farmacia en la pedanía de Valentín de Cehegín- Resolución información publica del expediente publicada en B.O.R.M de fecha 20 de mayo de 2000.
- Botiquín de farmacia en la pedanía de Alquería de Jumilla- Resolución de iniciación publicada en B.O.R.M de 9 de diciembre de 2000
- Botiquín de farmacia en la pedanía de La Majada de Mazarron- Resolución de iniciación Publicada en B.O.R.M de 31 de octubre de 2000,
- Botiquín de farmacia en la pedanía de San Cayetano de Torre Pacheco- Resolución de iniciación Publicada en B.O.R.M de
- Botiquín de farmacia en la pedanía de El Jimenado de Torre Pacheco- Resolución de iniciación Publicada en B.O.R.M de
- Botiquín de farmacia en la pedanía de Valladolises de Murcia- Resolución de iniciación Publicada en B.O.R.M de 7 de agosto de 2000
- Botiquín de farmacia en la pedanía de Roche de La Unión- Resolución de iniciación Publicada en B.O.R.M de 7 de junio de 2000

6. INSTRUCCIÓN DE EXPEDIENTES SOBRE SOLICITUDES RELATIVAS HABILITACION PROFESIONAL DE HIGIENISTAS Y PROTÉSICOS DENTALES.

La Asesoría Jurídica se hizo cargo durante el año 2000 de la tramitación hasta su resolución por el Ilmo. Sr. Director General de Planificación y Ordenación sanitaria de las siguientes solicitudes sobre habilitación profesional como Protésicos e Higienistas dentales:

<i>Protésicos</i>	3
<i>Higienistas</i>	57

6.1. COLABORACION CON LA SECCION DE FARMACIA EN LA INSTRUCCIÓN DE EXPEDIENTES SOBRE SOLICITUDES RELATIVAS A HORARIOS EN OFICINAS DE FARMACIA.

La Asesoría Jurídica se hizo cargo durante el año 2000 de la tramitación hasta su resolución por el Ilmo. Sr. Director General de Planificación y Ordenación sanitaria, tras lo cual los expedientes fueron remitidos a la Sección de Farmacia, de las solicitudes relativas a horarios de oficinas de farmacia:

- Solicitudes de ampliación horaria en Oficina de Farmacia	24
- Solicitudes exclusión de participación en el Turno de Urgencia de Oficinas de Farmacia para 1999	125
- Solicitudes de vacaciones de oficinas de farmacia	140
- Solicitudes de horario mínimo especial en zonas o agrupación de zonas farmacéuticas	15
- Solicitudes de reducción de horarios mínimos en zonas o agrupaciones de zonas farmacéuticas	44

6. DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

A) INTRODUCCION

Las acciones públicas de defensa del consumidor tienen su origen en España tras la aprobación en 1978 de la vigente Constitución, en cuyo art. 51 se dispone:

1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses de los mismos.
2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oírán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

De los diferentes poderes públicos implicados en la defensa del consumidor, la acción administrativa autonómica se realiza desde dos plataformas diferenciadas:

- Por un lado, las diferentes Consejerías sectoriales en lo relativo a vivienda, comercio, turismo, industria, etc...
- Por otro lado, resulta competencia de la Dirección General de Consumo, encuadrada en la Consejería de Sanidad y Consumo, las acciones generales y las no asignadas a políticas sectoriales específicas.

La legislación básica está constituida por la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, marco regional de referencia en este tema.

La Dirección General de Consumo cuenta con dos Servicios destinados a la Defensa del Consumidor:

- El Servicio de Control de Mercado, que se encarga del control de legalidad de bienes, productos y servicios en lo referido a los derechos de los consumidores.
- El Servicio de Defensa del Consumidor, del que depende la Junta Arbitral de Consumo, la Oficina Regional de Información al Consumidor y Usuario, las acciones normativas, informativas y formativas, el fomento del asociacionismo de consumo y la coordinación con las competencias que en la materia ejercen las Corporaciones Locales.

Está adscrito a la Consejería el Consejo Asesor Regional de Consumo, que recibe el apoyo administrativo necesario a través del Servicio de Defensa del Consumidor.

En este año 2000, a modo de resumen, cabe destacar las siguientes realizaciones:

1. El notabilísimo incremento de actividad y presencia social de la Junta Arbitral de Consumo, que ha pasado de tener 518 comercios y empresas adheridos en 1999 a 3.966 en el año 2000, de conocer 264 casos en 1999 a tramitar 640 en este año 2000, y de 61 árbitros ha pasado a tener 94.

2. Extensión del Servicio de Asesoría Jurídica gratuita al Consumidor a todos los ciudadanos de la Región, prestado por las Organizaciones de Consumidores más representativas, en virtud de Convenios suscritos por la Consejería de Sanidad y Consumo que financia dicho servicio.
3. Implantación durante el año 2000 de las Hojas de Reclamaciones de consumidores, creadas, universalizadas y homogeneizadas por Decreto 31/99 de 20 de mayo, cuya existencia es obligatoria en todos los establecimientos comerciales y de servicios de la Región desde el 30-11-99. En el proceso de implantación se han distribuido un total de 900.000 hojas.
4. Nuevas OMIC (Oficinas Municipales de Información al Consumidor) en Cehegín (creada a fines de 99 y puesta en marcha en 2000) y Torre-Pacheco (creada y puesta en marcha en 2000), así como descentralización de la OMIC de Murcia mediante creación de Oficinas en Cabezo de Torres, El Palmar y Beniaján.
5. La puesta en marcha de un Plan Trienal 2000-2002 de Educación del Consumidor en Colegios elaborado en colaboración con la Consejería de Educación y Universidades, ejecutado a través de OMIC y Organizaciones de Consumidores, cuyo Programa anual para el ejercicio 2000 se ha centrado en el desarrollo de actuaciones en el aula relativas al "Euro, la nueva moneda", que ha llegado a 30.000 escolares con una inversión directa de casi 30 millones de pesetas.
6. Campañas de Control de Mercado en los distintos sectores económicos, especialmente en aquellos en los que se ha verificado un mayor número de reclamaciones de consumidores y usuarios, entre otros, los sectores de hostelería, informática, venta automática, automóviles, restauración, leche, puericultura, balanzas, juguetes, bazares y Todo a 100, gasolineras, vivienda, agencias de viajes y Hojas de Reclamaciones.

SERVICIO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

2-RED REGIONAL DE OFICINAS DE INFORMACION AL CONSUMIDOR EN LA REGIÓN DE MURCIA Y ESTADÍSTICA REGIONAL DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES

2.1-RED REGIONAL DE OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Las acciones públicas de defensa del consumidor requieren como uno de sus pilares básicos de la existencia de una tupida Red de Oficinas del Consumidor que faciliten a los ciudadanos el fácil acceso a la información y a la reclamación en materia de consumo.

La Región de Murcia cuenta con una Red de Oficinas que cubre el 100% de la población regional, y que año a año se amplía, Red que está tutelada por la Administración Regional mediante la obligatoria inscripción de estas Oficinas en el Registro de Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de la Región de Murcia creado por Decreto 8/99 de 4-2, BORM 25-2.

La Red de Oficinas del Consumidor en la Región durante el año 2000 está compuesta por 40 oficinas:

1. El núcleo de las Oficinas se centra en las 27 Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) dependientes de Ayuntamientos, incluida la que se ha creado nueva en Torre-Pacheco en el año 2000:

ABARÁN	CARAVACA	MAZARRON	S. P. PINATAR
AGUILAS	CARTAGENA	MOLINA DE S.	T. COTILLAS
ALCANTARILLA	CEHEGIN	MORATALLA	TORREPACHECO
ALCAZARES	CIEZA	MULA	TOTANA
ALHAMA	FUENTE ALAMO	MURCIA	LA UNION
ARCHENA	JUMILLA	P. LUMBRERAS	YECLA
CALASPARRA	LORCA	SAN JAVIER	

2. Existe una Oficina Comarcal de Información al Consumidor (OCIC) dependiente de la Mancomunidad de la Comarca Oriental, con sedes y servicio en cada uno de los Ayuntamientos que la componen:

Abanilla Beniel Fortuna Santomera

3. Algunas Organizaciones de Consumidores también tienen establecidas Oficinas; en particular, existen dos Oficinas de ámbito regional con sede en Murcia ciudad, pertenecientes a Organizaciones de Consumidores, la Unión de Consumidores de Murcia UCE y la Federación Regional de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios THADER.

4. Por último, y con la obligación legal de atender a los ciudadanos de municipios sin Oficinas de Información al Consumidor, la Dirección General de Consumo mantiene una Oficina Regional. Esta oficina ha atendido en el año 2000 un total de 2.938 consultas y de 914 reclamaciones, lo que hace un total de 3.852 actuaciones.

5. Por la necesidad de acercar las Oficinas de Consumo lo más posible al ciudadano, existen algunas que tienen varios locales de atención al público:

- OMIC de San Javier, que tiene oficinas en San Javier, La Manga y Santiago de la Ribera.
- OMIC de San Pedro del Pinatar, que tiene oficinas en San Pedro y Lo Pagán.
- OMIC de Murcia, que desde este año 2000, mediante un proyecto financiado por la Dirección General de Consumo, cuenta con Oficinas descentralizadas en las pedanías de Cabezo de Torres, El Palmar y Beniaján.

2.2-SERVICIOS DE LAS OFICINAS

Todas las Oficinas prestan pública y gratuitamente servicio de información al consumidor y de tramitación de reclamaciones.

Igualmente despliegan actividades complementarias en defensa del consumidor, desde realización de Campañas de Información a Cursos formativos a asociaciones y ciudadanos.

Particularmente, las siguientes, ofrecen además asesoramiento jurídico gratuito en materia de Consumo, servicio financiado por la Dirección General mediante Convenio de Colaboración:

- OMIC de Murcia, Cartagena, Lorca, Cieza, Aguilas, Mula y Archena.
- Oficinas Regionales de las Organizaciones de Consumidores UCE y THADER.

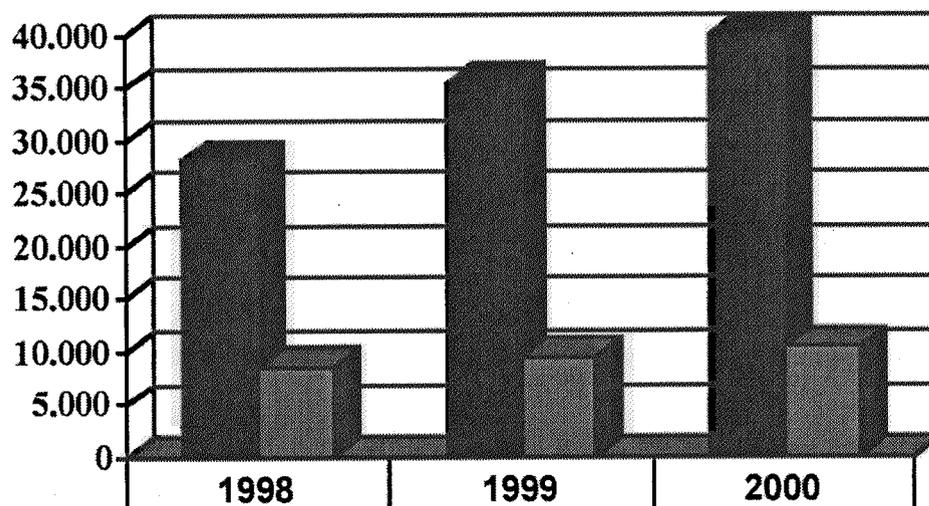
2.3-ESTADÍSTICA REGIONAL DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES

El conjunto de la Red de Oficinas recibe al cabo del año numerosas consultas y reclamaciones, cuya consideración general, al margen de su resolución particular, resulta fundamental para planificar las actuaciones públicas de defensa del consumidor.

Los murcianos han realizado 43.438 consultas durante el año 2000 y han presentado 10.381 reclamaciones, siendo la vivienda y la telefonía los sectores que registran mayor número de actuaciones.

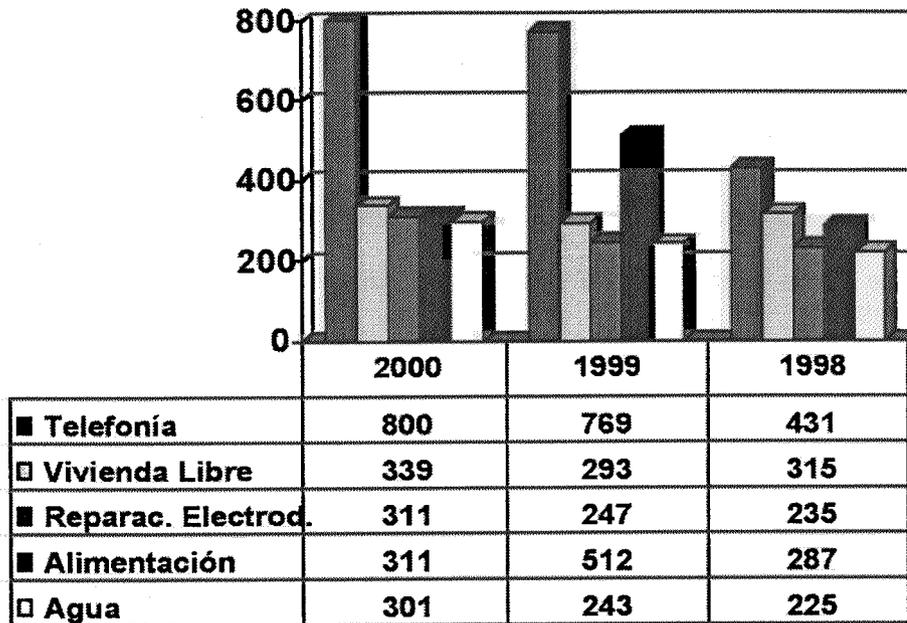
A continuación se ofrecen tablas comparativas al respecto, señalando que se denomina CONSULTA a toda solicitud de información, y que se denomina RECLAMACIÓN a tres figuras que tienen en común la generación de un procedimiento administrativo: las denuncias, las quejas y las reclamaciones económicas.

	1998	1999	2000	Incremento %
CONSULTAS	28.131 (77%)	35.297 (79%)	43.438 (81%)	23 %
RECLAMACIONES	8.513 (23%)	9.329 (21%)	10.381 (19%)	8 %
TOTALES	36.644 (100%)	44.626 (100%)	53.819 (100%)	20%

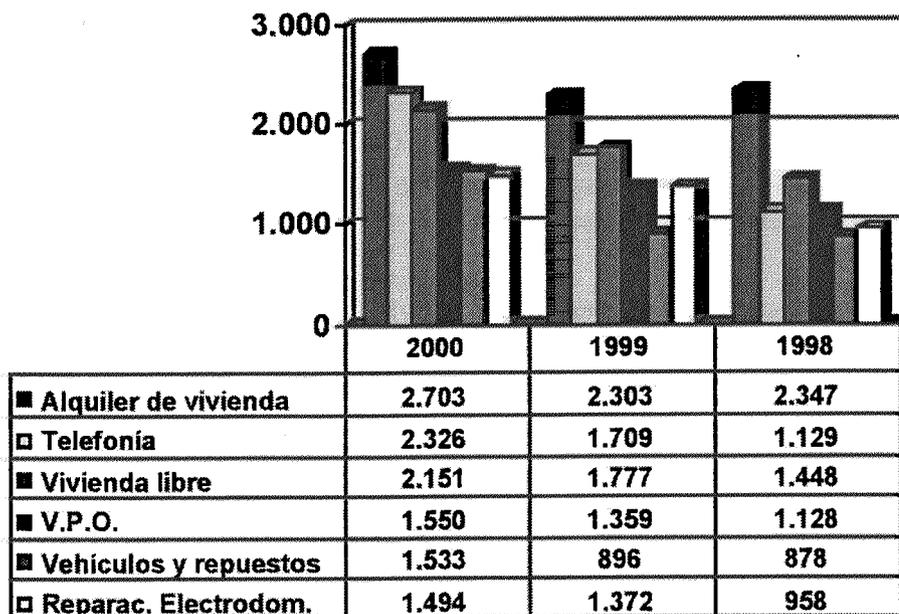


■ Consultas	28.131	35.297	43.438
■ Reclamaciones	8.513	9.329	10.381

ANÁLISIS POR SECTORES NÚMERO DE RECLAMACIONES



ANÁLISIS POR SECTORES NÚMERO DE CONSULTAS



3-JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

La Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia fue creada el 21 de julio de 1986 y ratificada el 10 de noviembre de 1993 al poco de publicarse el RD 636/93 por el que se estableció definitivamente el Sistema Arbitral de Consumo en España.

Tiene como finalidad el resolver con carácter vinculante las reclamaciones económicas que presenten los consumidores frente a comercios, empresas o profesionales, a través del instituto del arbitraje privado, es decir, que Colegios Arbitrales integrados por árbitros resuelven cada reclamación concreta para cuyo conocimiento son designados, previa audiencia oral y privada de ambas partes en conflicto. Todo ello mediante un procedimiento gratuito, sencillo y rápido.

Para el desarrollo de sus funciones, la Junta Arbitral, durante el año, ha contado con:

- Tres sedes desde donde se administra arbitraje, en las ciudades de Murcia, Lorca y Cartagena.
- Un total de 94 árbitros
- 8 Asociaciones de Consumidores adheridas a la Junta, en la que fundamentalmente participan nombrando árbitros.
- 32 Organizaciones empresariales adheridas a la Junta, en la que fundamentalmente participan nombrando árbitros.
- Y lo más importante, 3.966 empresas, comercios y profesionales adheridos individualmente a la Junta. Recordemos que este sistema requiere que la empresa reclamada acepte expresamente resolver la reclamación económica del consumidor mediante arbitraje de consumo, es decir, adherirse al arbitraje, empresa que en consecuencia ofrece al consumidor una garantía de respuesta significativamente mayor que aquéllas que no están adheridas.

Las empresas adheridas, para ser fácilmente identificables, pueden gratuitamente ostentar el Distintivo Oficial que otorga la Junta y figurar en el correspondiente Censo Público.

Por último, se ofrecen a continuación tablas comparativas con los datos de actividad de la Junta correspondientes al año 2000, destacándose que el sector en el que se ha desarrollado más arbitraje es el de telefonía, que el importe medio por reclamación se cifra en algo más de 100.000 pts. y que en el funcionamiento de la Junta alcanzan un alto grado de utilización los mecanismos de solución amistosa de conflictos, ya que casi un 20% de los casos se solucionan con mediaciones previas al inicio del arbitraje y en el resto de los casos se produce conciliación en la mitad de ellos.

Igualmente de destacar el hecho de que la imparcialidad y objetividad del sistema se ve reforzada por las cifras, que reflejan que los laudos dirimientes son favorables al consumidor en un 23% de los casos y en un 27% son favorables al empresario o profesional, y que son adoptados por unanimidad de los árbitros en un 98,4% de los casos.

Un año más, como se realiza desde 1997, la Junta ha editado una publicación conteniendo el texto de todos y cada uno de los laudos dirimientes dictados en el año.

3.1-ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES ADHERIDAS A LA JUNTA

1. Federación Murciana de Asociación de Amas de Casa Consumidores y Usuarios THADER, 15 árbitros.
2. Unión de Consumidores de Murcia UCE, 13 árbitros
3. Asociación de Consumidores de la Región de Murcia, ACUREMU, 2 árbitros
4. Unión Independiente de Consumidores y Usuarios., UICU, 2 árbitros
5. Asociación Cultural y de Consumo de la Mujer de Ulea
6. Asociación de Consumo y Amas de Casa de La Alberca
7. Asociación de Amas de Casa "Virgen del Rosario" en Orientación al Consumidor y Usuario
8. Asociación de Unión Nacional de Consumidores y Amas de Hogar (UNAE)

3.2-RELACIÓN DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES ADHERIDAS A LA JUNTA

1. Confederación Regional de Organizaciones Empresariales, CROEM, 3 árbitros.
2. Federación Regional de Empresarios del Metal, FREMM, 2
3. Confederación de Empresarios de Cartagena (COEC), 3
4. Federación Regional de Empresarios de la Construcción (FREC), 3
5. Confederación Comarcal de Organiz. de Empresarios de Lorca (CECLOR), 1
6. Asociación Regional de la Madera, 2
7. Asociación Agrícola y Ganadera (ADEA-ASAJA), 2
8. Asociación Fabricantes Aguardientes y Licores, 2
9. Asociación Comerciantes e Industriales de Aguilas, 2
10. Asociación Española de Servicios Telecomunicacion (AEST), 3
11. Asociación Nacional de Industrias Electronicas en Murcia (ANIEL), 2
12. Asociación Regional Tintorerías y Lavanderías en Murcia, 6
13. Asociación Comerciantes de San Pedro del Pinatar (ACOPEGAN), 2
14. Federación de Empresarios de Comercio (FECOM), 2
15. Empresarios de Santiago de la Ribera, 3
16. Federación Pequeños y Medianos Comerciantes de Cartagena (FECC), 3
17. Asociación Profesional Empresarios Hoteles y Alojamientos (HOSTETUR), 2
18. Asociación Hosteleros de Aguilas (HOSTEAGUILAS), 2
19. Asociación Carniceros de la Región de Murcia (ACREM), 2
20. Asociación Empresarios Progreso de La Unión (AEPRO), 2
21. Asociación de Centros de Idiomas Región Murcia (ACEIRMUR), 2
22. Federación Regional Empresarios Hostelería de Murcia (HOSTEMUR)
23. Asociación de Comerciantes Corazón de Murcia
24. Asociación Promotores de la Vivienda de la Región de Murcia
25. Unión Regional de Comerciantes
26. Asociación Empresarios Hostlería y Alojamientos (HOSTECAR)
27. Asociación Comerciantes de Vista Alegre (ACOVIS)
28. Asociación Nacional Venta Directa, 1
29. Asociación Nacional Agencias de Viaje (AEDAVE), 1
30. Asociación Nacional de la Cama (ASOCAMA), 1
31. Asociación Nacional del Gas (ASEINGAS), 1
32. Asociación Nacional Centros de Enseñanza a Distancia (ANCED), 1

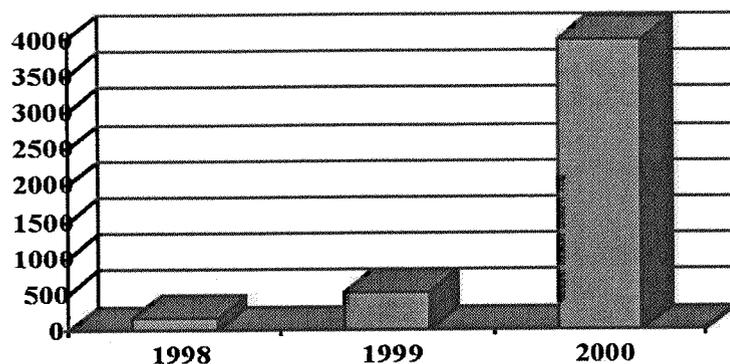
3.3-DATOS ESTADÍSTICOS DE LA J.A.C.

	AÑO 1998	%	AÑO 1999	%	AÑO 2000	%	TOTAL 1998-00	%
Nº EXPEDIENTES	223	100	264	100	640	100	1127	100
CUANTIA MEDIA (pts.)	68.724		123.973		103.385		98.694	
(euros)	413,04		745,09		621,36		593,16	
INADMISIONES	2	0,9	9	3,4	11	1,72	22	1,95
MEDIACIONES	41	18,39	54	20,45	121	18,91	216	19,17
ACEPTACIONES	115	51,57	115	43,57	353	55,16	583	51,73
INACEPTACIONES	65	29,15	86	32,58	155	24,22	306	27,15
PERITAJES	11		15		24		50	
AUDIENCIAS	119		119		322		560	
LAUDOS	104	100	101	100	258	100	463	100
Conciliatorios	36	34,62	46	45,55	128	49,61	210	45,36
Estimatorios	46	44,23	24	23,76	61	23,64	131	28,29
Desestimatorios	22	21,15	31	30,69	69	26,74	122	26,35
LAUDOS DIRIMENTES	68	100	55	100	130	100	253	100
Unánimes	68	100	53	96,36	128	98,46	249	98,42
Mayoritarios	0	0	2	3,64	0	0	2	0,79
Con voto particular	0	0	0	0	2	1,54	2	0,79
LAUDOS DIRIMENTES	68	100	55	100	130	100	253	100
Impugnados	1	1,47	3	5,45	1	0,16	5	1,97
Ejecutados	0	0	0	0	0	0	0	0

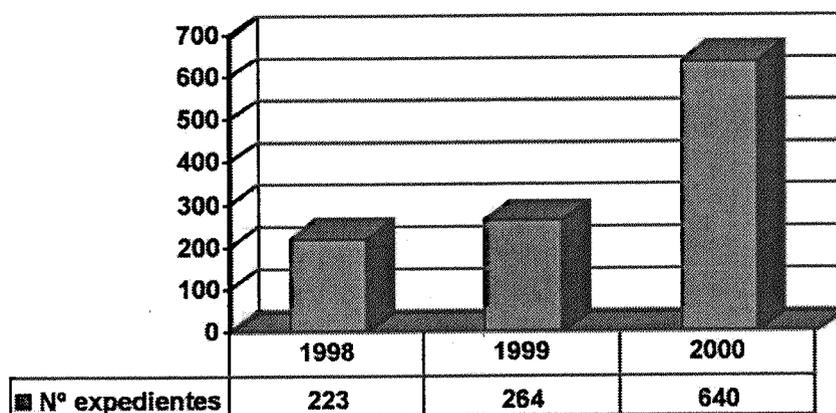
3.4-ESTADÍSTICA POR SECTORES ECONÓMICOS

	AÑO 1998	AÑO 1999	AÑO 2000	TOTAL
AGENCIAS DE VIAJE	1			1
AGUA	3	6	13	22
AUTOMOVILES	23	17	72	112
COMPAÑIAS SEGUROS	2	4	12	18
CORREOS	1		2	3
ELECTRODOMESTICOS (S.A.T.)	14	7	9	30
ELECTRODOMESTICOS	4	5	17	26
ENSEÑANZA	11	15	53	79
GAS	28		2	30
HOSTELERIA/REST.	1		1	2
REPARACION HOGAR	2	19	10	31
SANIDAD			1	1
SERVICIOS BANCARIOS				0
TELEFONO	65	85	250	400
TEXTIL		13	15	28
TINTORERIAS	27	40	76	143
TRANSPORTES PUBLICOS				0
VENTA POR CORREO	4		2	6
VIVIENDA PROPIEDAD	8	22	15	45
VIVIENDA ARRENDAMIENTO				0
ALIMENTACION/BEBIDAS				0
APARATOS ELECTRONICOS		6	43	49
CALZADO	8	1	4	13
JUGUETES	1	1		2
JOYERIAS-RELOJERIA		3	1	4
MUEBLES	13	15	24	52
FERRETERIA				0
PRODUCTOS DROGUERIA	1		2	3
ESPECTACULOS PUBLICOS				0
MATERIAL AUDIOVISUAL		1		1
PELUQUERIAS				0
OTROS	6	4	16	26
TOTALES	223	264	640	1.127

EMPRESAS ADHERIDAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO



NÚMERO DE EXPEDIENTES JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO



4-PARTICIPACIÓN: ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y CONSEJO ASESOR REGIONAL DE CONSUMO

4.1-LAS ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES (OCC)

Las Organizaciones de consumidores conforman el tejido social participativo de los ciudadanos en la Región en materia de Consumo. Su promoción resulta obligada para la Administración Regional por mandato legal.

En el año 2000 existen en la Región 14 Organizaciones de Consumidores, registradas en el INC con los números de registro que a continuación se detallan:

ORGANIZACIÓN	Nº SOCIOS
1-FEDERACION MURCIANA DE ASOCIACIONES DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS, "THADER",nº 311. Federada en CEACCU	22.300
2-UNION DE CONSUMIDORES DE MURCIA, "UCE",nº157. Federada en UCE	9.584
3-UNION INDEPENDIENTE DE CONSUMIDORES Y USUARIOS "UICU",nº153	
4-ASOCIACION REGIONAL DE CONSUMO Y AMAS DE CASA DE LA ALBERCA,nº154	980
5-CONSUMIDORES ASOCIADOS DE MURCIA "CAM",nº145. Federada en FUCI.	423
6-ASOCIACION DE AMAS DE CASA "VIRGEN DEL ROSARIO" EN ORIENTACION AL CONSUMIDOR Y USUARIO" DE BALSICAS., nº47	260
7-ASOCIACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REGION DE MURCIA "ACUREMU",nº214	122
8-ASOCIACION CULTURAL Y DE CONSUMO DE LA MUJER DE ULEA,nº202	173
9-ASOCIACION DE AMAS DE CASA Y CONSEJO AL CONSUMIDOR Y USUARIO "VIRGEN DE LA CONSOLACION", DE EL JIMENADO TORRE PACHECO,nº215	127
10-UNION CIVICA REGIONAL DE CONSUMIDORES Y AMAS DE HOGAR DE MURCIA "UNAE",nº295	98
11-ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y ENTIDADES DE SEGUROS DE ESPAÑA "ADICAE", nº107, Delegación de Murcia,	45
12- ASOC. PARA LA DEFENSA DE LA MUJER, CONSU. Y USU. DE DOLORES DE PACHECO, nº 317	130
13.-ASOCIACIÓN PARA LA DEFENSA DE LA MUJER, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE DE ROLDAN TORRE PACHECO nº321	132
14.- ASOCIACIÓN PARA LA DEFENSA DE LA MUJER, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE DE SAN CAYETANO TORRE PACHECO nº322º	76
TOTAL	34.450

El nivel de afiliación de la población al movimiento de asociacionismo de consumo respecto los habitantes de la Región (1.130.962, según INE, datos del padron 18-01-2001) es del 3%.

4.2-APOYO ECONÓMICO A LAS ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES

El apoyo económico de la Administración Regional a las Organizaciones de Consumidores se realiza mediante dos mecanismos:

1. Convenios con las Organizaciones de Consumidores más representativas, que son aquéllas que tienen presencia en el Consejo Asesor Regional de Consumo.
2. Subvenciones destinadas a la cobertura de programas específicos de cualesquiera Organizaciones de Consumidores.

Respecto de la primera línea de financiación, se suscribieron Convenios para la Promoción de Políticas de Defensa del Consumidor con la Federación THADER, el día 1-3-2000 por importe de 6 millones de pts. y con la Asociación UCE el día 28-2-2000 por importe de 8 millones de pts.

El objetivo de estos Convenios se centra en:

- Mantenimiento de una Oficina pública y gratuita de Información al Consumidor de carácter regional por parte de la Asociación, con una infraestructura adecuada a las necesidades y dotada de asesoramiento jurídico gratuito en materia de consumo.
- Realización de Campañas de Difusión de los derechos de los consumidores.
- Ejecución del Programa Regional de Educación del Consumidor en la Escuela.
- Realización de actividades en materia de Formación del Consumidor.
- Participación en la Junta Arbitral de Consumo.

Respecto del segundo mecanismo, se dictó la Orden 21-1-2000, BORM 22-2-2000, por la que se convocan subvenciones finalistas en materia de consumo a las OCCC de la Región de Murcia. En base a dicha convocatoria se subvencionaron fundamentalmente programas destinados a la promoción de adhesiones comerciales y empresariales a la Junta Arbitral de Consumo, según se concreta en la siguiente tabla:

RELACION DE OCCC SUBVENCIONADAS AÑO 2000

ORGANIZACIÓN	IMPORTE	OBJETO
ASOC.DE AMAS DE CASA Y CONSEJO AL CONSUMIDOR Y USUARIO VIRGEN DE LA CONSOLACION DEL JIMENADO	75.000 Pts	CAMPAÑA DE ARBITRAJE
ASOC. PARA LA DEFENSA DE LA MUJER CONSU Y USU DE ROLDAN	DENEGADA	
ASOC. DE CONSU. Y USUARIOS DE LA REGION DE MURCIA-ACUREMU	158.000 Pts	PROMOCION ARBITRAJE FUNCIONAMIENTO OFICINA ESTUDIO COMPARATIVO PRECIOS MERCADO
ASOC.DE AMAS DE CASA CONSU. Y USU VIRGEN DEL ROSARIO DE BULLAS	150.000 Pts	CURSOS: HABITOS CONSUMO Y SERVICIOS PUBLICOS
ASOC. DE CONSUMIDORES ASOCIADOS DE MURCIA CAM	250.000 Pts	CAMPAÑA ARBITRAJE
ASOC. PARA LA DEFENSA DE LA MUJER CONSU Y USU DE DOLORES DE PACHECO	75.000 Pts	CAMPAÑA ARBITRAJE
ASOC. CULTURAL Y DE CONSUMO DE LA MUJER DE ULEA	200.000 Pts	DIA MUNDIAL X ANIVERSARIO ASOC.
UNION CIVICA REG. DE AMAS DE HOGAR DE MURCIA-UNAE	655.000 Pts	AGENDA 2000 EURO PARA MAYORES Y MUJERES
ASOC.DE AMAS DE CASA VIRGEN DEL ROSARIO EN ORIENTACION AL CONSUMIDOR Y USUARIO DE BALSICAS	75.000 Pts	CAMPAÑA ARBITRAJE
ASOC. REG. DE CONSUMO Y AMAS DE CASA DE LA ALBERCA	605.000 Pts	CHARLAS CONSUMO DIA MUNDIAL CONSUMIDOR SEMANA CONSUMO INFRAESTRUCTURAS PROGRAMAS COLEGIOS
ASOC. PARA LA DEFENSA DE LA MUJER CONSU Y USU DE SAN CAYETANO	DENEGADA	
ASOC. DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS ADICAE	190.000 Pts	CAMPAÑA ARBITRAJE CHARLAS, CONFERENCIAS
ASOC.DE AMAS DE CASA CONSU Y USU. SANTA ISABEL DE ALQUERIAS	50.000 Pts	CAMPAÑA ARBITRAJE
ASOC.DE AMAS DE CASA CONSU Y USU. DE CARTAGENA	920.000 Pts	CAMPAÑA ARBITRAJE CAMPAÑA DIFUSION 3ª EDAD
ASOC.DE AMAS DE CASA CONSU Y USU. VIRGEN DEL ROSARIO DE SANTOMERA	50.000 Pts	CAMPAÑA ARBITRAJE
TOTAL 15	3.453.000 Pts	

4.3-EL CONSEJO ASESOR REGIONAL DE CONSUMO

El Consejo Asesor Regional de Consumo es el órgano consultivo de la Administración Regional en materia de consumo y fue creado por Decreto 1/1995 de 20-1, BORM 30-1-95.

Está presidido por el Excmo Sr Consejero de Sanidad y Consumo, vicepresidido por el Ilmo Sr. Director General de Consumo y compuesto por 10 vocales, que actualmente son:

- 2 vocales de la Organización de Consumidores Thader
- 2 vocales de la Organización de Consumidores UCE
- 4 vocales de la Organización empresarial CROEM
- Un representante de la Consejería competente en materia de vivienda
- Un representante de la Consejería competente en materia de comercio

El Consejo celebró Pleno el 25-2-2000 y ha evacuado trámite de audiencia en diversos asuntos a lo largo del año.

Durante el año 2000 el Consejo ha iniciado una novedosa línea de trabajo para propiciar en los diversos sectores económicos la aprobación de Códigos de Autorregulación.

5-CONVENIOS CON CORPORACIONES LOCALES

La relación entre las Corporaciones Locales de la Región y la Dirección General de Consumo se articula mediante la suscripción anual de CONVENIOS DE COLABORACION PARA LA PROMOCION DE POLITICAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, línea iniciada en 1997 y que refleja una evidente progresión. En estos Convenios se establecen unos proyectos de actuación y se define su financiación con aportaciones locales y autonómica. La aportación autonómica global a estos Convenios ha sido de 16.850.000 pts en el año 1998 (20 Convenios), 15.967.000 pts en 1999 (18 Convenios) y 36.200.000 pts en 2000 (24 Convenios).

Los proyectos de actuación conveniados son los siguientes:

- Mantenimiento de OMIC por parte de la Corporación con una infraestructura adecuada a las necesidades poblacionales del municipio.
- Realización de Campañas de Difusión de los derechos de los consumidores.
- Ejecución del Programa Regional de Educación del Consumidor en la Escuela.
- Realización de actividades en materia de Formación del Consumidor.
- Actuaciones específicas en algunas Corporaciones, como el mantenimiento de Sedes de la Junta Arbitral de Consumo o asesoramiento jurídico gratuito en materia de consumo.

El cuadro adjunto expresa las Corporaciones conveniantes y los importes globales aportados al Convenio por la Administración Regional y la Local.

Parte fundamental de los citados Convenios estriba en la asistencia técnica que la Dirección General de Consumo presta al personal de las Corporaciones Locales. En este sentido, y como parte fundamental de este ámbito de actividad, se han impartido 4 Cursos de Formación, con un total de 84 horas lectivas impartidas, con la concreción que igualmente se indica en el cuadro adjunto.

CURSOS IMPARTIDOS A OMICs Y OOC

OBJETO DEL CURSO	HORAS LECTIVAS	LOCALIDAD	ALUMNOS
Curso Básico para Informadores de Consumo	40	Murcia	12
Curso Básico para Monitores de Consumo	20	Murcia	31
Jornadas sobre Ahorro-Inversión y Servicios Financieros Especiales	12	Murcia	20
Jornadas sobre Arbitraje de Consumo	12	Murcia	36
TOTALES	84		99

CONVENIOS CON CORPORACIONES LOCALES

CORPORACIÓN	IMPORTE 1998	IMPORTE 1999	IMPORTE 2000
1-ABARAN	1.100.000	1.100.000	1.550.000
2-AGUILAS	2.150.000	2.150.000	2.750.000
3-ALCANTARILLA	1.100.000	1.100.000	1.900.000
4-ALCAZARES	1.100.000	1.050.000	----
5-ALHAMA DE M.	1.050.000	1.050.000	1.400.000
6-ARCHENA	900.000	900.000	1.350.000
7-CALASPARRA	700.000	700.000	1.100.000
8-CARAVACA	---	----	1.500.000
9-CARTAGENA	----	----	3.500.000
10-CEHEGÍN	-----	----	1.500.000
11-CIEZA	1.850.000	----	2.500.000
12-JUMILLA	1.300.000	1.450.000	1.550.000
13-LORCA	1.616.000	1.616.000	3.400.000
14-MANC.COM. OR.	1.200.000	1.200.000	2.100.000
15-MOLINA SEGURA	1.600.000	1.600.000	3.000.000
16-MULA	1.500.000	1.500.000	2.600.000
17-MURCIA	7.500.000	7.500.000	11.000.000
18-PTO LUMBRERAS	----	----	1.100.000
19-SAN JAVIER	1.600.000	----	1.500.000
20-SAN PEDRO P.	700.000	900.000	1.300.000
21-TORRES COTILL	900.000	900.000	1.200.000
22-TORRE-PACHECO	----	----	2.000.000
23-TOTANA	1.050.000	1.100.000	1.400.000
24-LA UNION	1.000.000	1.000.000	1.250.000
25-YECLA	1.100.000	1.100.000	2.000.000
TOTALES	30.516.000	27.916.000	54.450.000

6-ACCIONES ESPECÍFICAS DESTINADAS A COLECTIVOS ESPECIALES

El Estatuto de Consumidores de la Región de Murcia establece en su art.4 que los colectivos de consumidores y usuarios que por circunstancias especiales se encuentren en una posición de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, serán objeto de actuaciones específicas, en especial los niños y adolescentes, las mujeres gestantes, las personas mayores, los enfermos, los discapacitados y los inmigrantes.

En cumplimiento de este mandato legal, durante el año 2000 la Dirección General de Consumo ha iniciado dos programas de actuación, uno dirigido a infancia y juventud y otro a tercera edad.

6.1-INFANCIA Y JUVENTUD: PROGRAMA REGIONAL DE EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA ESCUELA

La Región de Murcia ha venido desarrollando Programas de Educación del Consumidor en la escuela desde el nacimiento de las Políticas de Defensa del Consumidor en España en 1981, hasta el punto que dichas actuaciones fueron sancionadas con rango legal por el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, aprobado mediante Ley 4/1996. Efectivamente, su artículo 12 dispone que las Administraciones Públicas con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario adoptarán las medidas necesarias para hacer efectivo el derecho a la educación en materia de consumo, que se orientará hacia la formación integral de la persona, fomentando prioritariamente:

1. La inclusión de la educación del consumidor y usuario en todos los ciclos y niveles de la educación obligatoria y postobligatoria.
2. La formación permanente en materia de consumo del personal docente.
3. La elaboración y publicación de materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores y usuarios.

A su vez, la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo de 1990 introdujo como una de las materias transversales del currículo la Educación del Consumidor. Estas enseñanzas transversales son, en realidad, contenidos recurrentes en el currículo, no paralelos a las áreas, sino transversales a ellas, que no introducen contenidos nuevos que no estén ya reflejados en el currículo de las áreas, sino que los organizan alrededor del eje educativo, en este caso, de educación del consumidor, impregnando de estas enseñanzas a las áreas del currículo, de modo que a la postre, estén presentes en el proyecto educativo de centro, en el proyecto curricular de etapa y en las programaciones que realiza el profesorado.

Este marco legal impone, por la concurrencia competencial, una total coordinación de las actuaciones de las administraciones educativa y de consumo, máxime cuando desde 1999, y mediante el RD.938/99 de 4-6, la Región de Murcia asumió plenamente las competencias en materia de educación no universitaria.

En consecuencia, la Consejería de Sanidad y Consumo y la Consejería de Educación y Universidades han establecido un mecanismo institucional específico para hacer efectiva la educación del consumidor en la escuela asegurando una total coordinación de las administraciones actuantes, mediante la Orden Conjunta de 26-5-2000 para la coordinación de competencias relativas a la educación del consumidor y que crea la Comisión de Coordinación en Materia de Promoción de la Educación del Consumidor en los Centros Docentes no Universitarios (BORM 6-6-2000).

Como resultado de todo ello, la Comisión de Coordinación citada, en su reunión constitutiva celebrada el 5 de julio de 2000, aprobó un Plan Trienal de Actuación para el período 2000-2002, así como un Programa para el año 2000 de concreción de dicho Plan.

El programa para el año 2000 se ha centrado en la intervención en el aula con el tema del "Euro, la nueva moneda única europea", con el objetivo básico de que el profesorado sea el responsable directo de la actuación correspondiente en el aula, contando con el apoyo técnico y humano del personal de las OMIC y las Organizaciones de Consumidores (O OCC).

Para su implantación se ha ejecutado un Plan de Formación específico para los agentes del programa (OMIC, O OCC, monitores y profesorado) y se han elaborado unas Unidades Didácticas específicas destinadas a los profesores (editadas en forma de libro de 203 pags. y en CD-Rom), como apoyo a su labor en el aula.

Los fondos destinados al desarrollo del programa provienen de los presupuestos autonómicos y han sido gestionados por las OMIC y las OOC de la Región, en base a los Convenios de Colaboración ya mencionados anteriormente en esta Memoria.

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE COLEGIOS 2000

	COSTE TOTAL/PTS	Nº ALUMNOS	Nº CENTROS	Nº PROFESORES	COSTE PTS/ALUMNO
TOTALES	29.861.040	29.984	208	1.377	995,90

ACCIONES FORMATIVAS DEL PROGRAMA DE COLEGIOS 2000

OBJETO DEL CURSO	HORAS LECTIVAS	LOCALIDAD	ASISTENTES
Jornada Informativa con Asesores de CPR	4	Murcia	10
Jornada Informativa con OMICs y AACC	4	Murcia	25
Jornadas sobre el Euro para Profesores	7	Murcia	200
Seminario sobre el Euro para Profesores	16	Varias	200
Curso Básico sobre Consumo para Profesores	30	Murcia	32
Curso Básico sobre Consumo para Profesores	30	Cieza	25
TOTALES	91		492

Complementariamente al programa descrito, se ha desarrollado el CERTAMEN EUROPEO DEL JOVEN CONSUMIDOR.

El Certamen es auspiciado por la Comisión de la Unión Europea y tiene en cada país miembro unos organizadores nacionales.

Este año el tema era "Consumir en el siglo XXI" y se celebró en tres Fases: una Autonómica, otra Nacional y otra Europea a las que concurren los grupos de trabajo formados por alumnos de los Centros Docentes coordinados por un Profesor y, en caso de ser seleccionado por los jurados, pasan de una fase a otra superior.

En la fase autonómica de la Región de Murcia participaron 8 Centros Docentes y ganó el Primer Premio (dotado con 500 Euros en material escolar y/o deportivo y pase a la Fase Nacional) el C.P. ANTONIO RAMOS CARRATALA de La Asomada (Cartagena). El segundo Premio (dotado con 300 Euros) correspondió al I.E.S. ALJADA de Puente Tocinos (Murcia) y el Tercero (dotado con 200 Euros) al C.P.C. SAN MIGUEL de Molina de Segura.

El C.P. ANTONIO RAMOS CARRATALA obtuvo el octavo Premio (dotado con 300 Euros) en la Fase Nacional.

6.2-TERCERA EDAD

El 9 de marzo se celebró en Murcia una "Jornada sobre Consumo para los Mayores" coorganizada con el Instituto Nacional del Consumo.

Las Ponencias expuestas trataron sobre "Alimentación", "Medicamentos", "Seguridad en el hogar", "El Euro", "Viajar y comprar" y "La Protección de nuestros Derechos".

El lema de la Jornada fue "Conocer: nuestra mejor protección".

OBJETO DEL CURSO	HORAS LECTIVAS	LOCALIDAD	ASISTENTES
Jornada sobre Consumo para la 3ª Edad	12	Murcia	100

7-CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN

El Estatuto de Consumidores de la Región de Murcia establece en su art.11 que las administraciones llevarán a cabo campañas orientativas de difusión de información referida a los derechos y deberes de los consumidores y los medios para ejercerlos.

En base a ello, la Dirección General de Consumo ha desarrollado durante el año las siguientes Campañas de Difusión:

7.1-CAMPAÑA DE REYES: "Cada edad tiene un juguete"

- Objetivo: Información sobre la necesidad de adecuar el Juguete a la edad del niño: continuación de la campaña navidad 1999.
- Fecha: Enero de 2000
- Medios: elaboración de spot para tv.de 20" y emisión en las cadenas TVE-I y La 2

7.2-CAMPAÑA DE DISTRIBUCIÓN DE HOJAS DE RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REGION DE MURCIA

- Objetivo:Distribucion de Hojas de Reclamaciones a los establecimientos obligados a su tenencia de toda La Region
- Fechas: Primer semestre año 2000
- Medios: Recogida por parte de los interesados en los casi 150 Puntos de Distribución habilitados al efecto.

7.3-DIA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR, 15 DE MARZO

- Objetivo: Fomento del Arbitraje de Consumo entre los Consumidores
- Fechas: 9 al 17 de Marzo
- Medios: Folleto Informativo (100.000 Ejemplares).

Elaboracion de Spot para TV.de 20" con emisión en las cadenas TVE-I y La 2 y Television Murciana.

Elaboracion de una cuña radiofónica de 20" con emision de cuñas en Ambito Regional

7.4-JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

- Objetivo: Fomento del Arbitraje de Consumo entre los Empresarios/Prestadores de Servicios
- Fechas: 23 de Octubre al 5 de Noviembre
- Medios: Elaboración de Spot para TV. de 20" con emisión en las cadenas TVE-I y La 2 y Television Murciana.

Cuña radiofónica de 20", emision de cuñas diarias en Ambito Regional

Realización de 4000 Visitas Informativas a comercios de la Región sobre el Arbitraje de Consumo y la posibilidad de su adhesión al mismo.

Como resultado de la Campaña se registraron más de 2000 adhesiones a la JAC.

7.5-CAMPAÑA DE NAVIDAD

- Objetivo: Información sobre la conveniencia de adquirir el juguete más adecuado a la edad de cada niño.
- Fechas: 23 al 28 de diciembre
- Medios: Elaboración de spot para tv de 20 " y 10" con emisión en las cadenas TVE-I y La 2.

Recomendaciones Navideñas.

SERVICIO DE CONTROL DE MERCADO

8-ACTUACIONES DE CONTROL DE MERCADO

Se ofrece a continuación tabla de datos relativos a las actuaciones de control de mercado llevadas a cabo por la Inspección de Consumo, que se articulan mediante Campañas de Actuación por sectores. En cifras globales, se han realizado 1.054 visitas con acta levantada y 677 visitas con resultado de informe, un total de 1.731 establecimientos visitados. Igualmente se han realizado un total de 151 toma de muestras para su correspondiente análisis, 98 de productos alimenticios y 53 de productos industriales.

Como consecuencia de estas actuaciones, se tramitan los correspondientes expedientes sancionadores, respecto de lo cual se ofrecen igualmente datos específicos en tabla adjunta.

ACTUACIONES INSPECTORAS RELATIVAS A CAMPAÑAS

CAMPAÑA	Nº ACTAS	AMPLIA- CIONES	TOMA MUESTRAS	POSI- TIVAS	NEGA- TIVAS	TOTAL	
						PEN- DIENTES	ACTUA- CIONES
AGENCIAS VIAJE	8	0	0	8	0	0	8
APARCAMIENTOS	19	0	0	0	19	0	19
BALANZAS AUTOMATICAS	61	0	0	17	44	0	61
INFORMATICA	9	0	0	0	9	0	9
PUERICULTURA	11	0	2	9	1	3	13
RESTAURACION	110	0	0	61	49	0	110
TODO A 100	118	0	0	112	6	0	118
LECTURA OPTICA	8	0	0	3	5	0	8
LECHE	18	0	4	12	10	0	22
VENTA AUTOMATICA	37	0	0	26	5	6	37
VIVIENDA	33	0	0	26	7	0	33
GUIRNALDAS	6	2	0	6	0	2	8
PUBLICIDAD	3	0	0	3	0	0	3
AUTOMOVILES	5	0	0	0	5	0	5
CESTAS NAVIDAD	3	0	0	1	1	1	3
HOJAS RECLAMACIONES	5	0	0	3	2	0	5
PATINETES	12	2	0	12	2	0	14
TRIANGULOS	8	1	1	9	1	0	10
RECLAMACIONES	261	32	5	158	140	1	299
RED ALERTA	61	8	6	39	35	1	75
INSPECCION GENERAL	31	3	1	25	10	0	35
COMUNICACIONES (Con acta)	16	10	3	15	12	0	27
WHISKY (Toma de Muestras)	0	0	30	6	21	3	30
ZUMOS (Toma de Muestras)	0	1	20	17	4	0	21
MERMELADA (Toma de Muestras)	0	0	18	11	7	0	18
JUGUETE 1ª INFANCIA (T.Muestras)	0	0	20	9	4	7	20
INFUSIONES (Toma de Muestras)	0	0	20	13	7	0	18
CHAMPÚ (Toma de Muestras)	0	0	20	3	17	0	20
OTROS	0	1	2	1	1	1	3
TOTAL	843	60	151	605	424	25	1054

INFRACCIONES Y SANCIONES

Nº EXPTE. INCOADOS	P.ALIM	P.IND.	SERV.	TOTAL
1º Trim.	49	32	40	121
2º Trim.	27	28	27	82
3º Trim.	1	24	10	35
4º Trim.	10	17	59	86
Total	87	101	136	324
Nº Exptes. resueltos	P.Alim.	P.Ind.	Serv.	Total
1º Trim.	38	34	46	120
2º Trim.	22	26	20	68
3º Trim.	11	22	11	43
4º Trim.	6	26	32	65
Total	77	108	109	296
Importe sanciones	P.Alim.	P.Ind.	Serv.	Total
1º Trim.	2.785.000	1.710.000	5.835.000	7.385.000
2º Trim.	2.200.000	2.385.000	2.740.000	7.325.000
3º Trim.	895.000	1.370.000	1.000.000	3.265.000
4º Trim.	1.340.000	2.700.000	2.490.000	6.530.000
Total	7.220.000	8.165.000	12.065.000	24.505.000
Importe/Expte 2000				82.787
Importe/Expte 1999				81.076

m

M E M O R I A



Región de Murcia
Consejería de Sanidad
y Consumo