

PRESUPUESTO DE LA GENERALITAT 2015

INDICADORES POR OBJETIVOS

F.P. 4

SECCIÓN : 11 ECONOMÍA, INDUSTRIA, TURISMO Y EMPLEO
 SERVICIO : 04 SECRETARÍA AUTONÓMICA DE TURISMO Y COMERCIO
 CENTRO GESTOR : 03 D.G. DE COMERCIO Y CONSUMO
 PROGRAMA: 443.10 PROTECCIÓN CONSUMIDORES Y CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR
OBJETIVO	1.1.- Velar por la salud y seguridad de los consumidores, así como por el respeto de sus intereses económicos y sociales y por la igualdad en la protección de sus derechos.		
INDICADOR	1 Número de campañas de control cumplimiento reglas del mercado.	Campañas	10
INDICADOR	2 Expedientes sancionadores.	Expedientes	500
INDICADOR	3 Número de actuaciones inspectoras.	Actuaciones	35.000
INDICADOR	4 Número de productos alertados.	Alertas introducidas	2.500
INDICADOR	5 Número de tomas de muestras.	Productos	150
INDICADOR	6 Denuncias recibidas.	Denuncias	1.500
INDICADOR	7 Reclamaciones recibidas.	Reclamaciones	10.000
INDICADOR	8 Convenios de colaboración con las OMIC para distribución hojas reclamaciones.	Convenios	45
INDICADOR	9 Número de hojas de reclamación distribuidas.	Hojas	25.000
OBJETIVO	1.2.- Facilitar la información, formación y educación para conseguir un consumo responsable, fortaleciendo la autonomía y capacidad de decisión del consumidor y concienciándole, al mismo tiempo, de sus responsabilidades en las elecciones y hábitos de consumo que deben basarse no sólo en criterios estrictamente económicos, sino también en criterios de racionalidad, sostenibilidad y responsabilidad social.		
INDICADOR	1 Consejos de consumo.	Materiales informativos	10
INDICADOR	2 Jornadas día mundial del consumidor.	Jornadas	3
INDICADOR	3 Jornadas y acciones divulgativas.	Jornadas	15
INDICADOR	4 Acciones en centros educativos del concurso Consumopolis.	Centros	200
INDICADOR	5 Actividades educativas on-line.	Materiales	3
INDICADOR	6 Centros de formación permanente.	Centros	3
OBJETIVO	1.3.- Fomentar el asociacionismo en materia de consumo, potenciando su eficacia y capacidad de representación.		
INDICADOR	1 Asociaciones apoyadas.	Asociaciones	15
OBJETIVO	2.1.- Favorecer la confianza, satisfacción y seguridad de las/os consumidoras.		
INDICADOR	1 Creación de puntos de encuentro.	Puntos encuentro	10
INDICADOR	2 Códigos de buenas prácticas.	Códigos	1
OBJETIVO	3.1.- Impulsar la resolución de los conflictos entre las/os consumidoras y empresarias/os a través de la mediación y el arbitraje de consumo.		
INDICADOR	1 Potenciar la Mediación en materia de consumo.	Mediaciones	1.300
INDICADOR	2 Fomentar el Arbitraje como sistema extrajudicial de resolución de conflictos en consumo.	Laudos dictados	3.500
INDICADOR	3 Solicitudes de arbitraje turístico "in situ".	Laudos	450
INDICADOR	4 Empresas y profesionales adheridos al Arbitraje de consumo.	Empresas	150
OBJETIVO	4.1.- Crear redes y herramientas de asesoramiento al consumidor que permitan disponer en tiempo real de información y descentralicen los servicios al consumidor de forma eficaz.		
INDICADOR	1 OMICS en Red.	OMICS	42
INDICADOR	2 Sedes de arbitraje virtual.	Sedes	11