

---

**ORDEN POR LA QUE SE APRUEBA EL PLAN INTEGRAL DE INSPECCIÓN DE SANIDAD Y CONSUMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA 2007.**

*ORDEN 556/2007, de 30 de marzo, de la Consejería de Sanidad y Consumo, por la que se aprueba el Plan Integral de Inspección de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid para 2007. (1)*

La [Orden 581/2004, de 9 de junio](#), por la que se fijan los criterios de elaboración y seguimiento del Plan Integral de Inspección de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid y se crea la Comisión de Coordinación de las Inspecciones, dispone que el Plan Integral de Inspección de Sanidad y Consumo será aprobado anualmente por Orden del Consejero.

El Plan Integral de Inspección de Sanidad y Consumo, de carácter anual, tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos en la Comunidad de Madrid y la salvaguarda de los derechos de usuarios y consumidores en aquellas materias del ámbito de competencias de la Consejería de Sanidad y Consumo, velando por el cumplimiento de la normativa vigente que resulta de aplicación, mediante una actuación coordinada de todas las áreas de inspección, que contienen los Planes Parciales.

Asimismo, la [Orden 2262/2006, de 27 de diciembre](#), del Consejero de Sanidad y Consumo, establece los criterios y prioridades de actuación en materia de inspección para el año 2007.

En virtud de todo lo expuesto, a propuesta de la Dirección General de Calidad, Acreditación, Evaluación e Inspección, y de conformidad con las atribuciones conferidas por el artículo 50.3 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid,

DISPONGO

**Primero**

Aprobar el Plan Integral de Inspección de Sanidad y Consumo para el año 2007 y el sistema de evaluación que figura como Anexo a la presente Orden.

**Segundo**

Facultar a la Dirección General de Calidad, Acreditación, Evaluación e Inspección para que adopte las medidas necesarias en orden al desarrollo y ejecución de los programas de inspección y para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

**Tercero**

---

<sup>1</sup>.- BOCM 13 de abril de 2007.

La presente Orden surtirá efectos desde el día de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

ANEXO  
**PLAN INTEGRAL DE INSPECCIÓN DE SANIDAD Y CONSUMO DE LA  
COMUNIDAD DE MADRID 2007**

**Objetivo**

Velar por la protección de la salud de los ciudadanos y la salvaguarda de los derechos de consumidores y usuarios de la Comunidad de Madrid, supervisando el cumplimiento de la normativa vigente con la máxima eficiencia y efectividad mediante la actuación coordinada de las diferentes Unidades Directivas con competencias en el ámbito de la inspección.

**I. Programas de Inspección Coordinados por Diferentes Direcciones Generales**

*1. Programa de Inspección de Centros de Atención a Drogodependencias con Labor Asistencial*

Objetivo:

- Evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos técnico-sanitarios establecidos en la normativa vigente para estos centros, fomentando la coordinación de las Unidades Directivas con competencias en la materia.

Direcciones Generales implicadas:

- Agencia Antidroga. Servicio de Inspección, Registro y Autorización.
- Dirección General de Calidad, Acreditación, Evaluación e Inspección. Servicio de Inspección de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios.

*2. Programa de Inspección de los Servicios de Prevención que desarrollan Actividades de Medicina del Trabajo*

Objetivo:

- Promover la coordinación de las Unidades Directivas con competencias en la inspección de los Servicios de Prevención, como medio para incrementar la eficiencia de las actuaciones desarrolladas por la Consejería de Sanidad y Consumo en este campo.

Direcciones Generales implicadas:

- Dirección General de Salud Pública y Alimentación. Instituto de Salud Pública. Servicio de Salud Laboral.

- Dirección General de Calidad, Acreditación, Evaluación e Inspección. Servicio de Inspección de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios.

### 3. Programa conjunto de Inspección sobre Centros y Servicios Concertados

Objetivo:

- Comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos en los conciertos vigentes incluyendo lo relacionado con la prestación farmacéutica.

Direcciones Generales implicadas:

- Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios.
- Dirección General de Calidad, Acreditación, Evaluación e Inspección.

## II. Planes Parciales 2007

DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD, ACREDITACIÓN,  
EVALUACIÓN E INSPECCIÓN

PLAN PARCIAL DE INSPECCIÓN DE CENTROS, SERVICIOS Y  
ESTABLECIMIENTOS SANITARIOS

### Objetivo específico

- El objetivo del Plan es velar por la seguridad de la asistencia que recibe el ciudadano en todos los centros sanitarios de la Comunidad de Madrid así como en los vehículos de transporte sanitario.

### Programas Básicos de Inspección

Se basan en los criterios y prioridades establecidas por la Consejería de Sanidad y Consumo para el año 2007:

- Comprobar que los centros sanitarios cumplen los requisitos establecidos en la legislación sanitaria en vigor.
- Búsqueda y localización de centros sanitarios no autorizados.
- Constatar que el transporte sanitario se efectúa dentro de los parámetros oficiales de la normativa de autorización sanitaria.
- Continuar las inspecciones de seguimiento de oficio de los centros sanitarios que realizan actividades de riesgo y verificar que siguen cumpliendo los criterios técnico-sanitarios de la normativa.
- Verificar que la publicidad médico-sanitaria exhibida en los centros sanitarios se ajusta a lo dispuesto en la normativa legal vigente.

#### 1. Programas de Inspección a Instancia de Parte

Objetivo:

- Garantizar que los centros con autorización sanitaria de funcionamiento y los vehículos certificados para el transporte sanitario reúnen los requisitos técnico-sanitarios establecidos en la legislación sanitaria vigente.

1.1. Programa de Inspección a Instancia de Parte en relación con la Tramitación de la Autorización Sanitaria

Objetivo:

- Comprobar que los centros y servicios sanitarios reúnen los requisitos previstos en la legislación vigente referentes a planta física, personal y medios, así como las normas mínimas de funcionamiento, previo a la concesión de su autorización sanitaria.

1.2. Programa de Inspección a Instancia de Parte en relación con la Tramitación de la Certificación Sanitaria

Objetivo:

- Comprobar que los vehículos de transporte sanitario reúnen los requisitos técnico-sanitarios previstos en la legislación vigente previo a la concesión de su certificación técnico-sanitaria.

2. Programas de Inspección de Oficio

Objetivo:

- Garantizar que la asistencia prestada en los centros sanitarios se efectúa en condiciones de seguridad para el usuario y de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente.

2.1. Programa de Detección de Centros Sanitarios no Autorizados

Objetivo:

- Verificar que los centros sanitarios que se encuentran en funcionamiento en la Comunidad de Madrid disponen de la preceptiva autorización sanitaria.

2.2. Programa de Seguimiento de Centros Sanitarios

Objetivo:

- Identificar y seguir de manera continuada aquellos centros sanitarios que, bien por la cartera de servicios ofertada, por las técnicas empleadas u otros motivos, puedan ser considerados de mayor riesgo para la salud de la población a la que atienden.

### 2.3. Programa de Inspección de Oficio a Vehículos de Transporte Sanitario Terrestre

Objetivo:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos para efectuar el transporte sanitario terrestre una vez obtenida la certificación técnico-sanitaria para realizarlo.

### 2.4. Programa de Inspección de Denuncias y Reclamaciones

Objetivo:

- Corregir las posibles irregularidades de los centros sanitarios de la Comunidad de Madrid que son objeto de alguna denuncia o reclamación.

## 3. Otros Programas de Inspección

### 3.1. Programa de Inspección de Centros Sanitarios Autorizados para la Práctica de Interrupción Voluntaria del Embarazo

Objetivo:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos técnico-sanitarios, establecidos en la normativa vigente, que deben mantener los centros que ofertan esta prestación sanitaria.

### 3.2. Programa de Inspección de Centros de Cirugía Mayor Ambulatoria Autorizados que Incluyen en su Cartera de Servicios la Cirugía Estética

Objetivo:

- Garantizar que los centros que incluyen en su cartera de servicios la cirugía con finalidad estética reúnen las condiciones técnico-sanitarias establecidas en la legislación vigente para este tipo de centros.

### 3.3. Programa de Inspección y Control de la Publicidad Médico-Sanitaria

Objetivo:

- Controlar la publicidad médico-sanitaria ofertada en los centros sanitarios sin internamiento de la Comunidad de Madrid que se ajustan a las tipologías de consultorio y de servicio sanitario y la publicidad médico-sanitaria así como la publicidad o promoción de productos, materias, sustancias, energías o métodos con pretendida finalidad sanitaria, ofertada en establecimientos no sanitarios de la Comunidad de Madrid.

## PLAN PARCIAL DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS

### Objetivo específico

- El objetivo general del Plan es la inspección, vigilancia y control de prestaciones, así como la de centros y servicios sanitarios de la Comunidad de Madrid.

### Programas Básicos de Inspección

Este objetivo general se articula en varios programas que incorporan los criterios y prioridades establecidas por la Consejería de Sanidad y Consumo, la Dirección General de Calidad, Acreditación, Evaluación e Inspección y la Subdirección General de Inspección para el año 2007.

En concreto, los criterios establecidos de forma genérica, son los siguientes:

- Asegurar el uso adecuado de las prestaciones sanitarias, especialmente la derivada de la Incapacidad Temporal.
- Implantar procedimientos normalizados en la elaboración de informes técnicos de Responsabilidad Sanitaria.
- Asegurar la adecuación de la prescripción de los facultativos, sujetas a visado, según la normativa vigente.
- Garantizar que los centros y servicios que tienen conciertos con el Servicio Madrileño de la Salud prestan asistencia sanitaria de acuerdo con el contenido de los conciertos en vigor.
- Implantar la Unidad de Apoyo a la Incapacidad del personal de la Comunidad de Madrid.

#### 1. *Programa de Sistemas de Información en Incapacidad Temporal*

Objetivo:

- Dotar a la Consejería de Sanidad y Consumo de un sistema informático sobre Incapacidad Temporal, que permita mejorar la información, gestión y control de los procesos de incapacidad, la obtención inmediata de indicadores válidos, fiables y eficaces, y la transmisión rápida de la preceptiva información a las instancias implicadas en el manejo de las situaciones de incapacidad.

#### 2. *Programa de Gestión y Control de la Incapacidad Temporal*

Objetivo:

- Mejorar la calidad de la prestación por incapacidad temporal, a través de los subprogramas de Formación, Información, Apoyo y Control de Incapacidad Temporal (IT).

3. *Programa de Coordinación Externa en Incapacidad Temporal*

Objetivos:

- Establecer las medidas de coordinación necesarias para la gestión de la prestación y cumplir con lo dispuesto en la legislación.

4. *Programa de Implantación de Unidad de Apoyo a la Incapacidad Temporal del Personal de la Comunidad de Madrid*

Objetivo:

- Poner en funcionamiento la Unidad mencionada, incrementando manera progresiva el personal dependiente de ella en cuanto a situaciones de Incapacidad Temporal se refiere.

5. *Programa de Control de la Incapacidad Temporal en el Personal de Centros Propios*

Objetivo:

- Mejorar los indicadores de Incapacidad Temporal en el personal de la Consejería de Sanidad y Consumo. Este programa es subsiguiente y dependiente del anterior.

6. *Programa de Elaboración de Informes de Responsabilidad Patrimonial*

Objetivo:

- Emitir los informes técnicos necesarios en la tramitación de las reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración Sanitaria, dentro de los plazos establecidos en el Real Decreto 429/93 de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial.

7. *Programa de Actividad Disciplinaria*

Objetivo:

- Instruir los procedimientos disciplinarios de acuerdo con la actualización de la normativa.

8. *Programa de Visado de Recetas*

Objetivos:

- Realización del visado de inspección en cumplimiento de la normativa vigente.

9. *Programa de Informes sobre Entidades Colaboradoras*

Objetivo:

- Control de las instalaciones sanitarias de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, así como de las empresas colaboradoras.

10. *Programa de Colaboración con otras Unidades*

Objetivo:

- Colaborar en la realización de los programas de evaluación y calidad establecidos por las diferentes unidades de la Dirección General de Calidad, Acreditación, Evaluación e Inspección.

11. *Programa de otras Actuaciones en Prestaciones Sanitarias*

Objetivo:

- Cooperar en la gestión de las prestaciones sanitarias.

AGENCIA ANTIDROGA

**PLAN PARCIAL DE INSPECCIÓN DE LA AGENCIA ANTIDROGA**

**Objetivo específico**

- Desarrollar todas las acciones dentro del marco competencial de la Agencia Antidroga en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid para favorecer la plena aplicación de la Ley 5/2002, de 27 de junio, sobre Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos, tanto en las actividades desarrolladas a través de centros y servicios de prevención, asistencia e integración de drogodependientes, como en lo referente a la publicidad, venta, distribución y consumo de bebidas alcohólicas y tabaco.

**Programas Básicos de Inspección**

1. *Programa de Inspección y Control de Centros y Servicios de Prevención, Asistencia e Integración de Drogodependientes*

Objetivos:

- Verificar el cumplimiento de las obligaciones previstas en la normativa vigente, respecto de los requisitos materiales, funcionales y de recursos humanos exigibles a los centros socio-sanitarios en el ámbito de las drogodependencias y otros trastornos adictivos.

- Actualizar y mantener la información de los recursos autorizados en la Comunidad de Madrid, en el ámbito de las drogodependencias y otros trastornos adictivos.
- Continuar en la implementación y cumplimiento de los procedimientos de inspección y control periódico en los centros y servicios de atención a drogodependientes, ya sean de carácter público o privado.
- Verificar que la prestación de actividades de los centros o servicios en el ámbito de las drogodependencias y otros trastornos adictivos, sea realizada exclusivamente a través de las entidades autorizadas por la Agencia Antidroga de la Comunidad de Madrid.

2. *Programa de Inspección y Control en Centros y Dependencias de las Administraciones Públicas*

Objetivos:

- Verificar el cumplimiento de la prohibición de consumo de bebidas alcohólicas en los centros y dependencias de las Administraciones Públicas, salvo en los espacios habilitados al efecto.
- Verificar la existencia de la preceptiva información sobre la prohibición de adquisición y consumo de bebidas alcohólicas por los menores de dieciocho años, en los espacios habilitados para dicho consumo, en los centros y dependencias de las Administraciones Públicas.
- Verificar el cumplimiento de la prohibición de consumo de tabaco y la existencia de la preceptiva información sobre dicha prohibición en las oficinas de la Administración Pública.

3. *Programa de Inspección y Control en Centros Sanitarios*

Objetivos:

- Verificar el cumplimiento de la prohibición de consumo de tabaco en los centros sanitarios y sus dependencias.
- Comprobar el grado de cumplimiento de las exigencias legales en cuanto a la información sobre la prohibición de consumo de tabaco en los centros sanitarios y sus dependencias.

4. *Programa de Inspección y Control en Centros Docentes e Instalaciones Deportivas*

Objetivos:

- Verificar la prohibición expresa de venta, suministro y consumo de bebidas alcohólicas y tabaco en los centros educativos de enseñanza infantil, primaria, secundaria y especial.
- Verificar la existencia de la preceptiva información sobre la prohibición de consumo de tabaco en los centros docentes y formativos.
- Trasladar las obligaciones sobre la prohibición de consumo de bebidas alcohólicas y tabaco al alumnado y a los docentes, en función de los perjuicios que el consumo de tales sustancias conlleva.

5. *Programa de Inspección de Centros y Establecimientos Comerciales y Actividades Recreativas*

Objetivos:

- Limitar la venta, suministro y/o dispensación de bebidas alcohólicas y tabaco, exclusivamente, a los establecimientos autorizados, controlando, especialmente, aquellos en los que se encuentra focalizada la venta irregular de dichas sustancias.
- Adecuar la venta, suministro y dispensación de bebidas alcohólicas y tabaco, a las restricciones que respecto a los menores de dieciocho años establece la legislación vigente.
- Controlar que la venta, suministro y dispensación de bebidas alcohólicas y tabaco, se efectúe, por parte de los establecimientos, informando a los potenciales clientes de las prohibiciones y restricciones que prevé la legislación vigente.
- Verificar la existencia de la preceptiva información sobre la prohibición de consumo de tabaco, en los establecimientos de cualquier clase en los que se encuentre restringido su consumo.

6. *Programa de Inspección de Publicidad de Bebidas Alcohólicas y Tabaco*

Objetivos:

- Limitar la publicidad y promoción de bebidas alcohólicas y tabaco.
- Limitar la promoción de bebidas alcohólicas mediante la distribución de información publicitaria a través de buzones de viviendas, exclusivamente, a aquella que se encuentre dirigida nominalmente a mayores de dieciocho años.
- Verificar, en su caso, el cumplimiento de los acuerdos de autorregulación que se puedan adoptar en materia de publicidad de bebidas alcohólicas y tabaco, en virtud de lo previsto en el artículo 27.3 de la Ley 5/2002.
- Verificar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de publicidad de tabaco.

**DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA Y ALIMENTACIÓN**

**PLAN PARCIAL DE INSPECCIÓN EN SALUD PÚBLICA Y ALIMENTACIÓN**

**Programas Básicos de Inspección**

1. *Programa de Vigilancia y Control de Contaminantes y Residuos en Alimentos*

Objetivo:

- Minimizar el riesgo para la salud de los consumidores derivado de los peligros biológicos y químicos presentes en los alimentos.

Objetivos específicos:

- Comprobar que los alimentos que se producen y comercializan en la Comunidad de Madrid son seguros para los consumidores.

2. *Programa de Implantación de Sistemas de Autocontrol en los Establecimientos Alimentarios*

Objetivo general:

- Conseguir que los establecimientos alimentarios de la Comunidad de Madrid implanten sistemas de autocontrol eficaces basados en el sistema APPCC y las prácticas correctas de higiene, con la finalidad de garantizar la inocuidad de los alimentos.

Objetivos específicos:

- Verificar la implantación del sistema APPCC y las prácticas correctas de higiene en los establecimientos alimentarios industriales priorizados.
- Verificar la implantación del sistema APPCC y las prácticas correctas de higiene en los establecimientos alimentarios industriales no priorizados.
- Verificar la implantación del sistema APPCC y/o prácticas correctas de higiene (o GPCH) en establecimientos alimentarios no industriales.

3. *Programa de Prevención y Control de Riesgos en Establecimientos Alimentarios*

Objetivos:

- Aumentar y mantener un nivel elevado de confianza, basada en datos objetivos, en el sistema de control de la cadena alimentaria tanto por parte de la ciudadanía como por parte de los mercados.

Objetivos específicos:

- Verificar el cumplimiento de las condiciones higiénico-sanitarias de los establecimientos alimentarios de la Comunidad de Madrid.
- Verificar el cumplimiento de las condiciones higiénico-sanitarias de los vehículos de transporte de alimentos en la Comunidad de Madrid.
- Satisfacer las demandas asociadas con establecimientos y productos alimentarios recibidas en la Dirección General de Salud Pública y Alimentación.
- Asegurar que la información proporcionada al consumidor en materia de seguridad alimentaria se ajusta a la legislación vigente.

4. *Programa de Gestión Sanitaria de Mataderos*

Objetivo general:

- La protección de la salud pública frente a riesgos alimentarios derivados del consumo de alimentos de origen animal, concretamente carne fresca y productos cárnicos.

Objetivos específicos:

- Verificar que la producción y comercialización de carne fresca en los establecimientos de sacrificio cumplen los objetivos y los criterios establecidos en la legislación.
- Comprobar que las condiciones higiénico-sanitarias de producción en las industrias cárnicas anejas a matadero son conforme a los criterios establecidos en la legislación.
- Cumplir con la normativa relativa a la detección y vigilancia de las Encefalopatías Espongiformes Transmisibles (EET's)
- Satisfacer las demandas que se produzcan en el ámbito de este tipo de actividad.

5. *Plan de Inspección y Control de la Calidad Alimentaria en la Comunidad de Madrid*

Objetivos:

- Verificar el cumplimiento en todas las fases de la cadena alimentaria de las disposiciones legislativas de carácter general tendentes a evitar el fraude en esta materia atendiendo de forma especial el que los alimentos sean conformes con las especificaciones aprobadas en lo relativo a calidad comercial, denominaciones de origen y otras indicaciones de calidad.

6. *Programa de Seguridad Química*

Objetivos:

- Minimizar los riesgos para la salud derivados de la comercialización y uso de los productos químicos peligrosos.
- Participar en los proyectos europeos de inspección de productos químicos peligrosos, impulsados por la Red Europea de Ejecución de la Legislación Química (red CLEEN).

7. *Programa de Prevención y Control de la Legionelosis*

Objetivos:

- Vigilar y controlar las instalaciones intercambiadoras de calor que emiten aerosoles con el fin de minimizar el riesgo de transmisión de legionelosis (torres de refrigeración y condensadores evaporativos).
- Vigilar y controlar los dispositivos de provisión de agua caliente sanitaria en las instalaciones priorizadas.

8. *Programa de Control del Agua de la Comunidad de Madrid*

Objetivos:

- Vigilar y controlar las aguas de consumo público en la red de distribución.
- Vigilar la calidad sanitaria de las aguas de consumo público en los puntos de consumo.
- Controlar las condiciones higiénicas sanitarias de las piscinas y balnearios urbanos de uso recreativo.
- Inspeccionar y controlar las zonas de baño naturales.
- Inspeccionar y controlar la calidad higiénico sanitaria del agua en las instalaciones recreativas.

9. *Programa de Prevención y Control de Zoonosis*

Objetivos:

- Controlar los riesgos en las explotaciones ovinas de la Comunidad de Madrid infectadas por Hidatidosis y Cisticercosis y minimizar los riesgos de transmisión de zoonosis derivados de la actividad de las Granjas escuela.
- Mejorar el conocimiento de la distribución de la leishmaniosis en la Comunidad de Madrid y asegurar que los perros que sean adoptados procedentes de Centros de Protección animal estén libres de la enfermedad.
- Controlar los factores de riesgo asociados a zoonosis emergentes.

10. *Programa de Vigilancia de Vectores y Fauna con Repercusión Sanitaria en el Hombre y su Entorno*

Objetivo:

- Minimizar los riesgos para la salud pública derivados de la presencia de vectores de enfermedad y de otra fauna con repercusión sanitaria.

11. *Plan Operativo Anual de Control Sanitario de Actividades Tanatológicas (Sanidad Mortuoria) de la Comunidad de Madrid*

Objetivo:

- Contribuir a la seguridad de la Salud Pública en la Comunidad de Madrid, desde el control del cumplimiento de la normativa establecida, la elaboración de programas de promoción, y la coordinación con otras instancias, organismos y entidades involucradas en Sanidad Mortuoria.

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

**PLAN PARCIAL DE INSPECCIÓN EN MATERIA DE CONSUMO**

Objetivos generales

- La protección de la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los consumidores.

- La adecuada vigilancia y control del mercado para que los productos, bienes y servicios puestos a disposición del consumidor sean seguros y faciliten la información necesaria para un uso sin riesgos en condiciones normales de uso o consumo.
- La realización de controles para garantizar la seguridad y calidad de los bienes, productos y servicios, realizando cuando proceda toma de muestras y adoptando las medidas cautelares oportunas, a fin de retirar del mercado los productos con riesgo.
- La vigilancia del mercado en relación con los condicionados de los contratos, a fin de que se adecuen a la legislación vigente y que las condiciones generales no contengan cláusulas abusivas que comporten un desequilibrio entre las posiciones jurídicas de las partes, en perjuicio del consumidor.
- La comprobación de que la oferta y la publicidad de los productos, actividades o y servicios se ajusten a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, no induciendo a error a sus destinatarios finales.
- El ejercicio de la potestad sancionadora en materia de consumo, previa tramitación del correspondiente procedimiento sancionador, cuando resulte procedente.

### **Objetivos específicos**

- Que todo bien de naturaleza duradera incorpore una garantía por escrito de acuerdo a la normativa vigente y que se garantice un adecuado servicio técnico.
- Que se entregue al consumidor justificante de toda transacción realizada, en el que consten como datos mínimos: el pago efectuado, la identificación del proveedor, la cantidad, el concepto y la fecha, de tal forma que se pueda reclamar de forma efectiva.
- Que la calidad de los productos se ajuste a los parámetros de calidad establecidos en la normativa de aplicación, así como al contenido de su oferta y publicidad.
- Que se facilite un resguardo de depósito al consumidor, cuando entregue un bien para reparar o para la realización de cualquier tipo de comprobación, que identifique adecuadamente el establecimiento, el objeto, la operación a realizar y la fecha.
- Que los bienes, productos y servicios incorporen información objetiva, cierta, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, que la información suministrada sea comprensible y figure al menos en castellano.
- Que los bienes y servicios puestos a disposición del consumidor ofrezcan información sobre su precio total que se ha de satisfacer por su adquisición.
- Que la oferta y publicidad de productos y servicios se realice con objetividad y veracidad, de forma que no pueda inducir a error sobre sus características esenciales y condiciones de uso.
- Que los productos, bienes y servicios puestos a disposición del consumidor sean seguros y su uso no represente riesgos, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles.

## **Programas de Inspección (Campañas)**

### *1. Programas de Inspección de Prestadores de Servicios*

#### **1.1. Campaña de Inspección y Control de Estaciones de Servicio y Servicios de Lavado de Vehículos**

**Objetivo:**

- Analizar el mercado de combustibles líquidos (gasolinas y gasóleos de automoción), en relación a la prestación del servicio y venta de combustibles en las instalaciones de venta a los consumidores, desde el punto de vista de la protección de los intereses generales de los consumidores.
- Recoger información sobre la prestación del servicio de lavado de vehículos en relación con los derechos de los usuarios de los mismos.
- Controlar y verificar el cumplimiento de los requisitos normativos vigentes en materia de protección a los consumidores, dentro del ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.
- Recoger información detallada acerca de los hechos que pudieran ser constitutivos de infracción, a los efectos sancionadores que pudieran corresponder.

#### **1.2. Campaña de Inspección y Control de Servicios de Asistencia Técnica**

**Objetivo:**

- Controlar y verificar el cumplimiento en general de la normativa que regula el Servicio de Asistencia Técnica (SAT), o de reparación de aparatos de uso doméstico, incluyendo prioritariamente el campo de la telefonía móvil.
- Sancionar, en su caso, las irregularidades detectadas como medida coercitiva, para la efectiva protección de los derechos de consumidores y usuarios de dichos servicios.
- Recogida de información relativa al grado y tipo de incumplimiento de la normativa, así como de aquellos otros elementos estructurales de estos servicios, que si bien no se recogen en la normativa específica de SAT, inicialmente, se ha estimado que inciden en la calidad de la protección del servicio y dan lugar a reclamaciones.
- Análisis y valoración de los datos recogidos, para el mayor conocimiento del sector y su problemática, al objeto de adoptar las medidas oportunas, incluso la propuesta de modificación o en su caso, la adopción de normas, para la más efectiva tutela de los derechos de los consumidores y usuarios del sector.

#### **1.3. Campaña de Inspección de Alquiler de Vehículos: Condiciones Generales de la Contratación**

**Objetivo:**

- Recoger información que permita conocer las condiciones que se aplican actualmente en el mercado de alquiler de vehículos automóviles y valorarlas desde el punto de vista de la defensa y protección de los intereses económicos de los consumidores y usuarios, haciendo especial hincapié en aquellos aspectos que afecten más intensamente a sus derechos.
- Verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de consumo y adoptar las medidas correctoras necesarias, de carácter formador, informador o sancionador que permitan garantizar la calidad en la prestación de estos servicios y el equilibrio de las relaciones mantenidas entre los usuarios y los profesionales dedicados a esta actividad.

#### 1.4. Campaña de Inspección de Servicios de Telecomunicaciones

##### Objetivo:

- Comprobar el grado de cumplimiento de toda la legislación vigente en materia de consumo en los servicios de telecomunicaciones, en especial respecto a las formas de contratación, contenido de los contratos y publicidad de dichos servicios.

#### 1.5. Campaña de Inspección de Entidades de Crédito

##### Objetivos:

- Comprobar el grado de cumplimiento de la legislación vigente en materia de consumo en lo relativo a entidades de crédito.
- Analizar prioritariamente el contenido de los contratos y la publicidad de los servicios prestados por entidades de crédito.
- Recoger información sobre el sector, en especial sobre aspectos que puedan afectar a los derechos reconocidos a los usuarios, en orden a diseñar actuaciones que contribuyan a mejorar la defensa de sus legítimos intereses económicos.
- Recoger información acerca de los hechos que pudieran ser constitutivos de infracción, a los efectos sancionadores que pudieran corresponder.

#### 1.6. Campaña de Inspección de Prestadores de Servicios: Controles Generales

##### Objetivos:

- Comprobar el cumplimiento de la normativa general en materia de consumo respecto a aspectos esenciales y básicos de la protección de los consumidores en todo tipo de prestadores de servicios.
- Crear entre los prestadores de servicios la conciencia de la necesidad e importancia, no solo legal sino también comercial y de servicio, de cumplir la normativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

## 2. *Programas de Inspección y Control de Productos Industriales*

## 2.1. Campaña de Inspección del Etiquetado y Garantía de Artículos de Imagen

### Objetivos:

- Comprobar el grado de cumplimiento de la normativa aplicable a los diferentes artículos objeto de la campaña y a los establecimientos en los que se venden.
- Sensibilizar al sector sobre su responsabilidad ante los ciudadanos en relación con los derechos que les son reconocidos y, en especial, en cuanto a poner en el mercado productos seguros, con información suficiente y adecuada y responsabilizarse de su garantía.
- Recoger información y analizar los datos obtenidos para lograr un conocimiento más completo de la comercialización de artículos de imagen y su problemática, con el fin de facilitar la adopción posterior de las medidas necesarias tendentes a garantizar los derechos de los consumidores y, especialmente, los relativos a la salud, la seguridad y la protección de los legítimos intereses económicos.

## 2.2. Campaña de Inspección y Control de Artículos Deportivos

### Objetivos:

- Recoger información y analizar los datos obtenidos respecto a los aspectos de la comercialización de artículos deportivos que inciden en la defensa y protección de los derechos básicos de los consumidores, en especial en relación con la seguridad e información, verificando el cumplimiento de la normativa y sancionando a los responsables en los casos más graves de incumplimiento.
- Crear entre los minoristas la conciencia de la importancia de cumplir la normativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios.
- Verificar que los artículos deportivos por ellos comercializados son seguros y ofrecen información suficiente y adecuada para el uso al que se destinan.

## 2.3. Campaña de Inspección de Folletos Publicitarios

### Objetivo:

- Comprobar el grado de veracidad informativa en los folletos publicitarios de forma que permitan una información cierta sobre las características esenciales en la venta de bienes y productos, de manera que no se les atribuya calidades, características, resultados o condiciones de adquisición, uso o devolución que difieran de los que realmente posean o puedan obtenerse.

## 2.4. Campaña de Seguridad

### Objetivo:

- Comprobar el cumplimiento de la normativa en materia de seguridad general de los productos, haciendo especial seguimiento a la obligación de comercializar productos seguros por parte de productores, distribuidores y minoristas de forma que los productos puestos en el mercado sean seguros, adoptando, en su caso, las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los consumidores.

## 2.5. Campaña de Inspección de Establecimientos de Venta de Productos: Controles Generales

### Objetivos:

- Recoger información y analizar los datos obtenidos sobre aspectos esenciales y básicos de la protección de los consumidores en todo tipo de establecimientos de venta de productos industriales, para lograr un mayor grado de conocimiento de los establecimientos y productos que se comercializan y su problemática, de forma que permitan adoptar medidas posteriores tendentes a garantizar los derechos a la salud, seguridad e información de los consumidores, sancionando a los responsables en los casos más graves de incumplimiento.
- Crear entre los minoristas la conciencia de la necesidad e importancia, no solo legal sino también comercial y de servicio, de cumplir la normativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

## 3. *Programas de Toma de Muestras de Productos*

### Objetivo:

- Determinar, en base a los ensayos analíticos efectuados por laboratorios, el grado de adecuación de los productos a los parámetros de calidad y seguridad establecidos en normativa vigente.

## DIRECCIÓN GENERAL DE FARMACIA Y PRODUCTOS SANITARIOS

### PLAN PARCIAL DE INSPECCIÓN FARMACÉUTICA

#### Objetivo general

Los planes especiales de control farmacéutico se incardinan dentro de la política farmacéutica cuyas principales líneas estratégicas son:

- Mejorar los resultados en salud. En particular en aquellas áreas terapéuticas con mayor impacto en las patologías más frecuentes como son el área cardiovascular y la salud mental, o bien que afectan a grupos con una utilización más intensa de la terapia farmacológica como es el caso de las personas mayores. Por otro lado, la mejora de los resultados se logra mejorando la seguridad en la utilización de medicamentos y mejorando la calidad, seguridad y eficacia de los productos farmacéuticos y sanitarios.
- Redefinir los procesos mediante la innovación tecnológica aplicada a la prescripción, dispensación y control de los medicamentos.

- Desarrollar la capacidad de la organización para la gestión adecuada de los medicamentos a través de los sistemas de información y el desarrollo de las capacidades de los profesionales y su integración con los objetivos de la organización.

## **Programas Básicos de Inspección**

### 1. *Programas de Inspección de Medicamentos y Productos Sanitarios*

#### 1.1. Programa de Control de la Investigación con Medicamentos

Objetivo:

- Garantizar los aspectos éticos, metodológicos y legales en la investigación clínica con medicamentos, asegurando la protección de los derechos, seguridad y bienestar de los pacientes y la fiabilidad de los datos obtenidos en los ensayos clínicos y estudios post-autorización.

#### 1.2. Programa de Control de Medicamentos de Uso Humano

##### 1.2.1. Programa de Control de Buenas Prácticas de Laboratorio

Objetivo:

- Supervisar el cumplimiento de normas de Buenas Prácticas de Laboratorio(BPL) (organización y condiciones de trabajo en las que los laboratorios planifican, desarrollan y registran los estudios no clínicos que realizan con sustancias y productos químicos) por parte de los laboratorios, ya farmacéuticos, ya de servicios a terceros, que soliciten la certificación de cumplimiento de la norma, tanto del laboratorio como de los estudios que se realizan en los mismos en coordinación con el Programa Nacional de Cumplimiento de BPL.

##### 1.2.2. Programa Control de Mercado de Medicamentos de Uso Humano

Objetivos:

- Control de la calidad de los medicamentos de uso humano a lo largo de la cadena de utilización para verificar el mantenimiento de las características desde su fabricación y su autenticidad.
- Controlar el principio de continuidad de suministro establecido en la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios sobre los responsables de la producción, distribución y dispensación de medicamentos.
- Supervisar las comunicaciones de desabastecimiento.

##### 1.2.3. Programa de Control de la Distribución de Medicamentos de Uso Humano

Objetivo:

- Supervisar que el almacenamiento, conservación, transporte y entrega al destinatario, (oficinas de farmacia, servicios de farmacia hospitalaria u otros almacenes de medicamentos de uso humano) por parte de los almacenes farmacéuticos de distribución se realiza de acuerdo a las Prácticas Correctas de Distribución.

#### 1.2.4. Programa de Control de Medicamentos Ilegales

Objetivo:

- Detectar la comercialización de medicamentos no evaluados por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios que podrían suponer un riesgo para la salud de la población por su uso individual y/o concomitante con otros medicamentos.

#### 1.3. Programa de Control de la Publicidad de Medicamentos

Objetivos:

- Vigilar que la publicidad de medicamentos dirigida a profesionales sea objetiva, veraz, y cumpla con las exigencias legales establecidas.
- Evaluar los mensajes sanitarios dirigidos al público que pudieran contener publicidad de medicamentos.
- Supervisar que las condiciones de realización de actividades promocionales respetan la actividad asistencial y docente de los profesionales.

#### 1.4. Programa de Control de Medicamentos Veterinarios

Objetivo:

- Control del cumplimiento de la legislación en materia de medicamentos veterinarios.

#### 1.5. Programa de Inspección de Productos Sanitarios y Cosméticos

##### 1.5.1. Control de Fabricación e Importación de Productos Sanitarios y Cosméticos

Objetivo:

- Supervisar la calidad de los productos sanitarios y cosméticos para verificar el mantenimiento de las características desde su fabricación e importación.

##### 1.5.2. Control de Distribución de Productos Sanitarios

Objetivo:

- Supervisar las condiciones de almacenamiento, conservación, trazabilidad, y vigilancia de los productos distribuidos de acuerdo con las exigencias contempladas en la legislación.

#### 1.5.3. Control de la Promoción de Productos Sanitarios

Objetivo:

- Garantizar que la información contenida en las piezas publicitarias de productos sanitarios es objetiva, veraz y cumple con las exigencias legales establecidas.

#### 1.6. Programa de Control de Integral de la Utilización de Medicamentos

Objetivo:

- Realizar el seguimiento de la adecuada utilización de medicamentos en los ámbitos de la distribución, prescripción y dispensación a fin de evitar desviaciones a usos no autorizados.

### 2. *Programas de Inspección de Servicios Farmacéuticos*

#### 2.1. Programa de Control de Dispensación de Medicamentos con Potencial Consumo para Usos no Terapéuticos

Objetivo:

- Controlar la desviación de la dispensación para usos no terapéuticos de medicamentos con potencial riesgo para la salud.

#### 2.2. Programa de Control de Medicamentos Estupefacientes

Objetivo:

- Supervisar el cumplimiento de la normativa vigente para la distribución de talonarios y la correcta prescripción y dispensación de medicamentos estupefacientes, así como para la eliminación de los estupefacientes sobrantes.

#### 2.3. Programa de Control de Establecimientos que Realicen Formulación Magistral

Objetivo:

- Evaluar la aplicación de la normativa de formulación magistral en la Comunidad de Madrid.

#### 2.4. Programa de Control en Unidades Farmacéuticas para el Tratamiento de Deshabitación de Opiáceos (UFTDO) y Centros de Atención al Drogodependiente (CAD)

Objetivo:

- Evaluar el control, la calidad y seguridad de la elaboración y suministro de los tratamientos en dichas unidades.

2.5. Programa de Control de Utilización de Medicamentos en Centros Clínicos sin Internamiento

Objetivo:

- Controlar la utilización de medicamentos en centros clínicos sin internamiento.

3. *Programas de Inspección de la Prestación Farmacéutica*

3.1. Programa de Control de Talonarios e Identificación de Prescriptores

Objetivo:

- Realizar el seguimiento de los talonarios de recetas suministrados por la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios y su entrega a los prescriptores autorizados para su utilización.

3.2. Programa de Control de la Facturación

Objetivo:

- Comprobar que la facturación de las recetas médicas de la Comunidad de Madrid se ajusta a los criterios establecidos en el Concierto suscrito con la Consejería de Sanidad y Consumo, así como su adecuación con la normativa que regula la prescripción farmacéutica.

3.3. Programa de Control de la Prestación Farmacéutica en Residencias Geriátricas

Objetivo:

- Evaluar y controlar la prestación farmacéutica que, como parte de la asistencia sanitaria, reciben los ciudadanos cuyo domicilio se encuentra en una residencia de personas mayores.

3.4. Programa de Seguimiento de Utilización Fraudulenta de Recetas

Objetivo:

- Detectar la posible utilización fraudulenta de recetas oficiales del Sistema Nacional de Salud, para la obtención de medicamentos que se desvían hacia usos no terapéuticos.

3.5. Programa de Control de la Distribución y Asignación de Talonarios de Recetas Oficiales en ASTARE

Objetivo:

- Evaluar el circuito de distribución de talonarios de recetas oficiales y la correcta asignación en el programa de “asignación de talonarios de recetas” ASTARE

3.6. Programa de Evaluación de la Correcta Custodia de los Sellos para la Prescripción y Talonarios de Recetas Oficiales

Objetivo:

- Evaluar la correcta custodia de los talonarios de recetas oficiales y la correcta tramitación y consignación en ASTARE de las denuncias relativas a pérdida, sustracción o robo de los mismos.

3.7. Programa de Análisis de la Prescripción y Dispensación de Alimentos para Usos Médicos Especiales a través de Receta Médica

Objetivo:

- Evaluación de la indicación y prescripción de Nutrición Enteral Domiciliaria (NED), así como de los circuitos de entrega del material fungible necesario para la administración de los productos.

3.8. Seguimiento de Oficinas de Farmacia

Objetivo:

- Detectar y analizar desviaciones en la facturación de las oficinas de farmacia.

3.9. Programa de Control de la Prescripción y Dispensación de Nuevos Principios Activos

Objetivo:

- Detectar y analizar la prescripción inadecuada de nuevos principios activos comercializados en los últimos tres años.

3.10. Programa de Investigación del Fraude en la Prestación Farmacéutica

Objetivo:

- Detectar de una manera ágil desviaciones en la prestación farmacéutica y posibles “bolsas de fraude” a través del diseño de estrategias que utilicen como herramientas las nuevas tecnologías implantadas en la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios.

3.11. Programa de Control de Estupefacientes en los Hospitales Públicos

**Objetivo:**

- Evaluar la correcta prescripción y dispensación de estupefacientes en los Hospitales Públicos de la Comunidad de Madrid así como que las medidas que de control y custodia que tienen establecidas se adecuan a la normativa vigente.