



## POLÍTICA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE INSPECCIÓN DE CONSUMO

La implantación del Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio de Inspección de Consumo tiene como objetivo servir como herramienta de mejora para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios madrileños.

A efectos de verificar y hacer cumplir la normativa reguladora y de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, el SIC realiza inspección y control de calidad de establecimientos, páginas web, portales y aplicaciones de comercio electrónico, bienes y servicios existentes en el mercado, en el marco de las campañas programadas por el propio SIC. En ese sentido, la actividad inspectora se define como la acción de examinar o reconocer un bien o servicio para determinar si cumple las exigencias, requisitos y parámetros previamente establecidos por la legislación vigente.

La actuación de la Inspección de Consumo se dirige fundamentalmente sobre aquellos bienes y servicios de uso común y a la salvaguarda de los intereses de los grupos especialmente protegidos, que puedan tener una mayor incidencia en la salud, seguridad y en la economía de los consumidores.

De la acción inspectora se puede derivar un expediente sancionador para corregir las infracciones detectadas en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Como consecuencia de las investigaciones llevadas a cabo por el SIC luego de una inspección o una denuncia, a veces se detectan productos que pueden constituir un peligro para la salud de los consumidores. En este caso, estos productos se introducen en la "Red de Alerta" que permite adoptar medidas cautelares sobre un producto o la declaración de un producto como inseguro.

El Servicio realiza también una labor de investigación, si como consecuencia de la evaluación resultante de las campañas de inspección realizadas o del análisis de las denuncias y reclamaciones recibidas, pudiera existir un riesgo para los derechos e intereses económicos de los consumidores, llevando a cabo, igualmente, actuaciones preventivas dirigidas a empresarios y profesionales destinadas a mejorar la protección del consumidor en los productos o servicios que comercialicen.

La actividad global del Servicio se basa en una gestión bajo los conceptos de eficiencia en su política de calidad y seguimiento continuo de sus actividades. Para ello establece los siguientes requisitos:

- Prevenir la aparición de problemas ocasionados por el incumplimiento de los requisitos legales.
- Crear un marco de calidad mediante la mejora continuada de la gestión de los servicios ofrecidos.
- Ofrecer soluciones a las partes interesadas a través de servicios de alta calidad. Mantener una buena comunicación interna, con los proveedores y demás partes interesadas de modo que se tenga en cuenta las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés.
- Detectar y tratar las no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora que aparezcan respecto al compromiso adquirido con los consumidores.
- Poner a disposición de las diferentes partes interesadas la Política de Calidad por los medios que proceda.
- Revisar dicha política de calidad para su continua adecuación de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015

La política de calidad fundamenta la organización del SIC afectando a la actividad de todos sus miembros (principalmente Jefes de Departamento, Jefes de Secciones y Jefes de Unidad). Para ello dispone de los medios y la formación e información necesaria para poder actuar acorde con esta política, adecuándose constantemente a las nuevas tecnologías, mediante la formación continua.

Madrid, 5 de mayo de 2022  
Fdo.: Pilar Martínez-Conde Pascual  
Jefa del Servicio