

2014-2018 KONTSUMOBIDEREN PLAN ESTRATEGIKOA

2014ko Uztailaren 3ko Zuzendaritza Kontseiluan onartua

AURKIBIDEA

SARRERA

- **PLAN ESTRATEGIKO BAT EGITEKO BEHARRA**
- **PLANA EGITEKO PROZESUA**
- **PLANAREN OINARRIZKO EGITURA**

1. PROZESU METODOLOGIKOA

2. IZANDAKO ESTRATEGIAREN EBALUAZIOA

3. EGOERAREN DIAGNOSTIKOA

4. KONTSUMOBIDEREN XEDEA, IKUSPEGIA ETA BALIOAK

5. KONTSUMOBIDEREN 2018rako HELBURU ESTRATEGIKOAK

6. PLANGINTZA ESTRATEGIKOA

7. KUDEAKETA, JARRAIPEN ETA EBALUAZIO EREDUA

7.1. KUDEAKETA EREDUA

7.2. JARRAIPENA ETA EBALUAZIOA

8. PLANAREN ARAUBIDE ESPARRUA

SARRERA

Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutua Osasun Sailari atxikitako erakunde autonomoa da, eta haren helburua **kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzearen eta babestearen arloan Eusko Jaurlaritzaren politikak zehaztea, planifikatzea, bultzatzea eta betearaztea** da.

Kontsumobide ekainaren 29ko 9/2007 Legearen ondotik **eratu zen**, eta, hartara, erantzuna ematen die **herritarrek** beren transakzio ekonomikoetan **babes handiagoa edukitzeko** egindako eskaerei, **produktu eta zerbitzu-erosketak kontsumitzaile eta erabiltzaileei gero eta informazio, prestakuntza eta babes handiagoa ematea galdegiten baitu.**

9/2007 Legeak, besteak beste, Kontsumobideren helburu, eskumen eta eginkizunak biltzen ditu (Legearen 3 eta 4. art.). Hala ere, jardueri **2011ko irailaren 1ean ekin zien**, uztailaren 12ko 159/2011 Dekretuak haren egitura eta antolamendua arautu ostean.

Kontsumobidek bere helburuak betetzeko bere gain hartzen dituen eginkizunak, besteak beste, honako hauek dira (4.1 art.):

a) **Eskubideei eta eskubideak erabiltzeko moduari buruz orientazioa, prestakuntza eta informazioa ematea** kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, **eta eskubide horiek ezagutzera ematea**, kontuan izan eta errespetatu dituzten merkatuan parte hartzen duten guztiek, bai eta ondasun eta zerbitzuei dagokienez eskubide horiek zuzenean nahiz zeharka eragindako guztiek ere. Horretan guztian, arreta berezia eskainiko zaie bereziki babestutako taldeei, berriazko beharrezkoak baitituzte.

b) **Kontsumo-dinamiken ebaluazioa eta beharrezko azterketak sustatzea eta egitea, kontsumitzaileei** beren behar eta eskakizunetara ongien moldatzen diren **produktuak eta zerbitzuak aukeratzen lagunduko dieten tresnak** eta prozedurak zehazteko xedez.

c) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskuera jarritako produktuek eta zerbitzuek **beharrezko informazioa eskaintzen dutela zaintzea, legearen arabera eska daitezkeen segurtasun-mailak lortzea**, eta bereziki iruzurra, okerrera eraman gaitzakeen edo osoa ez den informazioa, publizitate iruzurtia eta abusuzko klausulak erabiltzea saihesteko **prebentzio-kanpainak egitea**, horretarako beharrezko eta nahitaezko klausulak erantsita.

d) **Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak aldezteko eta babesteko elkarrekin eta erakundeekin garapena indartzea eta sustatzea**, eta aktiboki eta diruz lagunduz

elkartekin lan egitea aholkularitza-, babes- eta informazio-lanetan, bereziki behar espezifikoak dituzten pertsonei dagokienez.

e) **Gizartearen eta ekologiaren ikuspegitik iraunkorra den kontsumoa bultzatzea**, eta bereziki ingurumena errespetatzen duten zerbitzu eta produktuena.

f) **Gazteak arduraz kontsumitzeko ohituretan hezi daitezen sustatzea**. Horretarako, erakunde eskudunei proposatuko zaie kontsumorako **heziketa-programak** jartzea irakaskuntzako maila guztietan.

g) Produktu ekologikoen kontsumoa sustatzea eta bidezko merkatarizatik eta merkataritza solidariotik iritsitako produktuen eskaintza bultzatzea.

h) **Lankidetzaitunak eta -akordioak sinatzea prestakuntzaren eta aholkularitzaren arloan** jarduera-sektore ekonomiko bakoitzean ordezkaritzarik handiena duten enpresen eta profesionalen elkartekin; oso bereziki merkataritza-enpresetara eta kontsumitzaile eta erabiltzaileengana zuzenduko dira, institutuaren helburuen eta eginkizunen esparruan.

i) **Administrazio publiko guztiaren harremanetan jartzea eta elkarlanean aritzea**, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen **eskubideak eta babesa hobetzeko bidean** aurrera egiteko.

j) **Kontsumoaren arloan eskumenak erabiltzen dituzten udal-administrazioekin lankidetzan aritzea, kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoak hedatzea sustatzea**, behar duten guztian aholkuak ematea beren eginkizunak hobeto bete ditzaten, eta lankidetzaitun-hitzarmenak sinatzea, beren helburuak betetzeko ahalik eta teknikarik eta materialik onenen hornikuntza konpartitze aldera.

k) **Kontsumo-gaietan gatazkak konpontzeko tresna gisa bitartekaritza eta arbitrajea bultzatzea**, Euskadiko Arbitraje Batzordearen funtzionamendua antolatuz.

l) Kontsumoaren arloan **ikuskaritzaren eta zigorraren esparruko eskumenak erabiltzea**, indarrean dauden xedapenen arabera.

m) **Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek legearen babes eraginkorra izan dezaten bultzatzea**, beharrezko ekintza judizialak abiaraziz eta auzietan aurkeztuz babestu behar diren eskubideen garrantzia dela-eta edo sortu duten alarma soziala dela-eta arreta berezia merezi duten gaiei dagozkienez.

Ezarritako eginkizunak erantzuteko egitura eta antolamenduari dagokienez, Kontsumobideren gobernu-organoak honako hauek dira:

- Lehendakaria(9/2007 Legearen 6. art.),
- Zuzendaritza Kontseilua (9/2007 Legearen 7 eta 8. art.) eta
- Zuzendaritza(9/2007 Legearen 9. art.).

Bestalde, Kontsumobideren Zuzendaritzaren mendekoak dira honako administrazio-unitate hauek:

- **Plangintza, Azterketa, Informazio eta Prestakuntzarako Unitatea** (159/2011 Dekretuaren 5. art.).
- **Erreklamazioetarako, Bitartekaritzarako eta Arbitrajerako Unitatea** (159/2011 Dekretuaren 6. art.).
- **Merkatuaren Ikuskaritza eta Kontrolerako Unitatea** (159/2011 Dekretuaren 7. art.).
- **Zerbitzu Orokorren Unitatea** (159/2011 Dekretuaren 8. art.).

Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde historiko bakoitzean, Kontsumobidek **Lurralde Zerbitzuak** ditu (159/2011 Dekretuaren 12.art.), Zuzendaritzaren mendekoak dira, hierarkikoki. Halaber, **kontsumoan prestatzeko 3 zentro** ditu, bana Lurralde Historiko bakoitzeko hiriburuan.

Azkenik, Kontsumobideri atxikitako honako organo hauek osatzen dute antolaketa: **Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea** eta **Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordea**(6/2003 Legearen 35 eta 36. artikulua).

PLAN ESTRATEGIKO BAT EGITEKO BEHARRA

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua sortzeko 9/2007 Legeak jasotzen duen moduan, "*...ezen bai Eusko Jaurlaritzaren aldetik bai gizartearen aldetik argi eta garbi agertuko da Kontsumobideri dagokiola, erakunde gisa, kontsumitzaileei babesa, informazioa eta prestakuntza orain baino intentsitate eta eraginkortasun handiagoarekin emateko ardura*".

Eginkizunak aurrera eramateko, Kontsumobideren jarduna hainbat faktorek, barnekoek zein kanpokoek, baldintzatzen dute.

Kontsumobideren Plan Estrategikoa egiteko beharra sortu zen, Eusko Jaurlaritzaren zuzendaritza modura funtzionatzen erakunde autonomo modura funtzionatzeak

dakarren aldaketari erantzuna emateko.

Kontsumobidek beharrezkotzat aintzat hartu du kontsumitzaile, gainerako interes-talde eta, orokorrean, gizarteari ikusaraztea erakunde berri honen ondorioz aurkezten diren abantaila edota onurak. Horretarako, hausnarketa-prozesu bati ekitea erabaki da, ondoren, datozen urteetarako jarduteko esparru edo gida eginkizuna izango duen Plan bat osatzeko.

Hausnarketa estrategiko horri esker, Kontsumobidek aurre egin beharreko **erronkak identifikatu eta partekatu nahi dira, baita 2018ra begirako oinarri estrategikoa, jarduteko urrats, helburu eta ekintza (jarduera) berriak ezartzea ere.**

PLAN ESTRATEGIKOA EGITEKO PROZESUA

Kontsumobideren Plan Estrategikoa guztion artean eta **erakundea osatzen duten alor ezberdinak osatzen dituzten profesionalen laguntzaren ondorio** da.

Prozesu metodologiko horretan **Kontsumobideko Unitate edo Alor ezberdinetako arduradunek** parte hartu dute, baita Kontsumobideko Zuzendaritzarekin batera Planaren Zuzendaritza Batzordea osatzen duten Lurralde Zerbitzuetako Koordinatzaileek ere. Hala ere, **lantaldee** esker, kontsumo, ikuskaritza eta administrazio-lanetarako eginkizun teknikoak dituzten erakundeko gainerako langileek ere parte hartu dute.

Kontsumobideren Plan Estrategikoa **bat dator Osasun Sailaren Ildo Estrategikoekin eta X. Legegintzaldiko Gobernu Programarekin**. Azken horrek, 1.5.6. puntuan jasotzen du, **berriazko helburu** modura, **kontsumitzaileak babesteko** helburua, eta horren baitan 5 ekimen orokor aipatzen ditu:

- Kontsumitzaileen babesa eta informazioa sendotzea eta horien defentsa aktiboa sustatzea, informazio- eta prestakuntza-jardueren bidez.
- Kontsumobideren egitekoa eta kontsumitzaileen informaziorako udal-bulegoekiko (KIUB) harremana dinamizatzea.
- Kontsumitzaile-elkarteen lana hedatzea eta horien zerbitzu-eskaintza zabal dadila sustatzea.
- Bezeroen arretarako sistema berriak eta kontsumo-arazoei irtenbidea emateko mekanismo propioak ezar daitezela sustatzea.
- Merkataritzan kalitatea sustatzea eta jardunbide desagokien kontrola zorroztea merkatua, tokiko erakundeak ikuskaritza-kanpainetan inplikaturata eta seguruak ez diren produktuak kentzen banaketa-enpresa handiak inplikaturata.

Aldi berean, prozesu parte-hartzaileak **Aurrerabide** proiektuak eskainitako jarraibide eta urratsak izan ditu oinarri. Jarraibide horiek Administrazio Orokorraren eta Euskal Autonomia Erkidegoko Erakunde Autonomoen zerbitzu publikoak hobetzeko kudeaketa-eredu publiko eta aurreratua ezartzeko dira, eta Eusko Jaurlaritzaren Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritzak eskaini du.

Kontsumobide proiektu horri atxiki zaio eta "Egiten Ikasi" –tailer praktikoetan ikaskuntza partekatua eta bideratzaile baten laguntza–metodologiaren bitartez, Kontsumobideren zuzendaritza-taldeak, parte hartzen duen saioen ondotik, Institutua osatzen duen gainerako giza taldeari helarazi dio jorratutako, berau egiaztatu, aberastu eta Plan Estrategiko honetan txertatzeko.

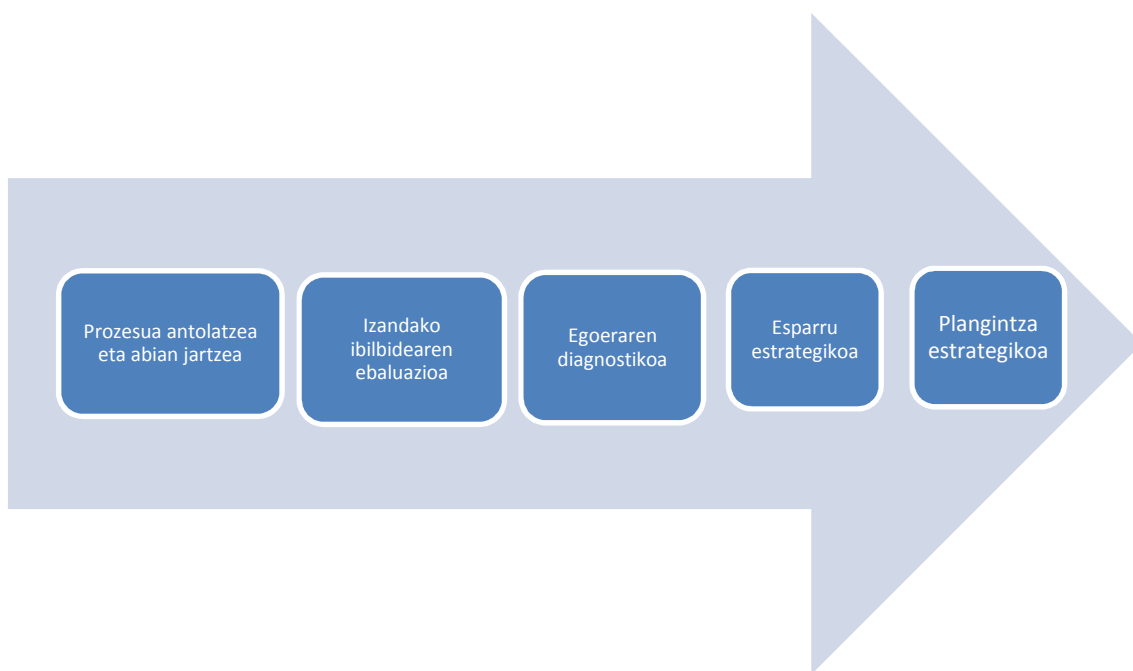
PLANAREN OINARRIZKO EGITURA

Kontsumobideren 2014-2018 Plan Estrategikoa, datozen lau urteetarako helburuak eta jarduteko ildoak ezartzen dituena, honako ataletan banatuta egituratzen da: prozesu metodologikoa; izandako strategiaren ebaluazioa; egoeraren diagnostikoa; Kontsumobideren xedea, ikuspegia eta balioak; helburu estrategikoak; plangintza estrategikoa; eta kudeaketa-, jarraipen- eta ebaluazio-eredua.

Jarraian deskribatu, definitu eta garatzen dira Plan Estrategikoa osatzen duten atal guztiak.

1. PROZESU METODOLOGIKOA

Prozesuak hainbat fase izan ditu, honako grafiko honetan ikus daitekeen moduan:



Prozesua antolatu eta abian jartzeko fasean izandako prozesu metodologikoan parte hartzeko foro eta organoak eratu ziren:

- Alde batetik, **Plan Estrategikoaren Zuzendaritza Batzordea**, eta hori osatu dute Kontsumobideren Zuzendaritzak, Kontsumobideren Unitate eta Alor ezberdinetako arduradunek eta Lurralde Zerbitzuetako arduradunak. Honako hauek egiteko agindua eman da: izandako ibilbidea ebaluatzea, egoeraren diagnostikoa hastea, esparru estrategikoa (xedea, ikuspegia eta balioak) definitzea, helburu estrategikoak, jarduteko ildoak eta ekintza posibleak identifikatzea eta Plana maila teknikoan osatu eta onartzea.
- Beste aldetik, **Lantaldeak**, eta horiek osatu dituzte **Erakundeko hainbat**

alorretako, lurralde-zerbitzuetako eta ezaguera-alorreko pertsonak. Talde horiei esker, plangintza estrategikoaren prozesuan partaidetza hedatu nahi zen eta erakundeko pertsonen ezaguera eta esperientziaz baliatu ahalegin eta mota guztietako baliabideak ardatz izateko jarduteko ildoak definitzeko. Hartara, helburu estrategikoak erdietsi eta ekintza posibleak proposa daitezke.

Jarraitutako prozesu metodologikoa

**0. FASEA:
 PROIEKTUA ANTOLATZEA ETA ABIAN
 JARTZEA**

Atariko azalpena:

- Informazioa
- Parte-hartzeko moduak
- Komunikazioa
- Plangintza eta prozedura

Prozesuan partaidetzarako foro/organoak eratzea

**1. FASEA:
 IZANDAKO IBILBIDEAREN EBALUAZIOA**

Helburuen betetze-maila eta garatutako jardueraren balorazioa

Interes Talde nagusien premiak eta itxaropenak

Hobetzeko alorrak identifikatzea

**2. FASEA:
 EGUNGO EGOERAREN DIAGNOSTIKOA**

Aldaketak inguruneko aldagai nagusietan

Zerbitzu-zorroaren azterketa

AMIA matrizeak eta jarrera lehiakorrerako matrizeak

**3. FASEA:
 ESPARRU ESTRATEGIKOA**

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren Xedea eta Ikuspegia

Helburu Estrategikoak formulatzea

**4. FASEA:
 PLANGINTZA ESTRATEGIKOA**

Jarduteko ildo estrategikoak ezartzea

2014-2018 aldirako Plan Estrategikoa diseinatu eta balioztatzea

2. IZANDAKO ESTRATEGIAREN EBALUAZIOA

Plan Estrategikoaren Zuzendaritza Batzordeak **azken urteotan garatutako lanaren azterketa eta balorazioa** egin du, eta input modura txertatu du interes-taldeen identifikazioa eta enpresa eta enpresa-elkartek Kontsumobiderekiko dituzten beharrizan eta itxaropenen galdeketa.

Azterlan horren ondorioz, alde arrakastatsu nagusiak identifikatzeaz gain, hutsegiteak ere identifikatu dira eta, beraz, baita **etorkizunera begira hobe daitezkeen eta hobetu beharko liratekeen jardueraren alor edo alderdiak ere:**

- Kontsumobideren zerbitzuak erabiltzen dituzten kontsumitzaileen ezaguera hobetzea (egokiak ez diren erreklamazioak aurkeztea, itxaropen faltsuak, irudia, etab.).
- Enpresa eta enpresa-elkartek Kontsumobideren jardueraren gaineko ezaguera zabaltzea, erreklamazio, bitartekaritza eta arbitrajearen alorretatik harago (elkarlanerako iturri izan daiteke).
- Prestakuntza Zentroak Kontsumobideren zati modura ikusteko indartzea.
- Kontsumobideren barnean, osotasunaren ikuspegia indartzea eta komunikazioa, informazioaren elkartruke, barne-elkarlana eta Proiektuan inplikazioa hobetzea (proiektu partekatua).
- Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoekin (KIUB) eta Kontsumitzaileen Elkartekin elkartu eta aliatu modura kudeatzea, eta horiekin koordinazioa bultzatzea (kontsumitzaileei arreta eskaintzean kalitatea eta efizientzia, ematen diren laguntza ekonomikoak "errentagarri" bihurtzea).
- Baliabideen probetxua eta beste erakundeekin sinergiak indartzea.
- Informazioa eta prestakuntza hobetzea, kontsumitzaileak beren betebeharren jabe ere izan daitezen.
- Informazioaren eta komunikazioaren teknologia berrietara hurbildu eta horien erabilera hobetzea (barne-kudeaketa eta zerbitzu telematikoak).
- Erreklamazioen izapidetzea bizkortu eta izapidetze horiek egiteko zorroztasun handiagoa aplikatzea (iragazkiak, dokumentazio-eskaerak).
- Ikuskaritza eta kontrolaren jarduera indartzea.
- "Krisi" egoerei berehalako erantzuna emateko ahalmena hobetzea.
- Enpresa eta elkarte profesionalekin komunikazio-moduak areagotzea (sektore-foroak, azterketa bateraturako aldizkako bilerak) eta azken horiei laguntza ematea, elkarteko kideei kontsumoaren alorrean prestatu eta aholkuak emateko (araudia, erreklamazioei erantzunak, etab.).

3. EGOERAREN DIAGNOSTIKOA

Plan Estrategikoaren Zuzendaritza Batzordeak **Institutuaren egungo egoera eta inguruneko baldintzatzaileak** aztertu ditu eta gainerako kideekin **partekatutako diagnostikoa** egin du. Bertan hausnartu dira **KONTSUMOBIDEREN lan-esparru eta zerbitzuen ahulgune, mehatxu, indargune eta aukerak**.

Azterlan horren ondoriozko AMIA matrizea lurralde-zerbitzu eta -bulegoetako unitateetako profesionalekin egiaztatu da, Kontsumobide osatzen duen giza talde osoaren iritzia oinarri hartuta diagnostiko orokor bat lortzeko helburuarekin.

Plan Estrategikoaren Zuzendaritza Batzordeak, halaber, **Kontsumobideren jarduera arrakastatsu egiteko zerbitzu-alor bakoitzean erabakigarritzat jo daitezkeen faktoreak adostu ditu, baita alor horietako bakoitzak egun duen lekutik garatu beharreko aurreratzea ere**.

Horrela, barne-mailan, honako berariazko 5 AMIA matrize jorratu dira:

- Informazioa eta Prestakuntza
- Kontsumitzaileen kontsultei arreta eskaintzea
- Erreklamazioak, Bitartekotza eta Arbitrajea
- Merkatuaren ikuskaritza eta kontrola
- Laguntzen zuzenbide-aholkularitza eta kudeaketa ekonomikoa

Aipatu matrize horiek Kontsumobiderentzako AMIA matrize orokor bat sortu dute, eta horrek biltzen ditu, ikuspegi integraletik, kontu nagusiak.

INDARGUNE ETA AHULGUNEAK, KONTSUMOBIDEK bere KOLABORATZAILEKIN duen harremanean (Unitateka)

UNITATEA	KOLABORATZAILEAK	INDARGUNEAK	AHULGUNEAK
Plangintza, Azterketa, Informazioa eta Prestakuntza	Beste sailak: Hezkuntza, Nekazaritza, Osasuna eta Ingurumena	Hezkuntza: Zentroetara batera bertaratzearen irudia Ingurumena: "Agenda 21"eko irakasleen prestakuntza Gainerako sailak: laguntzeko prestutasuna	Hezkuntza-sareen probetxu urria Beste sailak: <ul style="list-style-type: none"> • Denbora falta • Koordinazio eta harreman sistematiko falta • Eskumen-esparruak zehaztugabeak
	KIUBak eta KIUB gabeko Udalak	Informazioa zabaltzen laguntzen dute	Udalen motibazio urria. KIUBek laguntza eskatu baina udalek ez dute apusturik egiten.
Erreklamazioak, bitartekotza eta arbitrajea	KIUB eta Kontsumitzaileen Elkarteak	KIUB gehienekin harreman ona	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikazio-kanalik ez, informazioa partekatu edo elkarlanean aritzeko. • Koordinazioa gutxi egituratuta. • Irizpide komun falta
	Beste sailak: Energia, Etxebizitza, Jolas eta ikuskizunak, Turismoa, Osasuna, etab.	Komunikazio-kanal irekiak Harreman onak (ez-formalak)	<ul style="list-style-type: none"> • Irizpide komun falta • Eskumen-esparru zehaztugabeak (funtzioak argitu eta banatu beharra) // Garrantzitsuena alor hori mugatzea da.
	Beste Autonomia Erkidegoetako kontsumo-organoak eta Kontsumoko Institutu Nazionala		<ul style="list-style-type: none"> • Komunikazio-kanal falta • Irizpide-ezberdintasuna
	Kanpoko beste erakunde batzuk (garraioko arbitraje batzordea, elkargo profesionalak, etab.)	Komunikazio-kanal irekiak	Elkar ezagutza urria
Merkatuaren ikuskaritza eta kontrola	Beste Autonomia Erkidegoetako kontsumo-organoak eta AECOSAN	Lankidetzarako batzordea dago	Eskumen-alor subjektiboaren aplikazioa
Zerbitzu Orokorrak	Eusko Jaurlaritzaren beste sail eta erakunde autonomikoak	Barne-lankidetzeta eta komunikazio bizkorra	Langileek sakontzea eskatzen duten gai asko ebazteke
	Eusko Jaurlaritzako Osasun Saila	Harreman ona zuzendaritza guztiekin	Landu beharreko eskumen-alor mota asko

KONTSUMOBIDEREN AMIA matrizeak, OROKORREAN

AHULGUNEAK	INDARGUNEAK
<ul style="list-style-type: none"> • Unitate eta zerbitzuek "konpartimentu estankoetan" lan egitea. • Irakasleei eskainitako prestakuntza hobetu daiteke • Kalitateari eta etengabeko hobekuntzari buruzko lan-sistematika falta • Profesional batzuen dinamismo falta (jarrera berritzailea) eta aldatzeko erresistentzia. • KIB eta Kontsumitzaileen Elkartekin lankidetzeta eta koordinazio ahula • Barne-kudeaketarako aplikazio informatikoen zailtasunak • E-administrazioa ezartzeari dagokionez atzerapen nabarmena • Materia-aniztasunak espezializatzea oztopatzen du • Funtzionamendu eta erantzunak homogeneizatzeko funtzionamendu-protokolo falta • Langileek sarea gutxi erabiltzen dute 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 unitateetako arduradunen, 3 lurralde-bulegoen eta zuzendaritzaren arteko asteroko koordinazioa. • Giza taldearen esperientzia eta profesionaltasuna • Langile profesionalentzako prestakuntza eta birziklatzeari zuzendutako baliabideak eskuratzeko aukera • Kontsumobide Administrazioa da eta aintzat hartutako aginpidea du. • Langile gehienek jarrera baikorra dute • Webgunea, bloga eta sare sozialak
MEHATXUAK	AUKERAK
<ul style="list-style-type: none"> • Egungo eskumenen banaketa: Udalek eta Eusko Jaurlaritzak, baita Kontsumitzaileen Elkartek ere, kontsumoari buruz informatu eta bitartekari-lanak egiten dituzte. • Hainbat Udalek, zaitasun ekonomikoak direla-eta, hainbat KIUB itxi dituzte. • Herritarren jarrera oldarkorra (beren betebeharrak ezagutzen ez dituztelako). • Hedabideen eragina • Beste Autonomia Erkidegoekin akordio falta 	<ul style="list-style-type: none"> • Institutuaren existentzia • Teknologia berrien erabilera eta Administrazioarekin on-line harremana areagotzea. • Komunikabideak (hedapena) • Presentzia sare sozialetan

4. KONTSUMOBIDEREN XEDEA, IKUSPEGIA ETA BALIOAK

Iragana aztertu eta abiapuntuko egoera diagnostikatu ostean, **erabakiak hartu eta datozen urteetarako (2014-2018) KONTSUMOBIDEREN jarduteko plana definitzeko esparru estrategikoa ezartzeko unea da.**

Adostutako **Esparru Estrategikoa** honako hau da:

- ✓ **Xedea** (Kontsumobideren izateko arrazoa),
- ✓ **Ikuspegia** (Kontsumobideren asmoak, gure jardueren gida edo iparra) eta
- ✓ **Balioak** (gure jarduera guztietan aintzat hartu beharreko printzipioak)

KONTSUMOBIDEREN XEDEA

Euskadiko kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babestea

KONTSUMOBIDEREN IKUSPEGIA 2018

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuak **kontsumoaren alorrean erreferente** izan nahi du, Euskal Autonomia Erkidegoan baita Espainiako Estatuan ere.

Gizarteak **baliabide erabilgarri eta beharrezko** gisa ikustea nahi du Kontsumobidek, kontsumo-ekintzetako gatazkak prebenitu, ekidin, murriztu eta ebazteko, eta kontsumitzaile eta erabiltzaileengan, baita enpresa-elkarte eta profesionalengan ere, konfiantza sortzeko gaitasuna aintzat hartze nahiko luke, honako hau oinarri hartuta:

- Irigarritasuna, elkarriketarako gaitasuna eta elkarriketa eta bitartekaritzarako prestutasuna.
- Merkatuek hobeto funtziona dezaten eta merkatuetako segurtasuna hobetu dadin laguntzea.
- Jardueretan arintasuna eta eraginkortasuna.
- Helarazten duen informazioaren kalitatea.
- Beharrian eta joera berriei erantzuna emateko proaktibitatea, dinamismoa eta gaitasuna.

Horretarako, Kontsumobidek Proiektuarekin konpromisoa erakutsi eta erakundeko helburuekin bat egiten duen **profesional-taldea** edukiko du eta alor guztien etengabeko hobekuntza eta berrikuntza sustatuko du.

Halaber, Kontsumobidek **aliantza estrategikorako sarea** edukiko du, eta bereziki indartuko dira EAEko kontsumitzaileak defendatu eta babesteko erakundeekin harremana eta koordinazioa ezartzeko mekanismoak.

KONTSUMOBIDEREN JARDUTEKO BALIO EDO PRINTZIOIOAK

- Irisgarritasuna
- Zorroztasuna
- Arintasuna
 - Kalitatea
- Eraginkortasuna
 - Efizientzia
- Etengabeko hobekuntza eta kudeaketaren ebaluazioa
 - Talde-lana

5. KONTSUMOBIDEREN 2018rako HELBURU ESTRATEGIKOAK

KONTSUMOBIDEn 2018rako Helburu Estrategikoek erakundearen **Xedea eta Ikuspegia betetzeko** egin beharreko ekintzei erantzuten die, abiapuntuko egoera eta inguruneko baldintzatzaileak kontuan hartuta.

Horren bitartez, Helburu Estrategikoak **Kontsumobideren azken xedearen adierazpen zehatza eta kuantifikatua** izatea nahi da, 2018ra begira zer erdietsi nahi dugun zehazten saiatuta.

Helburuek adierazleen bitartez zehaztutako jomuga neurgarriak behar dute izan, bestela zaila baita jakitea ea definitutako norabidean ari garen eta proposatutakoa lortu dugun.

KONTSUMOBIDEn Helburu Estrategikoak **helburu handizaleak dira, desafiatzaileak baina egingarriak, hau da, errealistak eta denboran lor daitezkeenak**. Horretarako, erakundea osatzen duten pertsona guztien ahalegina eta funtsezko eragileen elkarlana dira beharrezkoak.



1. HELBURUA. BEHARRIZAN ETA JOERA BERRIETAN OINARRITUTAKO INFORMAZIO ETA PRESTAKUNTZA BIZI ETA ERAGINKORRA

Xede-publiko ezberdinak kontsumoaren alorrean informatu eta prestatzea funtsezko baliabidea da kontsumo-gatazkak prebenitzeko, gertatzen badira horiek ebazteko eta kontsumo-ekintzetan esku hartzen duten eragileen arteko jarrera eta jokabide arduratsuak sustatzeko.

Helburu Estrategiko horren bitartez, Kontsumobidek kontsumitzaileen beharrizanen eta kontsumoaren alorreko joera berrien inguruko etengabeko informazio eguneratua eduki eta eskaini nahi du eta zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzaileei, baita kontsumo-ekintzetan esku hartzen duten gainerako eragileei ere, helarazten dien informazioaren kalitateagatik erreferente izan.

Helburu hori lantzeak Ikuspegiari aurrera egin eta honako hau lortzeko aukera eman behar du:

- Informazioa eta prestakuntza hobetzea, kontsumitzaileek beren eskubide eta betebeharren jabe izan daitezen, merkatuan haien ekintzak gain hartzea sustatuta.
- Interesekoa izan daitekeen informazio osoa eskuragarri egotea hobetzea, batez ere gehien eskatzen den hori.
- Kontsumobidek jasotzen dituen kontsultei erantzun hobea ematea.
- "Krisi" egoerei berehalako erantzuna emateko ahalmena hobetzea.
- Prestakuntza Zentroak Kontsumobideren zati modura ikusteko indartzea.

Arrakastarako funtsezko faktoretzat hartzen dira:

- bezero-segmentuetara egokitu eta orientabidea eskaintzea.
- joerak identifikatu eta aurre hartzeko ahalmena,
- hornitzaile-sarea kudeatzea prestakuntzaren eremuan,
- kanal eta iristeko moduen aniztasuna, kanal eraginkorrenak direla uste direnak hautatu eta kudeatuta, eta informazioaren eta komunikazioaren teknologiek sortzen dituzten aukerez baliatuta.
- erantzunen kalitate, homogeneotasuna eta bizkortasuna.

2. HELBURUA. KONTSUMO GATAZKAK MODU ERAGINKOR ETA EFIZIENTEAN EBAZTEA

Kontsumo-gatazkak modu eraginkor eta efizientean ebazteko, funtsean, ebazteko denbora murrizteko aukera ematen duten prozedura edo mekanismoak garatu eta beharrezko baliabide ekonomiko eta giza baliabideen gastua murriztu behar dira.

Helburu hori jorratzeak Kontsumobideri Ikuspegiari aurrera egiteko aukera eman behar dio eta kontsumo-ekintzetan gatazkak ebazteko baliabide erabilgarri eta beharrezko modura antzematea lortzea, kontsumitzaile eta erabiltzaileengan, baita enpresa- eta profesional-elkarteengan ere, konfiantza sortzeko.

Arrakastarako funtsezko faktoretzat hartzen dira:

- Indarrean dagoen araubidea ezagutzea,
- Irizpide-homogeneotasuna

- Erantzuna emateko bizkortasuna,
- Beharriaren arabera egiturak eta lan-banaketa egokitzea
- IKTak txertatzea: izapidetze telematikoa eta barne-kudeaketarako aplikazio eraginkorrak
- Beste eragileekin lankidetzak (Kontsumobideren helburuekin bat datozen aliantza estrategikoak)

3. HELBURUA. MERKATUAN PRESENTZIA ETA KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN ESKUBIDEAK ERRESPETATZEN DITUZTEN ENPRESAK

Kontsumo-alorrean EAEn erreferente izateko, Kontsumobidek presentzia nabarmenagoa behar du izan merkatuan, eta oreka bilatu behar du kontsumitzaileen eskubideen defentsaren eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak errespetatuko dituen enpresa-jarduera arduratsuaren artean.

Puntu horretan, eta definitutako xedea betetzeko asmo, Kontsumobideren helburua da:

- merkatuan legeen ez-betetze eta jardunbide desegokiak jazarri eta errotik kentzeko modu zorrotz eta eraginkorrean jardutea.
- enpresen erantzukizuna sustatzeak horien eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen arteko harremanaren oreka, gardentasuna eta harmonia hobetzen laguntzen du. Hori dela eta, enpresen artean kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak errespetatzeko jarrera, jokabide eta mekanismoak sustatzea da, eta kontsumitzaileen eskubideetan eragiten duten enpresen erabakietan eragina izatea.

Helburu hori lantzeak Ikuspegiari aurrera egin eta honako hau lortzeko aukera eman behar du:

- Kontsumitzaileen segurtasun eta konfiantza handiagoa.
- Enpresek erantzukizun handiagoa hartu eta Kontsumobiderekon konfiantza handiagoa lortzea.
- Konfiantza areagotzea eta, azken batean, kontsumo-ekintzetan funtzionamendu, gardentasun eta segurtasun handiagoa lortzea.

Arrakastarako funtsezko faktoretzat hartzen dira:

- Kanpaina eta jarduerak hautatu eta planifikatzeko irizpideak ezartzea.
- Kontsumitzaileengan eragin gehien duten produktu eta zerbitzu edo sektoreetan esku hartzea.
- Produktu arriskutsuak kendu eta geldiarazteko azkar jardutea.
- Barne-lankidetzak eta bestelako talde ikuskatzaileen esku-hartzea.
- Merkatuan eragina duten emaitzak jakinaraztea.

4. HELBURUA. ALIANTZA SENDOEN SAREA, KONTSUMOBIDEREN KONTSUMO POLITIKA ETA HELBURU ESTRATEGIKOekin BAT DATOZENAK

Helburu hori lantzeak Ikuspegiari aurrera egin eta honako hau lortzeko aukera eman

behar du:

- KONTSUMOBIDEn jardueretan eraginkortasun, efizientzia eta kalitate handiagoa
- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babes integrala
- Kontsumitzaileak babesteko beste Sail, erakunde eta sektoreen esku-hartze handiagoa
- Sinergiezi baliatzea, EAEko kontsumitzaile eta erabiltzaileak defendatu eta babesteko erakundeen arteko jarduera koordinatu eta koherentea oinarri.
- KONTSUMOBIDE kontsumo-alorrean erreferente modura kokatzea.
- Kontsumo-politikekin lotutako eragile guztien erantzunak homogeneizatzea.

Arrakastarako funtsezko faktoretzat hartzen dira:

- erakunde ezberdinen arteko koordinazioa, prozedura eraginkorren bitartez
- aliantza egonkorrak.

5. HELBURUA. PROFESIONAL TALDEA, ETENGABEKO HOBEKUNTZA ETA BERRIKUNTZA

Helburu Estrategiko horri esker, Erakundearen gainerako Helburu Estrategikoak lortzen lagundu nahi da, zehazki honako hauetan:

- Barne-koordinazio maila altuagoa lortzea
- Etengabeko hobekuntza, kudeaketan lorpenak ebaluatzea eta talde-lana sustatzea
- Arintasun, eraginkortasun, efizientzia eta kalitate handiagoa lortzea jardueretan
- Dinamismoa, proaktibitatea eta kontsumoaren alorreko beharrian eta joera berriei aurre egiteko gaitasuna bultzatzea.

Arrakastarako funtsezko faktoretzat hartzen dira:

- Kudeaketa-eredu definitua eta hedatua,
- Pertsonen Kontsumobideren proiektuan esku hartzea
- Kontsumobiderentzat Interes Taldeak direnak kudeatzea
- Barne-kudeaketan IKTen erabilera areagotzea
- Profesionalen giza taldearen egitura eta gaitasunak egungo eta etorkizuneko beharrietara egokitzea

6. HELBURUA. OSPEA, IRUDIA ETA KANPO PROIEKZIOA

Helburu hori lantzeak Ikuspegiari aurrera egin eta honako hau lortzeko aukera eman behar du:

- Kontsumobide euskal herritarren artean ikusaraztea, Erakundea bera zer den ezagutaraztea, eta herritarrek antzematen duten irudia Kontsumobideren eginkizun, eskumen eta gaitasunekin bat etortzea.
- Kontsumitzaileek Kontsumobideren zerbitzuei buruz dakitena hobetzea, horrek kontu garrantzitsuetan eragiten baitu, besteak beste: egokiak ez diren erreklamazioak aurkeztea ekiditea, itxaropen faltsuak sortzea edo helarazi nahi ez den irudia helaraztea.

- Kontsumobide gatazkak prebenitu eta horiek ebazteko baliabide erabilgarri eta beharrezko modura uler dezatela.
- Kontsumitzaileengan, baita enpresa-elkarteengan ere, konfiantza sortzea, EAEn kontsumo-alorrean erreferente modura kokatuta.
- Beste administrazioentzat ere erreferente izatea, baita estatuko enpresentzat ere, honako arrazoi hauengatik:
 - helarazten den informazioaren kalitatea (egiazkoa, zehatza, unekoa),
 - gatazkak ebatzi aurretiko mekanismoak ezartzea, baita
 - erantzukizuna sustatzen lan egitea ere, kontsumitzaile zein enpresetan.

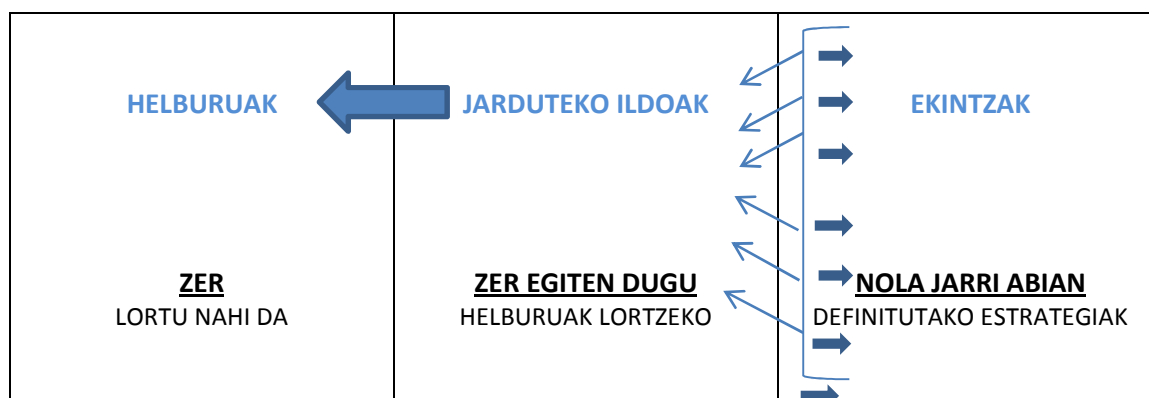
Arrakastarako funtsezko faktoretzat hartzen dira:

- Nabaritasuna eta kanpo-proiektzioa.

6. PLANGINTZA ESTRATEGIKOA

Aurreko atalean deskribatutako **sei (6) Helburu Estrategiko** horiek abiapuntu, Kontsumobideren Jarduteko Plana bi mailatan egituratzen da:

- **Jarduteko ildoak:** Orientabide argiak dira eta denboran zehar egin beharreko ekintza zehatzagoak kokatu eta bideratzen dituzte. Guztira, **29 jarduteko ildo** identifikatu dira:
- **Ekintzak:** Egin beharreko jarduera zehazten dute, definitutako estrategia abian jarri eta helburuak erdiesteko. Proposatutako jarduteko ildoak kontuan hartuta, **102 ekintza** identifikatu dira. Horiek ekitaldi bakar batean hasi eta amaitu daitezke edo epealdi estrategiko osoan zehar gara daitezke. Urteko Kudeaketa Planen bitartez, Kontsumobidek ekitaldi bakoitzean garatu beharreko ekintzak ezarriko ditu, baita horien irismena eta aurrera eramateko beharrezko baliabideak ere.



1. HELBURU ESTRATEGIKOA: BEHARRIZAN ETA JOERA BERRIETAN OINARRITUTAKO INFORMAZIO ETA PRESTAKUNTZA BIZI ETA ERAGINKORRA
Jarduteko ildoak:
1.1. Gerta daitezkeen kontsumo-gatazken aurrean arin eta unean aurre egiteko aukera emango duten prozedurak diseinatu eta ezartzea
1.2. Kontsumo-alorreko joera berriak behatu eta aztertzeke sistema bat egituratu eta abian jartzea, kontsumitzaileen informazio eta prestakuntzarako beharrak antzematea (edukiak)
1.3. Informazioa hedatzeko formatuak etengabe eguneratzea, beharrizan eta joera berrien arabera
1.4. Prestakuntzara bideratutako baliabideak optimizatzea, xede-publiko ezberdinen beharrizanak kontuan hartuta
1.5. Irizpide komunak ezartzea eta kontsumitzaileei eskainitako informazioa homogeneizatzea
1.6. Kontsumitzaileei arreta bi hizkuntzetan ematen zaiela bermatzea, Eusko Jaurlaritzak V. plangintzaldirako (2013-2017) prestatutako Euskararen Erabilerarako Plan Nagusiaren arabera.
2. HELBURU ESTRATEGIKOA: KONTSUMO GATAZKAK MODU ERAGINKOR ETA EFIZIENTEAN EBAZTEA
Jarduteko ildoak:
2.1. Erreklamazioak kudeatu eta ebazteko prozedura berrikusi, hobetu eta sinplifikatzea, arintasun eta eraginkortasun handiagoa lortzeko, Sareko bulego eta eragile ezberdinek kalitatezko erantzun homogeneoa eskaintzen dutela bermatuta.
2.2. Bitartekaritza gatazkak konpontzeko bide modura sustatzea
2.3. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren kudeaketa optimizatzea
2.4. Erreklamazio eta arbitrajeko eskaeren izapidetze telematikoa hobetzea
2.5. Kontsumitzaile eta erabiltzaileentzat, baita enpresentzat ere, Kontsumobidek gatazkak ebazteko dituen eskumen, zerbitzu eta erantzukizunen inguruko informazioa eta prestakuntza garatzea.
2.6. Kontsumitzaileentzako Kontsumobidek kontsumo-gatazkak konpontzeko dituen konpetentziak, zerbitzuak eta ardureei buruzko informazioa eta formazioa garatu
3. HELBURU ESTRATEGIKOA: MERKATUAN PRESENTZIA ETA KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILAILEEN ESKUBIDEAK ERRESPETATZEN DITUZTEN ENPRESAK
Jarduteko ildoak:
3.1. Enpresei zuzendutako informazio- eta kontrol-lanak indartzea, merkatuetan (kontsumitzaile-enpresa) konfiantza hobetzeko, beste eragileekin elkarlanean
3.2. Kontsumobideren kontrol-jarduera ezagutarazi eta aintzatespena lortzea

3.3. Alera-egoeren aurrean jarduteko arintasuna eta eraginkortasuna hobetzea
3.4. Enpresa, enpresa-elkarte eta profesionalekin harremanetan jartzeko bide eta mekanismoak ezartzea
3.5. Arbitraje-sistemara atxikitzea sustatzea
3.6. Jardunbide egokien kodea hainbat sektoretan garatzeko sustatzea
4. HELBURU ESTRATEGIKOA: ALIANTZA SENDOEN SAREA, KONTSUMOBIDEREN KONTSUMO POLITIKA ETA HELBURU ESTRATEGIKOEKIN BAT DATOZENAK
Jarduteko ildoak:
4.1. Sail eta erakundeen arteko elkarlana, kontsumitzaileen babes integrala bermatzeko
4.2. EAEko kontsumitzaileak eta erabiltzaileak aldezteko eta babesteko erakunde guztien lana Kontsumobideren helburuekin bat etortzea (Kontsumitzaileen Arretarako Sarea indartzea)
5. HELBURU ESTRATEGIKOA: PROFESIONAL TALDEA, ETENGABEKO HOBEKUNTZA ETA BERRIKUNTZA
Jarduteko ildoak:
5.1. Sail eta zerbitzuen arteko komunikazioa eta koordinazioa hobetzeko foro, bide edo mekanismoak ezartzea
5.2. Lan-prozesu eta -prozedurak hobetzea, Erakundeko pertsonen parte-hartze eta esku-hartzearen bidez.
5.3. Kudeaketa ona lortzeko (eraginkortasuna, efizientzia) beharrezkoak diren azpiegitura teknologiko eta tresnak (garapen informatikoak) bermatzea, Gobernuaren Berrikuntza Publikorako Planarekin eta Institutuaren berezko beharrezkinen bat etorrira.
5.4. Erakunde profesionalen prestakuntza eta birziklapenerako ekintzak garatzea, aurretiko plangintza baten arabera.
5.5. Profesional-taldearen asebetetze-maila eta hobetzeko haien proposamen, iradokizun edo beharrezkinak ezagutzea eta erantzuteko behar bezalako mekanismo edo prozedurak ezartzea.
6. HELBURU ESTRATEGIKOA: OSPEA, IRUDIA ETA KANPO PROIEKZIOA
Jarduteko ildoak:
6.1. Kontsumobideren nabaritasuna eta irudia eta horren zerbitzuen erabiltzaile eta interes-talde nagusien asebetetzea neurtzeko aukera emango duen sistematika bat ezartzea. buruzko informazioa emango duen sistematika bat ezartzea.
6.2. Komunikazio-ekintzak planifikatu eta Erakundearen komunikaziorako tresna eta euskarriak optimizatzea
6.3. Kontsumobideek sarean duen presentzia areagotzea (webgunea, bloga, sare sozialak, etab.)
6.4. Kanpora ireki eta presentzia lortzea

1. H.E: BEHARRIZAN ETA JOERA BERRIETAN OINARRITUTAKO INFORMAZIO ETA PRESTAKUNTZA BIZI ETA ERAGINKORRA	
Jarduteko ildoak	Ekintzak
1.1. Gerta daitezkeen kontsumo-gatazken aurrean arin eta unean aurre egiteko aukera emango duten prozedurak diseinatu eta ezartzea	1.1.1. ("Krisi-kabinete") talde bat sortzea, "krisi" egoeretan berehalako erantzuna emateko, eta jarduteko protokolo bat ezartzea
1.2. Kontsumo-alorreko joera berriak behatu eta aztertzeke sistema bat egituratu eta abian jartzea, kontsumitzaileen informazio eta prestakuntzarako beharrak antzematea	1.2.1. Erreklamazioen bilakaera aztertzea, Institutuaren informazio- eta prestakuntza-ekintzen plangintza egiteko ezagutzak ondorioztatzeko.
	1.2.2. Informazioa eta prestakuntza bideratzeko azterketa eta ikerketak planifikatzea, xede-publiko eta herritar-segmentu ezberdinak bereizita
	1.2.3. Joeren behaketarako sistema bat ezartzeko aukera aztertzea, beste erakunde eta taldeekin elkarlanean
	1.2.4. Behaketarako alor eta iturriak definitzea, informazioaren jarraipena egiteko sistematika bat ezartzea eta barne-dokumentuak osatzea, informazio esanguratsuena hedatzeko asmoz.
1.3. Informazioa hedatzeko formatuak etengabe eguneratzea, beharrizan eta joera berrien arabera	1.3.1. Kontsumitzaile-Kontsumobideren artean aurretik dauden komunikatzeko moduen eraginkortasuna eta efizientzia aztertzea
	1.3.2. Hedabideetako presentzia areagotzea, kontsumitzaileei informazioa eta prestakuntza gertuko hizkuntzan, eskuragarri eta orientabide praktikoan eskaintzeko.
	1.3.3. Sare sozialetako eta kontsumo-blogeko presentzia indartzea, erakundeko bertako pertsonak inplikaturatuta.
	1.3.4. Garatu beharreko urteko kanpainen eta nabarmendu beharreko gaien plangintza egitea.
	1.3.5. Webgunea etengabe eguneratzea, eta Kontsumobideko langileak horren edukiak prestatzeko inplikaraztea.

1. H.E: BEHARRIZAN ETA JOERA BERRIETAN OINARRITUTAKO INFORMAZIO ETA PRESTAKUNTZA BIZI ETA ERAGINKORRA	
Jarduteko ildoak	Ekintzak
1.4. Prestakuntzara bideratutako baliabideak optimizatzea, xede-publiko ezberdinen beharrizanak kontuan hartuta,	1.4.1. Prestakuntza jaso dezaketen kolektiboen kopurua handiagotzea
	1.4.2. Xede-publiko ezberdinen kontsumo-alorreko prestakuntzarako teknika berritzaileak garatzea
	1.4.3. Erreklamazio edo arau-hauste gehien dituzten kontuen inguruko prestakuntza-ekintzak lehenestea, eta kaltetuen izan diren kolektiboek zuzentzea.
1.5. Irizpide komunak ezartzea eta kontsumitzaileei eskainitako informazioa homogeneizatzea	1.5.1. Webguneko ohiko galderen erregistroa etengabe eguneratzea.
	1.5.2. Esku hartzen duten erakunde ezberdinen artean informazioa eta ezagutzak partekatu eta elkartrukatzeko espazio irisgarri eta arina eskuratzea
	1.5.3. Kontsumitzaile-elkarteetako langileentzat prestakuntza-informaziorako ekintzak garatzea
	1.5.4. Bulego ezberdinetan jarraitzen duten funtzionamendu-moduak berrikusi eta homogeneizatzea helburu duten jarduteko protokoloak ezartzea
1.6. Kontsumitzaileei arreta bi hizkuntzetan emango zaiela bermatzea, Eusko Jaurlaritzak V. plangintzaldirako (2013-2017) prestatutako Euskararen Erabilerarako Plan Nagusiaren arabera.	1.6.1. Kontsumobideren Hizkuntza Normalizaziorako I. Plana prestatu, ezarri eta jarraipena egitea

2. H.E: KONTSUMO GATAZKAK MODU ERAGINKOR ETA EFIZIENTEAN EBAZTEA	
Jarduteko ildoak	Ekintzak
<p>2.1. Erreklamazioak kudeatu eta ebazteko prozedura berrikusi, hobetu eta sinplifikatzea, arintasun eta eraginkortasun handiagoa lortzeko, Kontsumitzaileen Informazio eta Arretarako Sarea osatzen duten bulego eta eragile guztiek kalitatezko erantzun homogenea eskaintzen dutela bermatuta.</p>	2.1.1. Erreklamazio Orria aldatzea
	2.1.2. Argia eta garbi ezartzea erreklamazioa aurkeztu den unetik kudeaketa egituratzeko beharrezko dokumentazio eta informazioa, baita espedienteak bideratzeko irizpide eta baldintzak ere. /Izapidetu beharrezko erreklamazioen garbiketa edo bahetzerako irizpideak ezartzea, eta horiek betetzen direla bermatzea
	2.1.3. Herritarren arretarako jarduteko irizpide komunak ezartzea (KBko langile-KIUB-Elkarteak), kontsumitzaile eta erabiltzaileei, jotzen duten lekura jotzen dutela, erantzun homogenea eskaintzeko asmoz.
	2.1.4. Erreklamazioak kudeatzean lehentasun-ordena bat ezartzeko irizpideak finkatzea
	2.1.5. Kontsumitzaile eta erabiltzailean bideratzeko irizpideak ezartzea, KBko eskumenetik kanpo geratzen diren gatazka-kasuetarako.
<p>2.2. Bitartekaritza kontsumo-gatazkak konpontzeko bide modura sustatzea</p>	2.2.1. Egindako bitartekaritzaren egoera eta ezaugarrien jarraipena aztertu eta egitea (Lurralde-bulegoak, KIUB, Kontsumitzaileen Elkartek)
	2.2.2. Bitartekaritza-zerbitzurako protokoloak prestatzea
	2.2.3. Bitartekaritza-lana garatzeko prestakuntza-ekintzak garatzea, emaitzak hobetzea helburu
	2.2.4. Bitartekaritza-lana garatzeko enpresekin komunikazioa indartzea
	2.2.5. Informazio-kanpainak garatzea, bitartekaritza (hainbat irizpide betetzen direnean) gatazkak ebazteko mekanismo modura kontsumitzaileek duten ezaguera-maila areagotzeko.
	2.2.6. Kontsumo-bitartekarien egiaztatze-prozesuak ezartzeko aukera aztertu eta balioestea, haren abantaila eta desabantailak

2. H.E: KONTSUMO GATAZKAK MODU ERAGINKOR ETA EFIZIENTEAN EBAZTEA	
Jarduteko ildoak	Ekintzak
2.3. Kontsumoko Arbitraje Sistemaren kudeaketa optimizatzea	2.3.1. Arbitraje Elkargoetan profesionalen parte-hartzea arautzea
	2.3.2. Kontsumo-arbitro eta Arbitraje Batzordearen arteko topaketak egitea, jarduteko jarraibideak ezartzeko
	2.3.3. Jarduteko protokolo bat ezartzea, beste ebazpen-bide bat izan dezaketen gatazken arbitraje-eskaerak iragazteko
	2.3.4. Arbitrajera heltzeko bide elektronikoa sustatzea
	2.3.5. Eskaerak prozeduran onartzen diren arrazionalizatzeko formula eta mekanismoak aztertzea, baita arbitraje-jardueraren ondoriozko gastuak arrazionalizatzeko ere. Gastu horiek laudoak igortzeko prozeduretan eta adituaren probak eskatzeko irizpidetan gerta daitezke.
2.4. Erreklamazio eta arbitrajeko eskaeren izapidetze telematikoa hobetzea	2.4.1. Erreklamazioa, kexak eta salaketak eta arbitraje-eskaerak telematikoki aurkezteko sistema hobetu eta sinplifikatzea.
	2.4.2. Arbitraje-zerbitzuaren prozedurak digitalizatzea (kontsumoaren arbitraje-sistemari atxikitzea, arbitrajea, etab.)
2.5. Enpresentzat haien betebeharren inguruko informazio- eta prestakuntza-lanak garatzea	2.5.1. Ikuskaritza Kanpainak enpresei beren betebeharren berri emateko erabiltzea
	2.5.2. Webguneko "enpresak" atalaren edukiak garatzea
2.6. Kontsumitzaileentzat Kontsumobidek gatazkak ebazteko dituen eskumen, zerbitzu eta erantzukizunen inguruko informazioa eta prestakuntza garatzea	2.6.1. Kontsumobidek gatazkak konpontzeko dituen benetako aukeren berri ematea, itxaropen faltsuak sortzea ekidin eta kudeaketa arrazionalizatzeko.
	2.6.2. Kontsumitzaileentzako Zerbitzuen Eskutitzaerantz aurrera egitea

3. H.E: MERKATUAN PRESENTZIA ETA KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN ESKUBIDEAK ERRESPETATZEN DITUZTEN ENPRESAK	
Jarduteko ildoak	Ekintzak
3.1. Enpresei zuzendutako informazio- eta kontrol-lanak indartzea, merkatuetan (kontsumitzaile-enpresa) konfiantza hobetzeko, beste eragileekin elkarlanean	3.1.1. Kanpainen plangintza egitea, kontsumitzaile eta erabiltzaileei gehien eragiten dieten sektore eta jarduerak eta kontsumo masiboko produktuak lehenetsita, enpresen jardunbideak kontuan hartuta eta erreklamazioen ondoriozko ("termometroa") informazioa (estatistikak) erabiltzea.
	3.1.2. Ikuskaritza-protokoloak berrikusi eta sinplifikatzea, kanpainaren helburua ardatz hartuta eta, besteak beste, enpresa handi eta txikien artean bereizita.
	3.1.3. Kanpainetan txertatzeko enpresen laginketa egiteko prozedura definitzea.
	3.1.4. KIUBek enpresei dagokienez produktuen informazio, ikuskaritza eta merkatutik kentzeko alorrean egiten duten eginkizuna sustatzea
	3.1.5. Profesional eta sektoreetako elkarrekin eta Merkataritza Ganberekin elkarlanean aritzea, saltoki txikietara informazioa, araudia eta prestakuntza, besteak beste, helarazteko. KBk programatutako ikuskaritza-kanpainetan elkarrekin enpresei helarazi beharreko informazioa egokitzea.
3.2. KBk kontrolerako egiten duen jardueraren nabaritasun eta aintza hartzea lortzea	3.2.1. Enpresa, profesional eta sektoreetako elkarte edota Merkataritza Ganberen artean garatutako kontrol-jarduerak hedatzea
	3.2.2. Egin daitezkeen lehentasunezko araudi-garapenak aztertzea, ikuskaritza-lanaren bitartez jardunbide desegokiak antzematea kontuan hartuta
	3.2.3. Hasitako zehapen-espeditenteak segmentuka ezagutaraztea.
	3.2.4. Zehapen-espeditente eta zigor hertsatzaileen irekiera areagotzea, beren betebeharrak betetzen ez dituzten enpresei

3. H. E: MERKATUAN PRESENTZIA ETA KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN ESKUBIDEAK ERRESPETATZEN DITUZTEN ENPRESAK	
Jarduteko ildoak	Ekintzak
3.3. Alerta-egoeren aurrean jarduteko arintasuna eta eraginkortasuna hobetzea	3.3.1. Alerten kudeaketari buruzko prozedura bat ezartzea Euskadin
	3.3.2. EAetik kanpoko salaketa eta jakinarazpenak kudeatzeko sistemak hobetzea
3.4. Enpresa, enpresa-elkarte eta profesionalekin harremanetan jartzeko bide eta mekanismoak ezartzea	3.4.1. Gatazka-maila (erreklamazio kopuru) handien duten enpresa eta sektoreekin hitzarmenak sinatzea sustatzea
	3.4.2. Hitzarmenen jarraipenerako sistematika bat ezartzea, horiek hobetzeko elkarguneak sortuta
	3.4.3. Enpresa-elkarteekin hitzaldi eta topaketa informatikoak programatzea, interesa duten gaiak (araudi berria, gatazkak ebazteko sistemak, etab.) elkarteko enpresei hedatu eta haien berri emateko
	3.4.4. Kontsumoaren alorreko profesionalen eta zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresa handien arteko topaketak antolatzea (informazio-prestakuntza izaera dutenak).
	3.4.5. Enpresa-elkarteak beren sektoreetako ikuskaritza-protokoloak prestatzeko inplikaraztea, merkatu-diziplinan jarduteko duten autonomia administratiboaren kaltetan izan gabe.
	3.4.6. Banaketa-enpresa handiak zalantzazko produktuak kentzeko inplikaraztea

3. H.E: MERKATUAN PRESENTZIA ETA KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ERRESPEATZEN DITUZTEN ENPRESAK	
Jarduteko ildoak	Ekintzak
3.5. Arbitraje-sistemara atxikitzea sustatzea	3.5.1. Arbitraje-sistema ezagutzera ematea: <ul style="list-style-type: none"> • enpresen artean, horientzat dituen abantailak eta onurak azpimarratuta, enpresa-elkarteak sarbide modura erabilia • kontsumitzaile eta erabiltzaileen artean
	3.5.2. Proaktibitate handiagoko ekintzak programatzea, funtsezko sektore eta enpresetan atxikimenduak sortzeko
3.6. Jardunbide egokien kodea hainbat sektoretan garatzeko sustatzea	3.6.1. Hainbat enpresetan garatu beharreko Jardunbide egokien kodea programatzea, Merkataritza Ganbera eta profesional eta sektoreetako elkarrekin elkarlanean. Horretan Kontsumorako Kontsulta Batzordeak lagunduko du.
	3.6.2. Eskainitako produktu/zerbitzuei dagokienez gardentasuna bermatu edo bezero/kontsumitzaileen arretarako sistemak ezartzen dituzten jokabide-ereduak garatzen dituzten enpresen aintzatespena sustatzea

4. H.E: ALIANTZA SENDOEN SAREA, KONTSUMOBIDEREN KONTSUMO POLITIKA ETA HELBURU ESTRATEGIKOekin BAT DATOZENAK	
Jarduteko ildoak	Ekintzak
4.1. Sail eta erakundeen arteko elkarlana, kontsumitzaileen babes integrala bermatzeko	4.1.1. Aliantzak ezarri eta lan-sinergiak sor daitezkeen Eusko Jaurlaritzaren mendeko Sail, Organismoa eta Erakundeak identifikatzea
	4.1.2. Eusko Jaurlaritzaren baitan, sailen arteko lankidetzak eta inplikazioa areagotzea, kontsumitzaileak babestu eta jarduera bateratuak programatzeko
	4.1.3. Kontsumobideren eskumenetan dagoen araudia aldatzeko proposamenak egitea
	4.1.4. Diru-laguntzak ematean, Kontsumoko Arbitraje Sistemara atxikitako enpresek merezimendua lor dezaten aztertzea eta, hala badagokio, proposatzea
	4.1.5. Kontsumobideek kontsumitzaileen eskubideen defentsan eragin handia duten sektore eta jardueretan kudeaketa-sistema, bikaintasuna sustatzeko programetan edota jardunbide egokietan parte hartzea bilatzea
	4.1.6. Kotsulta Batzordea EAEko kontsumoaren alorrean koordinazio eta lankidetzarako organo modura sustatzea
	4.1.7. Fiskaltza eta Epailtzarekin kontsumoari eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsari buruzko eztabaida-foroak ezartzea, Kontsumo Fiskaltza bat lortzeko asmoz
	4.1.8. Kontsumobide Estatuko kontsumoaren foroetan ordezkari eraginkor eta efizientea antolatzea
	4.1.9. Estatu espainiarrean dauden gainerako kontsumo-organismoekiko harremana indartzea eta esperientziak elkartrukatzeko aukera bilatzea, beste Autonomia Erkidegoetan ezarritako sistemak ezagutzeko, baita autonomien arteko lankidetzari dagokionez bideratze-eta lankidetzak indartu edo sustatzea ere
	4.1.10. Kontsumitzaileen Europako Zentroarekiko lankidetzak-mekanismoak berraztertzea, EBko beste estaturen batean kokatutako enpresa edo establezimenduen aurkako erreklamazioen kasurako.
	4.1.11. Kontsumoaren alorrean European egiten diren foroetan parte hartzeko aukera aztertzea

4. H.E: ALIANTZA SENDOEN SAREA, KONTSUMOBIDEREN KONTSUMO POLITIKA ETA HELBURU ESTRATEGIKOekin BAT DATOZENAK	
Jarduteko ildoak	Ekintzak
4.2. EAEko kontsumitzaileak eta erabiltzaileak aldezteko eta babesteko erakunde guztien lana Kontsumobideren helburu estrategikoekin bat etortzea (Kontsumitzaileen Arretarako Sarea indartzea)	4.2.1. KIUBetan Ikuskaritza-lana sustatzea
	4.2.2. KIUBekin koordinatzeko Lurralde Zerbitzuetan irizpide komunak ezartzea
	4.2.3. Kontsumitzaileen Arretarako Sarea osatzen duten kideek landu beharreko jarduteko prozedura eta oinarrizko gidak eta irizpide homogeenak prestatzea, edozein espedienteren trazabilitatea bermatzeko
	4.2.4. Sektorekako kontsumitzaile-elkarteekin lankidetzarako mekanismoak ezartzeko aukera aztertzea
	4.2.5. KIUB eta Kontsumitzaile-elkarteekin lankidetzarako mekanismoa indartzea: <ul style="list-style-type: none"> • KB, KIUB eta Elkarleen arteko elkarrekotasuna bilatzea, informazio-iturri eta sistematan eta bakoitzak egiten duen jardunean • Kontsumoaren alorreko talde guztientzako prestakuntza ekintzak programatzea (Kontsumitzaileen Arretarako Sarea) • KIUB eta Kontsumitzaile-elkarteekin aldizkako bilerak egitea
	4.2.6. Kontsumitzaile Elkarleen prozesu judizialetara bertaratu daitezten eta bertan behera uzteko akzioak aurkez ditzaten sustatzea

5. H.E: PROFESIONAL TALDEA, ETENGABEKO HOBEKUNTZA ETA BERRIKUNTZA	
Jarduteko ildoak	Ekintzak
5.1. Kontsumobideko sail eta zerbitzuen arteko komunikazioa eta koordinazioa hobetzeko foro, bide edo mekanismoak ezartzea	5.1.1. Barne-komunikazio eta -koordinaziorako protokolo bat ezartzea
	5.1.2. Institutuko organo eta kudeaketa- eta koordinazio-foeren jardura dinamizatzea
5.2. Lan-prozesu eta -prozedurak hobetzea, Erakundeko pertsonen parte-hartze eta esku-hartzearen bidez	5.2.1. Prozesu-taldeak indartzea
	5.2.2. Urteko Kudeaketa Planak prestatu, gauzatu eta ebaluatzea
	5.2.3. Lehentasuntzat jotzen diren prozesuak hobetzeko lanari ekitea
5.3. Kudeaketa ona lortzeko (eraginkortasuna, efizientzia) beharrezkoak diren azpiegitura teknologiko eta tresnak bermatzea, Gobernuaren Berrikuntza Publikorako Planarekin eta Erakundearen beraren beharrezkin bat etorrira	5.3.1. Kudeaketarako euskarriaren garapen informatikoa
5.4. Profesional-taldearen prestakuntza eta birziklapenerako ekintzak garatzea, aurretiko plangintza baten arabera.	5.4.1. Barne-prestakuntzarako plan bat diseinatzea, urteko izaera izango duena, langileen parte-hartzearekin
	5.4.2. Langileek parte hartutako prestakuntza-ekintzen inguruan duten asebetetze-maila ebaluatzea
5.5 Profesional-taldearen asebetetze-maila eta hobetzeko haien proposamen, iradokizun edo beharrezkinak ezagutzea eta erantzuteko behar bezalako mekanismo edo prozedurak ezartzea.	5.5.1. Kontsumobideren giza taldearen beharrezkinak ezagutu eta antzemateko protokolo edota prozedura bat ezartzea

6. H.E: OSPEA, IRUDIA ETA KANPO PROIEKZIOA	
Jarduteko ildoak	Ekintzak
6.1. Kontsumobideren nabaritasuna eta irudia eta horren zerbitzuen erabiltzaile eta interes-talde nagusien asebetetzea neurtzeko aukera emango duen sistematika bat ezartzea.	6.1.1. Xede-publikoen mapa identifikatzea, Kontsumobideren irudia eta nabaritasuna lantzeko, baita komunikazioa hobetu eta sarean Institutuak duen presentzia areagotzea ere.
	6.1.2. Kontsumobideren zerbitzuen erabiltzaileen artean gogobetetze-maila neurtzeko sistema arin eta eraginkorra ezartzea
	6.1.3. Egindako nabaritasun, irudi eta asebetetze-inkestetatik ondorioztatutako hobetzeko ekintzak txertatzea
6.2. Komunikazio-ekintzak planifikatu eta Erakundearen komunikaziorako tresna eta euskarriak optimizatzea	6.2.1. Nortasun korporatiboa lantzea: irudi bisuala ez ezik (nortasun korporatiboaren gidaliburua), KBren izateko arrazoien proiektzioa ere. Nortzuk gara, zer egiten dugu, nola egiten dugun adierazten duten mezuak (Xedea, Ikuspegia eta erakunde-balioak).
	6.2.2. Kontsumobiderentzat Komunikazio Plan bat diseinatu eta ezartzea
6.3. KBren sareko presentzia areagotzea	6.3.1. Bilatzaileetan kokapena hobetzea
	6.3.2. Kontsumobideren webgunea kanpoko beste atari eta webgune batzuetan agertzen dela sustatzea
6.4. Kanpora ireki eta presentzia lortzea	6.4.1. Beste erakunde eta administrazioekin harreman eta lankidetzarako foroetako presentzia definitzea
	6.4.2. Institutuak berak garatutako jardunbide egokiak ezagutzera ematea.

7. KUDEAKETA, JARRAIPIEN ETA EBALUAZIO EREDUA

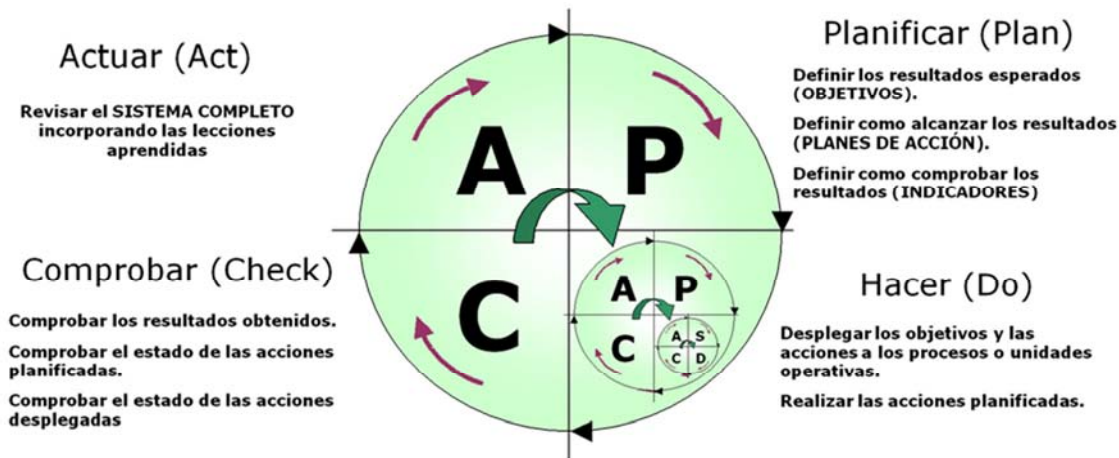
7.1. KUDEAKETA EREDUA

Kontsumobideren 2014-2018 Plan Estrategikoa prestatzeak erakundeari **Kudeaketa Eredu bat sortzearen beharra eskatu dio, berau eraginkortasunez abian jartzea bermatzeko, baita berau jarraitu, ebaluatu eta etengabe eguneratzeko ere, Kontsumobideren azken Xedea betetzeko asmoz.**

Kudeaketa Ereduak islatzen du Kontsumobidek funtsezko printzipio sorta bat oinarri hartuta definitutako esparru estrategikoarekin bat datozen jarduerak egin eta garatzeko modua.

Nahiz eta Kontsumobidek ez duen kudeaketa-eredua diseinatzeko erreferenterik hautatu (EFQM, ISO 9000, ...) eredu honek funtsezko printzipio sorta bati erantzuten dio eta beharrezkoa izango da horiek ezatzea, kudeaketa-eredua ezartzen aurrera egin eta **prozesuak hobetzeko** egin beharreko lana bideratzeko.

Inguruneko erreferenteak kontuan hartuta, baita Kontsumobidek bere hausnarketa estrategikoaren prozesuan ezarritako balioak ere, Kontsumobideren Kudeaketa Ereduaren oinarritzko printzipioak honako hauek dira:



Kontsumobideren Kudeaketa Ereduaren oinarritzko printzipioak:

1. **LIDERGOA, ETORKIZUN SENA ERABILIZ**

Kontsumobide Eusko Jaurlaritzak kontsumo-alorrean bere politikak definitu, planifikatu, sustatu eta gauzatzeko sortutako Erakunde Autonomoa da. Horretarako, ezinbestekoa izango da Zuzendaritza eta taldeen inplikazioa eta lidergoa modu proaktiboan ematea, dinamismoa txertatu eta kontsumoa bezalako kontu konplexu eta zeharkakoan beharrian eta joera berriei aurre hartu eta erantzuteko gaitasuna erdiestea.

2. ALIANTZA ESTRATEGIKOAK KUDEATZEKO GAITASUNA DUEN LIDERGOA

Lidergo horrek, gainera, beste administrazio eta sail inplikarazteko eta eragile ezberdinekin lankidetzarako aliantza eta mekanismoak ezartzeko gaitasuna du beharrezkoa.

3. KONTSUMITZAILE ETA ERABILITZAILEEI ZEIN BESTE INTERES TALDEEI BALIOA EMATEKO IKUSPEGIA

Gizarteak baliabide erabilgarri eta beharrezko gisa ikustea nahi du Kontsumobidek, kontsumo-ekintzetako gatazkak prebenitu, ekidin, murriztu eta ebazteko, eta kontsumitzaile eta erabiltzaileengan, baita enpresa-elkarte eta profesionalengan ere, konfiantza sortzeko gaitasuna aintzat hartzea nahiko luke.

4. TALDELANA, PERTSONEN ESKU HARTZEA ETA PARTE HARTZEA

EAEko hiru Lurraldeetan dagoen profesional-taldea da Kontsumobidek kontsumitzaile eta erabiltzaileei balioa emateko baliabide nagusienetako bat. Proiektuarekin konpromiso bete-betea duen profesional-taldea da, erakundearen helburuekin bat egiten duena, parte-hartzea eta talde-lana sustatzen duen kudeaketa-eredua abiapuntu hartuta.

5. SAREAN ANTOLATZEA (Kontsumitzaileen Arretarako Sarea)

Euskadin kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko eragileen (Kontsumobide eta haren Lurralde Zerbitzu eta Prestakuntza Zentro, KIUB, Kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsa eta babeserako elkarteak) bat-etortze eta inplikazioa dira Kontsumobideren Kudeaketa Ereduaren oinarritzko printzipioetako bat. Jarduerak koordinatu, kudeaketa-irizpideak bateratu, elkarlanean aritu eta sinergieztatu baliatzea da helburua, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eta gizarte osoaren onurarako.

6. PROZESUAK OINARRI DITUEN IKUSPEGIA

Kontsumobideren Kudeaketa Ereduaren oinarritzko Printzipio modura prozesuak oinarri dituen ikuspegiaren oinarri dira Erakundeak dituen beharrezkoak: garatzen dituen jarduerak berrikusi eta hobetzea (etengabeko hobekuntza) eta erantzunak eta jarduteko moduak homogeneizatzea. Horretarako, jarduerak sistematizatu, estandarizatu eta prozedura bihurtu eta erantzukizunak definitzen dira, baita kudeaketarako beharrezko mekanismoak ezarri ere.

7. EBALUAZIO ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZARAKO KULTURA.

Kontsumobideren Kudeaketa Ereduaren printzipio modura ebaluazio eta etengabeko hobekuntzarako kulturak erakundearen balio nagusienetako batzuekin du lotura, hala nola, kalitatea, eraginkortasuna eta efizientzia balioekin.

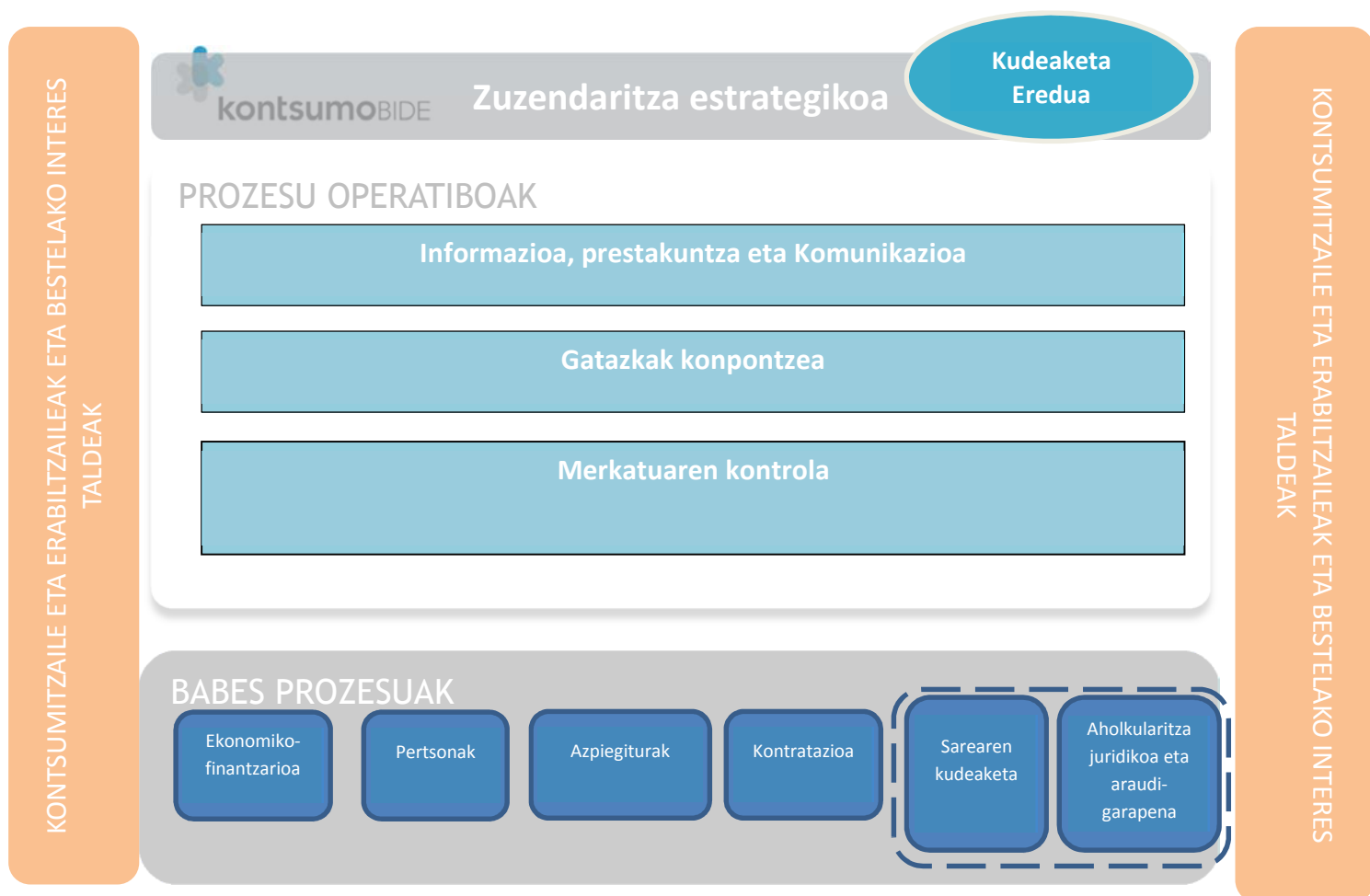
Kontsumobideren Kudeaketa Ereduak honako hau sustatzen du: eskuragarri dauden baliabideak koordinatu eta aprobetxatzea, egitura eta baliabideak Institutuaren Plan Estrategikoa eraginkortasunez ezartzeak eskatzen dituen baldintzetara pixkanaka egokitzea eta horren jarraipena eta ebaluazioa egin eta sortzen doazen egoera berrietara egokitzea.

Ebaluazioa eta etengabeko hobekuntzarako kulturari esker, Plan Estrategikoan identifikatutako hobe daitezkeen alorretan eragin eta jarduera eta zerbitzuen alor ezberdinetan arrakasta lortzeko erabakigarriak diren faktoreetan aurrera egiten da.

Kudeaketa Planaren oinarrizko zazpi printzipio horiek epe ertain eta luzerako egindako hausnarketa estrategikoa egitean hartu dira aintzat, eta hausnarketa hori Kontsumobideren Plan Estrategikoa bilakatu da, lau urterako kudeaketa-tresna.

PROZESUEN MAPA

Kudeaketa Ereduak **prozesuen mapa** bat hartzen du barne, eta honako grafiko hauek biltzen dute:

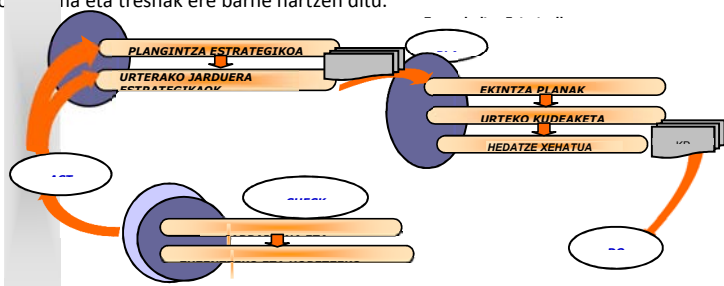


ZUZENDARITZA ESTRATEGIKOA

Kontsumobideren Plan Estrategikoa

Kudeaketa Plana

Aliantzen kudeaketa eta interes-taldeak

XEDEA		IRISMENA	
<p>Epe ertain-luzeko ikuspegiarekin erakundearen buru izatea eta KONTSUMOBIDEn esparru estrategikoa eta etorkizuneko jarrera definitzea. Horretarako, lortu beharreko helburuak eta erakundearen bertan edota aliantza-sarearekin elkarlanean garatu beharreko ildo estrategikoak eta jarduerak ezarriko dira, kontsumitzaile eta erabiltzaileen zein interes-taldeei balioa eta gogobetetzea eman eta haien beharrian eta itxaropenei erantzuna emateko.</p> <p>Hausnarketa estrategikoak lau urterako prestatuko du erakundearen Plan Estrategikoa eta berau zabalduko du urteko Kudeaketa Planaren bitartez. Horretarako, urtean bete beharreko helburuak eta jarduerak ezarriko dira, baita horiek lortzeko erabiliko diren beharrezko baliabideak ere.</p> <p>Hori guztia, Zuzendaritza Estrategikoaren zikloari eta prozesuetan oinarritutako ikuspegia kontuan hartuta.</p>		<p>Zuzendaritza Estrategikoa epe ertain-luzera Zuzendaritzak gidatutako hausnarketa estrategikoa egitetik –ondoren lau urterako kudeaketa-tresna izateko Plan Estrategiko bilakatuko da–, berau urteko kudeaketa-plan eta erakundearen prozesu bihurtu arteko prozesua da, eta horrela lotuko dira epe ertain-luzera eta eguneroko jarduna. Horrek, jarraipen, ebaluazioa eta kontrolerako tresna eta tresnak ere barne hartzen ditu.</p> 	
JABEA	Zuzendaritza Nagusia	BEZEROA	Interes-taldeak
TALDEA	Sailtako arduradunak eta Lurralde Zerbitzuetako arduradunak		
PROZESUA	DESKRIBAPENA		
Kontsumobideren Plan Estrategikoa	Erakundearen esparru estrategikoa (Xedea, Ikuspegia eta Balioak) baita Plana indarrean egongo den aldian (lau urte) lortu beharreko Helburu Estrategikoak eta Planaren jarraipena egin eta epe ertain-luzera ezarritako helburuak lortzeko epean ebaluatzeko aukera emango duten jarduteko ildoak ezarriko dituen kudeaketa-tresna bat eskuratzea.		
Kudeaketa-plana	Plan Estrategikoan ezarritako Helburu estrategikoak eta jarduteko ildoak neurgarriak diren urteko helburu eta erakundeak bere baliabideekin edota aliatu-sare eta gainerako eragileekin batera egin beharreko ekintza zehatz bihurtzea. Horretarako, horiek aurrera eramateko arduradunak, epeak eta beharrezko baliabideak ezarriko dira, jarduerak egiten diren jarraitu eta kontrolatzeko.		
Aliantzen kudeaketa eta interes-taldeak	Beste eragileekin aliantzak eta lankidetzak garatu eta sustatzea, Xedea bete eta Ikuspegia eta helburuak erdiesteko. Bertan funtsezko elementu estrategikoa izango da interes-taldeei balioa eta gogobetetzea ematea, Institutuaren beraren Xedearekin bat datozen beharrian eta itxaropenei erantzuna emanda.		

INFORMAZIOA, PRESTAKUNTZA ETA KOMUNIKAZIOA

Azterlanak egitea

Prestakuntza kudeatzea

Informazioa eta Komunikazioa

Kontsumoko Kontsulta Batzordea

XEDEA		IRISMENA	
<p>Komunikazio- eta informazio-kanpaina eta -ekintzak diseinatu eta garatzea, baita kontsumoaren alorrean eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen babeserako alorrean beharizan, erronka eta joera berriei erantzun dieten prestakuntza-plan eta -programak ere.</p> <p>Kontsumobideren Xedea, helburuak eta zerbitzuak helaraztea eta bere irudia kanpora hedatzea. Kontsumitzaile eta erabiltzaileak kalte ditzakeen gaien araudian horien interesak babestea.</p>		<p>Prozesuak honako hauekin lotutako jarduerak hartzen ditu barne</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xede-publiko ezberdinentzako kontsumo-alorrean prestakuntza-plan eta -programak diseinatu eta garatzea - Institutuaren mendeko diren prestakuntza-zentroen kudeaketa - Informazio- eta komunikazio-kanpaina eta -ekintzak diseinatu eta garatzea, baita edukien eta erabiltzako bitartekoen kudeaketa ere. - Krisi-egoera edo kontsumo-gatazketan jakinarazpenak igortzea - Kontsumoko Kontsulta Batzordearen txostenak igortzea 	
JABEA	Informazio, prestakuntza eta komunikazio saileko arduraduna	BEZEROA	Interes-taldeak
TALDEA	<ul style="list-style-type: none"> • Informazio-tekniaria eta Prestakuntza-tekniaria Informazio, prestakuntza eta komunikazio saila • Lurralde Zerbitzuko arduradun 1 • Kontsumo-tekniari 1, ikuskatzaile 1, aholkulari juridiko 1 		
PROZESUA	DESKRIBAPENA		
Azterlanak egitea.	Kontsumoarekin lotutako gaiet buruz edota Kontsumobideri buruz zein horrek garatutako zerbitzu eta jardueri buruzko azterlan, ikerketa eta inkestak prestatu eta hedatzea.		
Prestakuntzaren kudeaketa	Xede-publikoak identifikatzea, beharizan espezifikoak antzematea, EAEko kontsumitzaile eta erabiltzaile segmentu ezberdinei, baita Institutuaren bestelako xede-publikoari ere, zuzendutako prestakuntza-ekintzak diseinatu, programatu eta garatzea. Horretarako, prestakuntza-bide, bitarteko eta tresna egokienak erabiliko dira. (Hornitzaileak kudeatzea)		
Informazioa eta komunikazioa	Informazio eta komunikaziorako kanpaina eta ekintza edo edukiak diseinatu, prestatu eta garatzea, hainbat bide erabilita (webgunea, sare sozialak, etab.). Horiek erantzuna eman behar die Institutuak antzemandako informazio-beharrizanei, baita komunikazio eta kanpo-proiektioari buruz ezarritako helburuei ere. Institutuak hainbat modutan ezagutzera emandako eduki eta informazioa eguneratzea eta kontsumo-gatazkei berehalako erantzuna ematea.		
Kontsumoko Kontsulta Batzordearen txostenak igortzea	Legea garatzean izaera orokorreko xedapenak prestatzea, baita, orokorrean, kontsumitzaile eta erabiltzaileen interesari eragiten dieten gaiak arautzen diren kasu guztietan ere.		

GATAZKAK EBAZTEA

Kontsultei arreta

Salaketa, kexa eta erreklamazioen kudeaketa

Arbitrajea

Zehapen-espedienteen kudeaketa

XEDEA		IRISMENA	
Herritarrei zerbitzu eraginkor eta efizientea eskaintzea, eta haiei eskuragarri egitea kontsumo-ekintzen ondorioz gerta daitezkeen gatazkak ebazteko beharrezko baliabideak, beren eskubide eta betebeharrak ezagut ditzaten, baita gatazkak ebazteko dauden bideak eta Institutuak bertan esku hartzeko dituen eskumenak ere.		Prozesuak honako jardura hauek barne hartzen ditu: <ul style="list-style-type: none"> - Erabiltzaile-kontsumitzaileek kontsumoaren alorrean egindako kontsultei aholkularitza eman eta ebaztea. - Aldeen arteko gatazkak ebaztera eta kontsumitzaileak babestu eta defendatzera zuzendutako izapidetzeak eta jarduerak egitea. 	
JABEA	Erreklamazio, Bitartekaritza eta Arbitraje saileko arduraduna	BEZEROA	Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak.
TALDEA	<ul style="list-style-type: none"> • Lurralde Zerbitzuetako 3 arduradun • Arbitraje-teknikari/kontsumo-teknikari 1, ikuskatzaile 1, aholkulari juridiko 1 		
PROZESUA	DESKRIBAPENA		
Kontsumo-konsulten arreta	Kontsumitzaile eta erabiltzaileei zuzendutako aholkularitza- eta informazio-jarduerak Institutuak berak eskura jarritako hainbat bideren bitartez. Ildo horretan sareko beste eragileek egindako jardueraren koordinazioa ere barne hartzen du (irizpide-homogeneotasuna)		
Salaketak, kexak eta erreklamazioak kudeatzea	Kontsumitzaile eta erabiltzaileek Kontsumobiden aurkeztutako kexa, erreklamazioa eta salaketak izapidetzea, baita gatazka ebazteko aldeen arteko bitartekaritza ere. Ildo horretan sareko beste eragileek egindako jardueraren koordinazioa ere barne hartzen du (irizpide-homogeneotasuna)		
Arbitrajea	Bide judizialek kanpoko arbitraje instituzionalak, izaera loteslea eta exekutiboa du aldeentzat. Hori kontsumitzaileari legez edo kontratu bidez aitortzen zaizkion eskubideei dagokienez, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eta enpresa edo profesionalen artean gertatutako gatazkak ebazteko da. Hori sustatu eta hedatzeari buruzko jarduerak eta sistemari atxikitako enpresen erregistroa eguneratzeko jarduerak ere barne hartzen ditu.		
Zehapen-espedienteak kudeatzea	Zehapen-espedienteak bideratu eta izapidetzea, kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsan antzemandako arau-hausteak zuzentzeko.		

MERKATUAREN KONTROLA

Alerta-sareak

Ikuskaritza-kanpainak planifikatu eta garatzea

Zehapen-espedienteak kudeatzea

XEDEA		IRISMENA	
Merkaturatzen diren produktu eta zerbitzuen kontsumoari dagokionez seguruak eta legea betetzen dutela bermatzea.		Honako honi erantzuna emango dioten ikuskaritza-jarduerak planifikatu eta garatzea <ul style="list-style-type: none"> - Sektore edo jarduera zehatzak kontrolatzeko ikuskaritza-kanpainak - Kontsumo-alorrean eskumena duten beste erakundeek helarazitako alerta-sareak 	
JABEA	Merkatuaren ikuskaritza eta kontrolerako saileko arduraduna	BEZEROA	Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak.
TALDEA	<ul style="list-style-type: none"> • Merkatuaren ikuskaritza eta kontrolerako saileko kontsumo-teknikaria • Lurralde Zerbitzuetako arduradun 1 • 3 ikuskatzaile (1 Lurralde bakoitzeko) 		
PROZESUA	DESKRIBAPENA		
Alerta-sareak	Ikuskaritza-protokoloak planifikatu eta sortzea, baita merkaturatzen diren produktuak seguruak direla bermatzeko ikuskaritza-jarduerak egin eta jarraitzea eta, hala badagokio, produktu desegokiaren merkaturatzea eta banaketa bertan behera uztea, akatsak zuzendu edo, halakorik ezingo balitz, produktua deuseztatzea. Kontsumitzaile eta erabiltzaileei, autonomia, estatu eta Europa mailan, zuzendutako produktu edo zerbitzu orori eragiten dio, baldin eta egiaztatu bada ez dela segurua eta Informazioaren Elkartruke Azkarraren Sistemaren bidez jakinarazi bada. Sistema hori Alerten Europako Sistemaren baitan dago, eta berau osatzen dute Autonomia Administrazioek, Estatukoek (Kontsumoaren Institutu Nazionala) eta Europako Administrazioek.		
Ikuskaritza-jardueraren plangintza eta garapena	Kontrol-protokoloak planifikatu, diseinatu eta kontrolatzea, kontsumitzaileen eskura jarritako produktu eta zerbitzu batzuen indarrean dagoen legedira egokitzea direla egiaztatzea. Merkatuaren kontrolera zuzendutako beste ikuskaritza-jarduera batzuen egitea (lanbide-ikuskaritzak, etab.) eta alor horretan sareko beste eragileen edo beste ikuskaritza-taldeen lankidetzaren koordinatzea.		
Zehapen-espedienteak kudeatzea	Zehapen-espedienteak bideratu eta izapidetzea, kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsan antzemandako arau-hausteak zuzentzeko.		

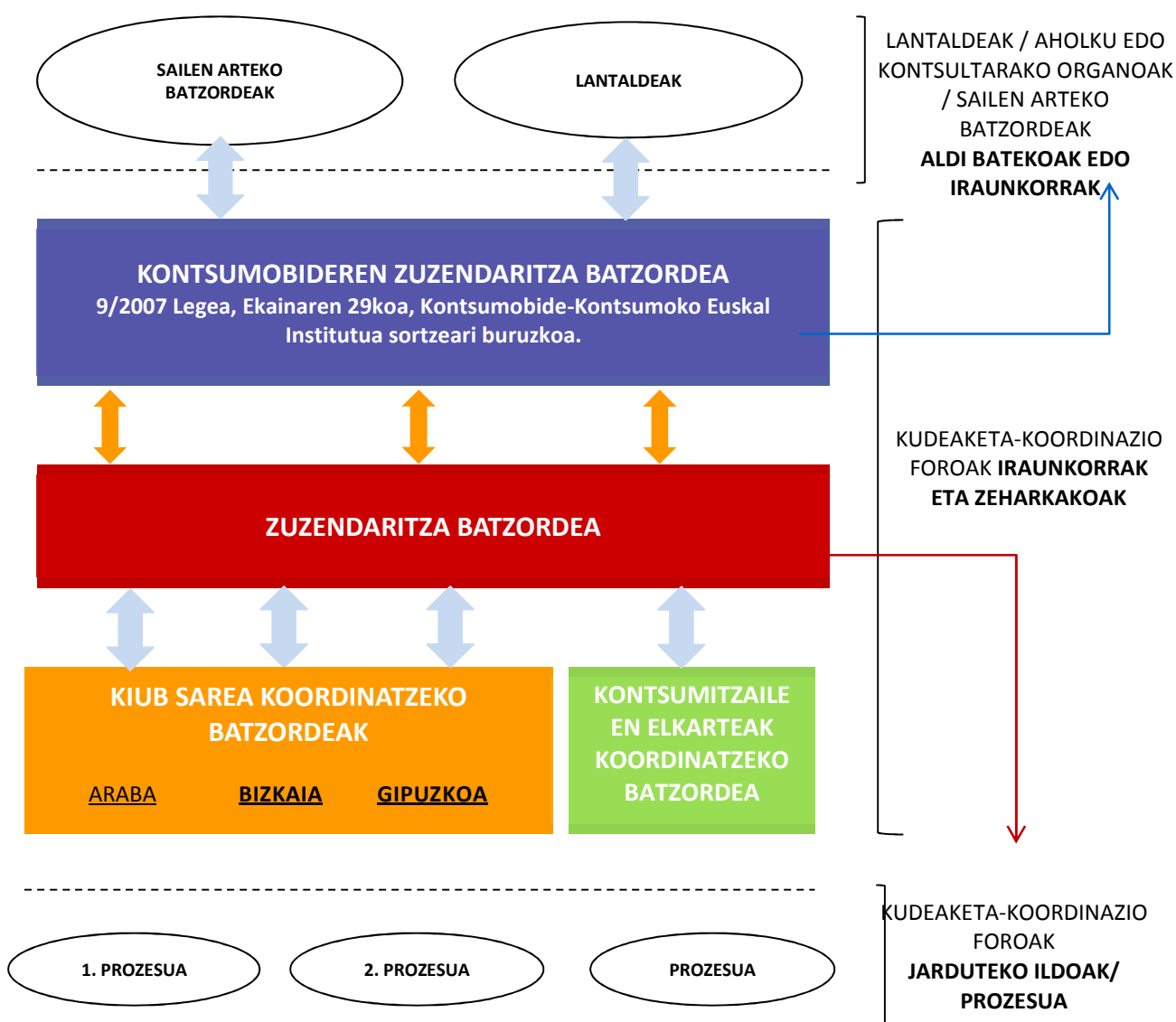
BABES PROZESUAK

PROZESUA	DESKRIBAPENA
Ekonomiko-Finantzariora	Prozesuei beren jarduerak garatzeko beharrezko dituzten baliabide ekonomikoak eskuratzea. Erakundearen kudeaketa eta administraziorako Zuzendaritzari informazioa eta aholkuak ematea
Pertsonak	Pertsonen garapen pertsonala eta profesionala sustatzea eta, horretarako, erakundearekiko duten asebetetzea hobetu eta haien gaitasunen garapena KONTSUMOBIDEra egokitzea sustatzea.
Azpiegiturak	Institutuaren jarduerari laguntzeko beharrezkoak diren bitarteko, ekipamendu eta instalazioa kudeatzea.
Kontratazioa	Hornitzaileak hautatu, onartu, kontratatu eta etengabe ebaluatzea, produktuak edo zerbitzuak —zehaztutako baldintzetan— emateko duten ahalmena ziurtatzeko.
Sarearen kudeaketa	Institutuaren eta eragile kolaboratzaileen (KIUB eta Kontsumitzaile-elkarteen) arteko koordinazioa hobetzera begirako neurriak diseinatu eta ezartzea, definitutako jarduteko sistematikak modu homogeenoa gara daitezten. Horretarako, EAEko kontsumitzaile eta erabiltzaileen arretan kalitatea eta ekitatea bermatuko da, jotzen duten lekura jotzen dutela ere.
Aholkularitza juridikoa eta araudi-garapena	Institutuari aholkularitza juridikoa ematea. EAEn kontsumitzaile eta erabiltzaileen babes osorako beharrezkoa den araudia garatu eta eguneratzea, baita Institutuaren berezko eskumenak eta jarduerak garatzeko beharrezkoa dena ere.

7.2. JARRAIPENA ETA EBALUAZIOA

Kontsumobideren Plan Estrategikoaren jarraipen eraginkor eta efizientea bermatzeko asmoz, **Jarduteko Urteko Planak** prestatuko dira. Horiek, esparru estrategiko orokorra abiapuntu hartuta, ekitaldi bakoitzean egin beharreko ekintzak lehenetsiko dituzte, eta horiek aurrera eramateko baliabideak bideratuko dituzte.

Hartara, etengabeko ebaluaziorako sistema jorratu nahi da eta, horretarako, kudeaketa- eta koordinazio-organo eta -foroetan adostutakoa egiaztatu eta jarraipena egingo da, honako grafikoan erakusten den moduan:



Jarduteko Urteko Planak prestatzen eta horien eta, beraz, uneko beharrianen araberako Plan Estrategikoaren gauzatzearen jarraipena eta ebaluazioa egiten duten organoak honako hauek izango dira:

- **Kontsumobideren Zuzendaritza Batzordea.**

Kontsumobideren organo gorena eta izaera iraunkorra duen kudeaketa-foroa da. Urtean bitan biltzen da, gutxienez, eta eginkizunen artean ditu:

- Barne-erregelamendua onartzea
- Urteko jarduera-programak onartzea eta haien segimendua egitea
- Institutuaren aurrekontuen aurreproiektuak onartzea
- Urteko kontuak eta txostena onartzea.
- Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak aldezteko eta babesteko politikarekin zerikusia duten gai guztiak eztabaidatzea, lehendakaritzaren, zuzendaritzaren edo kontseiluko kideen ekimenez.
- Institutuak sustatutako izaera orokorreko xedapenen jakinaren gainean egotea eta horiek eztabaidatzea
- (Aldi baterako lantaldeak edo lantalde iraunkorrak sortu ahal izango ditu, eta aholkularitza eta kontsultarako organoak eta sailen arteko batzordeak sortzea sustatu. Horren helburua da kontsumitzailearen babesarekin lotutako gaiak aztertu eta proposamenak luzatzea. Osaera, eginkizunak eta bilkuren araubidea kasu bakoitzean zehaztuko ditu Zuzendaritza Batzordeak)

- **Zuzendaritza-komitea**

Izaera iraunkorrek kudeaketa-foroa da, eta hilean behin biltzen da, gutxienez. Kontsumobideren 4 unitateetako arduradunek osatzen dute (Plangintza, Azterketa, Informazioa eta Prestakuntza; Erreklamazio, Bitartekaritza eta Arbitrajea; Merkatuaren Ikuskaritza eta Kontrola eta Zerbitzu Orokorrak). Horiez gain, Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako Lurralde Zerbitzuetako 3 arduradunek eta Kontsumobideren Zuzendaritzak parte hartzen dute.

Organoaren eginkizunak dira:

- Kontsumobideren Plan Estrategikoa gauzatu eta eguneratzea sustatzea, baita berau erakundearen eta aliantza-sare edota eragileei hedatzea ere.
- Kontsumobideren Plan Estrategikoaren helburuak eta aurreikusitako jarduerak betetzeko koordinatu eta jarraipena egitea.
- Planaren garapenean desbideratzeak antzematea eta zuzentzeko neurriak abian jartzea.
- Sail eta bulegoen arteko sinergiak koordinatu eta horietaz baliatzea, baita Kontsumitzaileen Arretarako Sareko gainerako eragileekin egindakoak ere.
- Urteko Kudeaketa Plana prestatzea

- **KIUB Sarea Koordinatzeko Batzordeak**

Izaera iraunkorra duen kudeaketa-foroa da, eta Kontsumobideren hiru lurralde-zerbitzuetako arduradunek eta KIUBetako ordezkariak osatzen dute. Jorratzen dituzten gaien arabera, Kontsumobideko beste unitate edo sailletako arduradunak ere bertara daitezke, eta honako eginkizun hauek ditu:

- Jarduteko eta erabakiak hartzeko irizpide argi eta homogeneousak helaraztea.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileei zein enpresei helarazi beharreko informazioa koordinatzea, haiek kontsumoaren araudia ezagut dezaten
- KIUBen jardunaren jarraipena eta koordinazioa egitea (kontsulter arreta, erreklamazioak, ikuskaritza eta kontrola, etab.)
- Informazio-prestakuntzari buruzko beharrianak identifikatu eta EAEko lurralde osoan kontsumitzaile eta erabiltzaileei emandako arreta eta haien informazio, prestakuntza eta babeserako beharriari arreta eta erantzuna eskaintzeko ekitatea hobetzeko prestakuntza-ekintzak programatzea.

- **Kontsumitzaileen elkarteak koordinatzeko batzordea**

Izaera iraunkorreko kudeaketa-foroa da eta Erreklamazio, Bitartekaritza eta Arbitraje Unitateko arduradunak eta Euskadiko kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarteetako ordezkariak osatzen dute. Honako eginkizun hauek ditu:

- Jarduteko eta erabakiak hartzeko irizpide argi eta homogeneousak helaraztea.
- Helarazi beharreko informazioa koordinatzea
- Kontsumitzaileen elkarteak egindako jardueraren jarraipena egitea (salaketak, kontsultak, erreklamazioak, epaiketak, etab.) eta lankidetzarako prozedurak ezartzea.
- Informazio-prestakuntzari buruzko beharrianak identifikatu eta EAEko lurralde osoan kontsumitzaile eta erabiltzaileei emandako arreta eta haien informazio, prestakuntza eta babeserako beharriari arreta eta erantzuna eskaintzeko ekitatea hobetzeko prestakuntza-ekintzak programatzea.

- **Lan-taldeak, prozesuaren arabera.**

Plan Estrategikoa prestatzean identifikatutako prozesu ezberdinei erantzuna emateko, Kontsumobideren unitate eta lurralde-zerbitzu ezberdinetako profesionalek osatutako lantaldeak eratu dira. Hartara, izaera iraunkorreko kudeaketa-foro bihurtu eta honako eginkizunak dituzte:

- Dagokion prozesuaren urteko helburuak definitzea, Plan Estrategikoaren helburu orokorrekin bat etorrira.
- Jarduteko urteko plana osatzen eta definitzen laguntzea

- Helburu eta jarduteko planak erakunde osoari helaraztea
- Prozesuaren helburuen jarraipena egitea
- Prozesuan zehar gertatutako jazoeren kudeaketa egitea
- Prozesua hobetzeko alorrak identifikatu eta hobetzeko ekintzak kudeatzea

PLANAREN ARAUBIDE ESPARRUA

Kontsumobideren Plan Estrategikoa bete-betean dator bat kontsumoaren alorrean Euskal Autonomia Erkidegoan zein Estatu mailan indarrean dauden araudi eta legeekin.

Honako taula honek jasotzen ditu Kontsumobideren jardunak oinarri hartzen dituen kontsumoari buruzko arauak.

Euskadiko arauak		
6/2003	LEGEA,	(9/2007 Legeak, ekainaren 29koak, aldatua: 67. art. indargabetzen du; 7/2008 Legeak, ekainaren 25ekoak, aldatua: 53.1 eta 62 art. indargabetzen ditu: eta 2/2012 Legeak, otsailaren 9koak, aldatua: 40.4, 41 eta 42 art. aldatzen ditu eta 2. Xedapen Gehigarria txertatzen du).
abenduaren	22koa,	
Kontsumitzaile	eta	
Bezeroen	Estatutuari	
buruzkoa.		
9/2007	LEGEA,	ekainaren 29koa, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua sortzeari buruzkoa.
159/2011	DEKRETUA,	uztailaren 12koa, Kontsumobide-Euskal Institutuaren egitura eta antolaketa ezartzen dituen.
5/1997	DEKRETUA,	urtarrilaren 14koa, Euskal Autonomia Erkidegoan kontsumitzaile eta erabiltzaileen erreklamazio-orriak arautzen dituen.
123/2008	DEKRETUA,	uztailaren 1ekoa, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzkoa.
7/1994	LEGEA,	maiatzaren 27koa, Merkataritza Jarduerari buruzkoa.
224/1983	DEKRETUA,	urriaren 17koa, erakusleihoetan prezioak adierazteko salbuespenak erregulatzen dituen.
Estatuko arauak		
1/2007	LEGEGINTZAKO	(Bestek beste, lege honek aldatzen du: 3/2014 Legea, martxoaren 27koa)
DEKRETUA,	azaroaren 16koa,	
Kontsumitzaileak	eta Erabiltzaileak	
defendatzeko	Lege Orokorraren eta	
beste lege osagarri batzuen testu	bategina	
	onartzen duena.	
34/1988	LEGEA,	azaroaren 11koa, Publizitatearena
3/1991	LEGEA,	urtarrilaren 10ekoa, Lehia Desleialari buruzkoa
29/2009	LEGEA,	abenduaren 30ekoa, kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesa hobetzeko lehia desleialaren eta publizitatearen legezko arauak aldatzen dituen.
7/1996	LEGEA,	urtarrilaren 15ekoa, Txikizkako Merkataritza antolatze koa.
7/1998	LEGEA,	apirilaren 13koa, kontratu etako baldintza orokorrei buruzkoa.
3423/2000	ERREGE DEKRETUA,	abenduaren 15ekoa, salmentara jarritako produktuen prezioaren adierazpena arautzen duena.
1801/2003	ERREGE DEKRETUA,	abenduaren 26koa, produktuen segurtasun orokorrari buruzkoa

Arbitrajea	
60/2003 LEGEA, abenduaren 23koa, Arbitrajeari buruzkoa	
11/2011 LEGEA, maiatzaren 20koa, abenduaren 23ko 60/2003 Legea aldatzen duena eta Estatuko Administrazio Orokorrean Arbitraje Instituzionala arautzen duena	
5/2011 LEGE ORGANIKOA, maiatzaren 20koa, 11/2011 Legea osatzeko duena, maiatzaren 20koa, Estatuko Administrazio Orokorrean Arbitraje Instituzionalaren abenduaren 23ko 60/2003 Legea aldatzen duena, Botere Judizialaren uztailaren 1eko 6/1985 Lege Organikoa aldatzeko	
231/2008 ERREGE DEKRETUA, otsailaren 15ekoa Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duena.	(Honako honek aldatuta 863/2009 Errege Dekretua, maiatzaren 14koa).