ES

Comisión Europea

CASP2021

Actividades coordinadas sobre seguridad de productos

Preparación y gestión de crisis

Informe final

Justicia y Consumidores

Índice

Índice 2
Lista de abreviaturas 2
Resumen ejecutivo 3

Parte 1
1. Resumen de la actividad 4
1.1 Introducción y objetivos 4
1.2 Compendio de las AVM participantes 5
2. Principales actividades y resultados 6
2.1 Alcance de la actividad 6
2.2 Método de trabajo 6
2.2.1 Elaboración del documento de orientación 8
2.2.2 Desarrollo del documento "Actividades de las AVM durante la COVID-19" 9
3. Conclusiones y recomendaciones 10
3.1 Conclusiones generales 10
3.2 Experiencias adquiridas 10
3.3 Recomendaciones 11

Parte 2
1. ¿Qué son las CASP? 12
Funciones y responsabilidades 12
2. Plan de trabajo de la AH 13
3. Visión general del método de la AH 14

Lista de abreviaturas

ABREVIATURAS	DESCRIPCIÓN
ADCOS	Grupos de Cooperación Administrativa
AVM	Autoridad de vigilancia del mercado
CASP	Actividades coordinadas sobre seguridad de productos
CE	Comisión Europea
CSN	Red de Seguridad del Consumidor
DG JUST	Dirección General de Justicia y Consumidores
EEE	Espacio Económico Europeo
EISMEA	Agencia Ejecutiva para el Consejo Europeo de Innovación y las Pymes
EPI	Equipo de protección individual
KoM	Reunión inicial
Safety Gate	Sistema de alerta rápida para productos no alimentarios peligrosos
UE	Unión Europea

Resumen ejecutivo

Objetivo

Los proyectos de las Actividades coordinadas sobre seguridad de productos (CASP) fomentan que todas las autoridades de vigilancia del mercado (AVM) de los países de la Unión Europea (UE) y el Espacio Económico Europeo (EEE) cooperen para reforzar la seguridad de los productos comercializados en el mercado único europeo.

La actividad horizontal (AH) y la preparación y gestión de crisis de preparación y gestión de crisis de las CASP 2021 se centró en identificar los principales elementos que las AVM deben considerar para mantener la seguridad del mercado único de la UE en situaciones excepcionales y de crisis como la experimentada con la pandemia de COVID-19.

Más concretamente, la actividad tenía los siguientes objetivos:

- intercambiar opiniones y experiencias sobre cómo abordar los desafíos que surgen en situaciones de crisis;
- compartir los enfoques y las mejores prácticas adoptadas por las AVM durante la pandemia de la COVID-19;
- desarrollar una estrategia común sobre cómo prepararse y cómo gestionar con éxito futuras situaciones de crisis.

Resultados

Las AVM participantes, la Dirección General de Justicia y Consumidores (DG JUST), el equipo del proyecto y el experto técnico de esta actividad elaboraron conjuntamente un documento de orientación que contiene una lista de los elementos pertinentes para prepararse ante una crisis con el fin de mantener seguro al mercado único de la UE en situaciones excepcionales. Además, se preparó un resumen de las actividades realizadas por las AVM durante la crisis de la COVID-19 en función de las experiencias y lecciones adquiridas que compartieron las AVM participantes.

Documento de orientación

El documento de orientación contiene un enfoque de preparación y gestión de crisis que se centra en cuatro fases principales: preparación, precrisis, respuesta ante la crisis y poscrisis. En el documento se delinearon los principales elementos que las AVM deben considerar en cada fase, así como una lista de recomendaciones, basadas en las conclusiones. Se utilizaron tres estudios de caso para evaluar la idoneidad y validar el enfoque de preparación y gestión de crisis.

Actividades de las AVM durante la COVID-19

Se llevaron a cabo entrevistas individuales con las AVM para recopilar comentarios sobre las actividades que realizaron y los desafíos que afrontaron durante la pandemia de COVID-19. Las experiencias compartidas por las AVM y las lecciones adquiridas se recopilaron en el documento "Actividades de las AVM durante la COVID-19".

Conclusiones y recomendaciones

El término "crisis" es muy subjetivo, ya que lo que podría representar una crisis para una organización puede no serlo para otra. Por lo tanto, es importante que cada organización desarrolle una estrategia que mejor se adapte a su estructura, misión y visión. Sin embargo, el denominador común para todas las organizaciones, incluidas las AVM, es la **necesidad de desarrollar un plan de crisis** (que incluya un plan de participación de las partes interesadas y una estrategia de comunicaciones) **y un plan de continuidad de la actividad** para estar preparados ante una crisis potencial con el fin de que puedan gestionarla de manera eficiente si se produce.

A partir de los debates mantenidos durante las reuniones de la actividad, se formularon una serie de recomendaciones.

Para las AVM

- Facilitar la detección precoz de incidentes.
- Garantizar una comunicación y cooperación fluidas con otras AVM, la Comisión Europea (CE) y otras partes interesadas. Intercambiar hallazgos y conocimientos no solo entre las AVM, sino también con científicos e investigadores, a fin de proporcionar pruebas científicas cuando sea necesario realizar una evaluación del riesgo o adoptar medidas.
- Aprovechar las experiencias adquiridas y solicitar comentarios de las partes interesadas, otras AVM y la CE al final de una crisis.

Para las autoridades europeas

- Ayudar a las AVM con la interpretación y aplicación de la legislación pertinente.

Para consumidores y operadores económicos

- Comunicar cualquier problema o incidente a la AVM pertinente para ayudarlas a identificar amenazas potenciales.

1. Resumen de la actividad

1.1 Introducción y objetivos

Teniendo en cuenta los retos a los que se enfrentan las AVM durante la pandemia de la COVID-19, la preparación de crisis y la respuesta oportuna a situaciones excepcionales y de crisis se consideraron elementos clave para mantener la seguridad del mercado único de la UE. Contar con un plan de crisis, incluida una estrategia de comunicación, y un plan de continuidad del negocio se identificaron como elementos esenciales para prepararse y gestionar mejor una crisis. Sin embargo, deben ser hechos a medida para cada organización. Por lo tanto, el objetivo de la actividad fue desarrollar un enfoque, que representa un esqueleto que debe ser elaborado por cada AVM en función de sus necesidades y valores específicos.

Los principales objetivos de la actividad fueron:

- intercambiar opiniones y experiencias sobre cómo abordar los desafíos que surgen en situaciones de crisis;
- compartir los enfoques y las mejores prácticas adoptadas por las AVM durante la pandemia de la COVID-19;
- desarrollar una estrategia común sobre cómo prepararse y cómo gestionar con éxito futuras situaciones de crisis.

Tanto los elementos de preparación como los de gestión se tuvieron en cuenta a la hora de desarrollar la actividad.

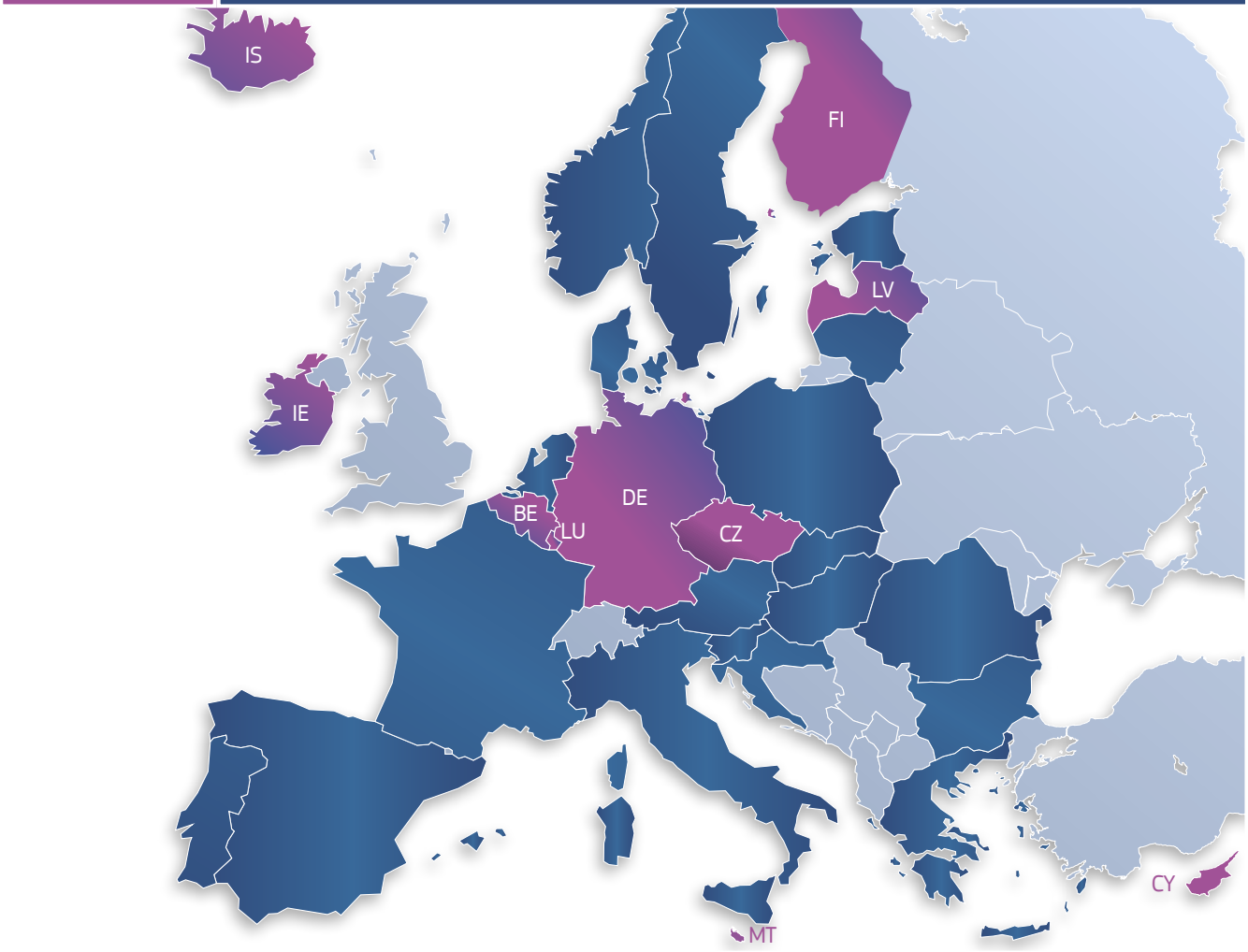
1. **Preparación de crisis.** Se refiere a la práctica de prepararse para los incidentes que puedan dificultar la continuidad de la actividad y provocar una crisis para minimizar los daños y trastornos asociados y conseguir que una organización retome sus actividades habituales lo antes posible. Incluye anticipar amenazas, desarrollar una estrategia y un plan, completar evaluaciones de riesgos, identificar a las partes interesadas, definir un plan de comunicaciones y, finalmente, validar el plan de crisis y formación para su ejecución.
2. **Gestión de crisis.** Una crisis debe identificarse de manera oportuna, el plan para limitar su gravedad y duración debe ejecutarse y se deben adquirir lecciones a partir de la experiencia para evitar que vuelva a ocurrir, si es posible. Uno de los principales desafíos en el proceso de gestión de crisis es convertir la crisis en una oportunidad.

1.2 Compendio de las AVM participantes

Un total de doce AVM de nueve países de la UE y un país del EEE participaron en la actividad de preparación y gestión de crisis, como se ilustra en la tabla 1.

Cuadro 1 - **AVM participantes**

PAÍS	AVM
Alemania	Ministerio de Medio Ambiente, Clima y Energía
	Gobierno de Franconia Media - Inspección de Comercio
Bélgica	Servicio Público Federal de Economía - Dirección General de Calidad y Seguridad
	Servicio Público Federal de Finanzas - Autoridad Aduanera
Chequia	Ministerio de Industria y Comercio
Chipre	Departamento de Inspección de Trabajo
Finlandia	Agencia Finlandesa de Seguridad y Productos Químicos
Irlanda	Comisión de Competencia y Protección del Consumidor
Islandia	Autoridad de Vivienda y Construcción
Letonia	Centro de Protección de los Derechos del Consumidor
Luxemburgo	ILNAS - Departamento de Vigilancia del Mercado
Malta	Autoridad de Competencia y Asuntos del Consumidor de Malta



2. Principales actividades y resultados

2.1 Alcance de la actividad

Una crisis es una situación que dificulta la continuidad de la actividad de una organización. Las crisis pueden ser de naturaleza muy diversa y, por lo tanto, en la fase preliminar del proyecto era importante identificar los diferentes tipos de crisis que pueden encontrar las AVM. La crisis desde la perspectiva de una AVM puede tener diferentes aspectos.

- **Genérico:** Es probable que un aspecto genérico de una crisis afecte a múltiples tipos de instituciones u organizaciones de manera similar. Por ejemplo, un ciberataque tendría un impacto similar en una AVM y una empresa privada, a pesar de que la estrategia de respuesta puede variar según, por ejemplo, el tamaño de la organización. Mitigar los aspectos genéricos de una crisis afecta de manera similar a múltiples tipos de instituciones u organizaciones.
- **Actividad específica de la AVM:** Una crisis puede estar vinculada o afectar a una (o más) de las actividades diarias realizadas por una AVM. Por ejemplo, una AVM podría afrontar una crisis si varios laboratorios no están disponibles para probar productos notificados por los consumidores en un período de tiempo determinado.
- **Específicamente relacionado con el producto:** Una crisis puede estar relacionada con un producto específico (categoría), por ejemplo, si un producto de repente se vuelve esencial y la demanda aumenta exponencialmente.

Las AVM participantes decidieron no abordar los aspectos genéricos de las crisis en esta actividad, sino centrarse específicamente en los aspectos que pueden afectar a las actividades diarias de las AVM o que están relacionados con productos específicos.

2.2 Método de trabajo

A fin de aprovechar las experiencias adquiridas de crisis anteriores y proporcionar más orientación a las AVM sobre cómo prepararse y gestionar una crisis, se elaboraron dos documentos:

- un documento de orientación para las AVM en el que se describen los principales elementos a tener en cuenta para mantener la seguridad del mercado único de la UE en situaciones excepcionales y de crisis;
- un resumen de las actividades realizadas por las AVM durante la crisis de la COVID-19 para garantizar que los productos comercializados en la lucha contra la pandemia fueran seguros.

La elaboración de los dos documentos se llevó a cabo en estrecha cooperación con las AVM, y el enfoque adoptado se validó a lo largo de toda la actividad (tanto durante las reuniones como a través de la plataforma Wiki).

Durante la fase inicial del proyecto, la atención se centró en reunir la mayor cantidad de información posible sobre las AVM. Este objetivo se logró invitando a todas las AVM participantes a completar una encuesta en línea y organizando entrevistas individuales con ellas para centrarse en sus desafíos y experiencias específicas.

La reunión inicial (KoM) se utilizó para definir el alcance de la actividad y acordar las principales prioridades y desafíos a abordar. Sobre la base de debates y conclusiones definidos durante la KoM, el equipo del proyecto comenzó a desarrollar un enfoque de gestión de crisis. El enfoque se debatió y desarrolló más a fondo junto con las AVM participantes a lo largo de la actividad. Las reuniones intermedias representaron hitos clave en los que se aprobaron enfoques y documentos. Durante la reunión final se celebraron debates concluyentes (la cual fue la última oportunidad para que las AVM compartieran sus comentarios en persona). Sin embargo, los comentarios y sugerencias de las AVM también se recopilaron a través de la plataforma Wiki después de la reunión final para garantizar que los documentos fueran lo más completos y exhaustivos posible.

Figura 1 - **Fases del método de trabajo**

1

Recogida y análisis de datos

- Trabajo documental para identificar las necesidades, los desafíos y las mejores prácticas existentes de las AVM
- Encuesta en línea
- Entrevistas individuales

2

Ajuste del enfoque de la actividad horizontal

- Revisión del enfoque y definición del contenido de los documentos, según los comentarios de las AVM y la información recopilada a través del trabajo de documentación

3

KoM

- Decisiones conjuntas sobre el alcance final de la actividad por parte de las AVM

4

Desarrollo de las "Actividades de las AVM durante la COVID-19"

- Primer borrador desarrollado y compartido con las AVM en la plataforma Wiki

5

Primeras reuniones intermedias

- Debate y validación de la primera versión de las "Actividades de las AVM durante la COVID-19"
- Debates sobre el marco de preparación y gestión de crisis

6

Desarrollo de un enfoque de preparación y gestión de crisis

- Según las conclusiones de la reunión intermedia, se desarrolló un enfoque de preparación y gestión de crisis y se compartió con las AVM en la Wiki

7

Segundas reuniones intermedias

- Debates sobre el enfoque desarrollado de preparación y gestión de crisis
- Simulacro del enfoque a través de tres estudios de casos

8

Redacción del documento de orientación y perfeccionamiento de las "Actividades de las AVM durante la COVID-19"

- Según las conclusiones de los estudios de casos y los debates, se desarrolló y compartió una primera versión del documento de orientación en la plataforma Wiki
- Las "Actividades de las AVM durante la COVID-19" se ajustaron en función de los comentarios recibidos por las AVM en la Wiki

9

Reunión final

- Los dos documentos fueron presentados y debatidos con las AVM

10

Informes

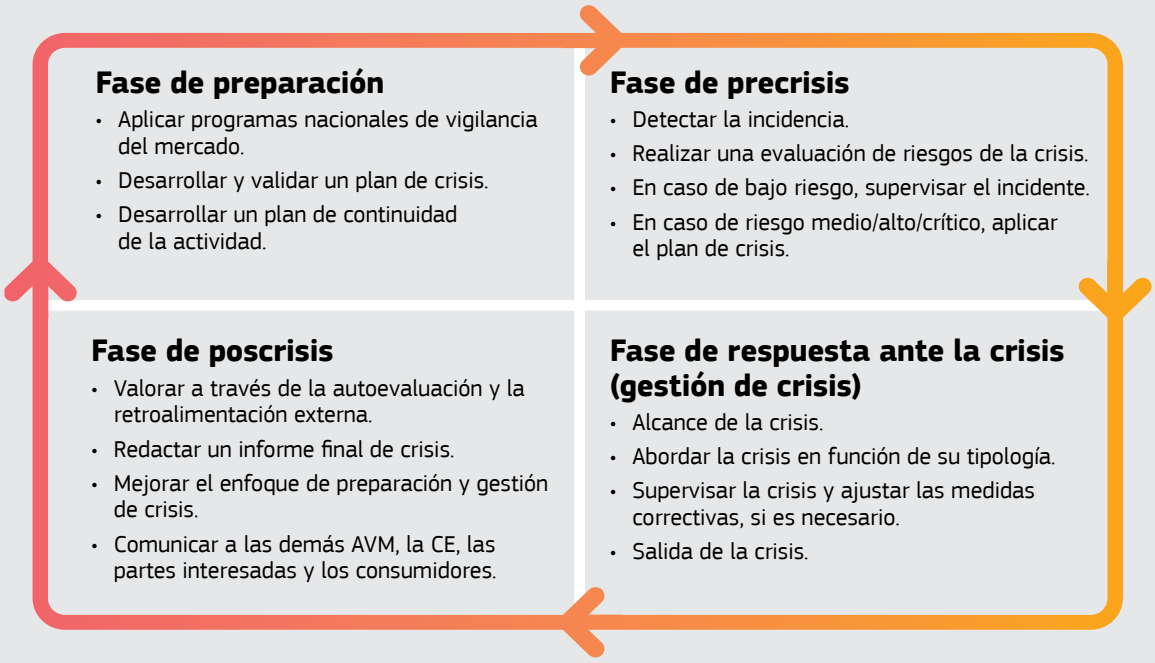
- Conclusión de la actividad mediante la incorporación de cambios finales en los documentos y la elaboración del informe final de la actividad horizontal

2.2.1 Elaboración del documento de orientación

El documento de orientación incluye y describe los elementos necesarios para mantener la seguridad del mercado único de la UE en situaciones excepcionales y de crisis. El documento ilustra el enfoque desarrollado con las AVM participantes sobre cómo prepararse mejor ante una crisis y cómo gestionarla cuando se produce.

Se identificaron cuatro fases principales y cada una de ellas se desarrolló en profundidad:
1) preparación;
2) precrisis;
3) respuesta ante la crisis;
4) poscrisis.

Figura 2 - **Fases del enfoque de preparación y gestión de crisis**



El documento de orientación contiene una lista de consejos y mejores prácticas para que las AVM los tengan en cuenta al desarrollar sus propios planes de crisis. Además, incluye una sección sobre cómo gestionar una crisis paneuropea, qué herramientas están a disposición de las AVM para comunicarse y cooperar a nivel de la UE, y recomendaciones sobre cómo las AVM y la CE pueden mejorar aún más este proceso. El enfoque teórico se aplicó y validó a través de tres estudios de casos (ejemplos de la vida real identificados y experimentados por las AVM participantes).

- Estudio de caso 1. La crisis de la COVID-19 y, más concretamente, el aumento exponencial de la demanda de equipos de protección individual (EPI) y otros productos relacionados.
- Estudio de caso 2. Una crisis relacionada con fuegos artificiales en la víspera de Año Nuevo proporcionó un ejemplo de crisis fuera del horario. Se informó a una AVM, el día antes de la víspera de Año Nuevo, de que trescientos productos defectuosos estaban presentes en su mercado. Necesitaban advertir urgentemente a los consumidores e informarles de que no usaran los productos.
- Estudio de caso 3. Una crisis de aparatos de gas representó un ejemplo de crisis con una causa desconocida. Una AVM recibió quejas sobre fugas de gas relacionadas con aparatos de gas que se vendían comúnmente en el mercado y estaban ampliamente disponibles tanto para la industria de la restauración como para uso doméstico. Las pruebas estándar realizadas no mostraron evidencia de ningún defecto, por lo que resultó complicado para las AVM y las otras autoridades involucradas identificar la fuente del problema.

Este documento fue desarrollado en función de:

- **Entrevistas con las AVM.** La información compartida durante las entrevistas, especialmente en relación con la experiencia adquirida y las formas de prepararse mejor ante futuras crisis, se tuvo en cuenta para la elaboración del documento de orientación.
- **Comentarios recibidos durante las reuniones de la actividad.** Las prioridades e intereses que las AVM expresaron durante la KoM y la primera reunión intermedia se tuvieron en cuenta al redactar el documento de orientación. Durante la segunda reunión intermedia, el equipo del proyecto presentó el enfoque de preparación y gestión de crisis que se había desarrollado (según los tres estudios de casos). Durante la reunión final, se presentó la versión final del documento y se incorporaron en el texto otras observaciones recibidas por parte de las AVM.
- **Consultas Wiki "ad hoc".** El equipo del proyecto lanzó consultas Wiki para recopilar comentarios de las AVM.

2.2.2 Desarrollo del documento "Actividades de las AVM durante la COVID-19"

El objetivo del documento "Actividades de las AVM durante la COVID-19" era resumir los principales desafíos a los que se enfrentan las AVM y sus enfoques para la preparación y gestión de crisis durante la pandemia de la COVID-19. El informe incluye las experiencias adquiridas por las AVM y las mejores prácticas recogidas.

Con el fin de comprender los principales desafíos a los que se enfrentan las AVM y sus experiencias relacionadas con la crisis de la COVID-19, el equipo del proyecto y el experto técnico recopilaron información a través de:

- una **encuesta en línea** puesta en marcha al inicio del proyecto;
- **entrevistas individuales** organizadas con las AVM para recopilar información sobre sus experiencias individuales: nueve de las doce AVM participantes respondieron a la invitación enviada por el equipo del proyecto y fueron entrevistadas;
- debates durante las reuniones de la actividad.

El principal reto que se afrontó durante la pandemia de la COVID-19 fue garantizar que los productos, como los EPI (mascarillas) y los desinfectantes de manos, comercializados fueran seguros. Debido al aumento sin precedentes de la demanda de estos productos, un gran número de operadores económicos intentaron prestar servicio, a pesar de que podrían no haber sido debidamente cualificados ni competentes. Esto dio lugar a la comercialización de productos falsificados o inseguros. Algunas de las actividades realizadas por las AVM durante el primer año de la pandemia de la COVID-19 fueron:

- Campañas de información sobre los requisitos aplicables, y comunicaciones con los operadores económicos con el fin de proporcionar asesoramiento sobre sus problemas relacionados con los productos. Esto podría ser un reto, ya que varias AVM no disponían de suficientes recursos (y a veces de experiencia) para hacer frente al aumento de las consultas procedentes de los operadores económicos.
- Comunicaciones con el público sobre productos relacionados con la pandemia. Uno de los retos era gestionar las comunicaciones con la prensa. En tiempos de crisis es importante asignar un portavoz que sea consciente de la información que se debe compartir y que pueda ser una voz autorizada.
- Cooperación y comunicaciones con otras autoridades (por ejemplo, aduanas) y otras AVM dentro del país y en otros Estados miembros. Las diferencias en los protocolos nacionales adoptados—por ejemplo, en relación con determinados tipos de EPI (a veces producidos de acuerdo con un protocolo de ensayo abreviado)—generaron algunos desafíos porque permitieron que los productos se comercializaran en los mercados de algunos Estados miembros, pero no de otros. Sin embargo, las actividades coordinadas, como el proyecto CASP Corona 2020 puesto en marcha por la DG JUST y la Agencia Ejecutiva para el Consejo Europeo de Innovación y las Pymes (EISMEA), desempeñaron un papel clave en el intercambio de experiencias y mejores prácticas con otras AVM sobre los productos más esenciales durante la pandemia.

En el documento se incluyó una lista de las mejores prácticas y las experiencias adquiridas.

3. Conclusiones y recomendaciones

3.1 Conclusiones generales

La actividad de preparación y gestión de crisis constituyó un foro importante para las AVM. Les permitió debatir sobre los desafíos afrontados durante la crisis de la COVID-19 y realizar una lluvia de ideas acerca de cómo prepararse mejor para posibles crisis futuras. Estos hallazgos se recopilaron en un informe, que proporcionó una visión general de las actividades de las AVM durante la crisis de la COVID-19, un resumen de la información compartida por las AVM con respecto a estas actividades y una lista de las mejores prácticas identificadas durante las entrevistas con las AVM y las reuniones de la actividad.

Además, se desarrolló un enfoque de preparación y gestión de crisis para ayudar a las AVM a mantener la seguridad del mercado único de la UE en tiempos de crisis. Este enfoque representa el núcleo del documento de orientación (que tiene por objeto proporcionar directrices y recomendaciones a las AVM para cuando establezcan o ajusten sus propias herramientas, procesos y planes de crisis). Lo que representa una crisis para una organización puede no serlo para otra. Por lo tanto, cada AVM debe desarrollar el plan de crisis "ad hoc" que mejor se adapte a su organización, procesos y cultura. Sin embargo, algunos de los elementos comunes que debían explorarse para prepararse mejor o gestionar una crisis se acordaron con las AVM participantes y se delinearon en el documento de orientación.

3.2 Experiencias adquiridas

En las entrevistas individuales, se pidió a las AVM que compartieran las experiencias que habían adquirido al gestionar la crisis de la COVID-19. Los comentarios compartidos por las AVM se debatieron más a fondo durante las reuniones intermedias. A continuación, se enumeran algunas de las principales experiencias adquiridas por las AVM (que pueden aplicarse al mejorar las estrategias y los enfoques para la gestión de crisis futuras).

Celeridad de la respuesta. Es muy importante tomar decisiones rápidas y reaccionar rápidamente para mitigar los riesgos que plantea una crisis. Cuanto mejor esté preparada una organización ante una crisis, más rápida será la respuesta.

Red. Es importante fortalecer las redes internas (dentro del país) y externas (otros países) de las AVM. El rápido establecimiento de grupos de trabajo, como CASP Corona 2020 o ADCOS, ayudó a apoyar el trabajo de las AVM en relación con la crisis. Estas iniciativas facilitan la comunicación y la alineación con otras AVM y la CE, lo cual puede representar un desafío en tiempos de crisis. A modo de ejemplo, varias AVM mencionaron que tenían dificultades en la interpretación de la Recomendación (UE) 2020/403[1]. Una mejor armonización con otras AVM y la CE sobre cómo interpretar la Recomendación podría haber contribuido a una aplicación más armonizada de la misma.

Experto en el ámbito. Si los recursos lo permiten, es útil contar con expertos en el ámbito dentro de la AVM para centrarse en productos específicos. Solicitar los servicios de un experto externo puede ayudar cuando no hay recursos internos que puedan proporcionar conocimientos sobre un ámbito específico.

Resiliencia. Las organizaciones, incluidas las AVM, debían mostrar una cantidad considerable de resiliencia y tenían que ser capaces de adaptarse a situaciones nuevas y complicadas. Las AVM se centraron principalmente en la vigilancia de los mercados en línea porque las tiendas estaban cerradas. Sin embargo, muchas de las AVM solo desarrollaron la capacidad de realizar la vigilancia de los mercados en línea un par de meses antes del estallido de la crisis. Un desafío adicional fue tener que establecer rápidamente una red de TI que permitiera a las personas trabajar de forma remota. Las mejoras que se realizaron en consecuencia muestran de qué modo es posible convertir una crisis en una oportunidad.

[1] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020H0403&from=ES

3.3 Recomendaciones

A partir de los debates mantenidos durante las reuniones de la actividad, se formularon una serie de recomendaciones.

Para las autoridades nacionales

Detectar incidencias a tiempo. Si una crisis se detecta en una etapa muy temprana, resulta más fácil de abordar y más fácil de mitigar sus efectos. Por este motivo, es de suma importancia que la cultura de la organización permita a los empleados de todos los rangos notificar cualquier incidente detectado, aunque no tenga un impacto grave de inmediato en la organización. El seguimiento regular sobre lo que se informa a través de las herramientas puestas a disposición por la CE (Safety Gate, la Red de Seguridad del Consumidor, ADCOS) puede ayudar a detectar incidentes notificados por otras partes interesadas en una etapa temprana. El uso de las herramientas desarrolladas por la CE también resulta eficaz para plantear preocupaciones sobre posibles cuestiones que podrían conducir a una crisis.

Plan de crisis. Cuando se produce una crisis, ya es demasiado tarde para comenzar a desarrollar un plan de crisis. Las AVM deben desarrollar su propio plan de crisis durante la fase de preparación, cuando haya más tiempo disponible para prepararse ante eventos que aún no han sucedido. Un plan de crisis también debe incluir una estrategia de comunicación y un plan de participación de las partes interesadas.

Comunicaciones con otras AVM, CE y partes interesadas.

- Deben nombrarse funcionarios de enlace responsables de comunicar e intercambiar periódicamente la información pertinente con la CE y otros estados miembros de las AVM. Estos funcionarios también deben asegurarse de que la información y los hallazgos clave se informan de forma interna (dentro de la AVM).
- Deben utilizarse las plataformas existentes, como los espacios Wiki creados por la DG JUST para los puntos de contacto CSN y RAPEX a fin de intercambiar rápidamente información sensible y urgente relacionada con las crisis.
- Las partes interesadas pertinentes deben participar desde el principio; se debe elaborar una lista de las partes interesadas en una etapa temprana.
- Intercambiar hallazgos y conocimientos no solo entre las AVM, sino también con científicos e investigadores, a fin de proporcionar pruebas científicas cuando sea necesario realizar una evaluación del riesgo o adoptar medidas.

Aproveche las experiencias adquiridas y solicitar comentarios.
Al final de cualquier crisis, debe evaluarse el enfoque adoptado y elaborarse una lista de experiencias adquiridas. Esto debe tenerse en cuenta a la hora de mejorar el plan de crisis y la estrategia de preparación y gestión de crisis. Recopilar comentarios de otras AVM y de la CE puede ser útil al evaluar el enfoque e identificar áreas de mejora.

Para las autoridades europeas

Marco legal. Las recomendaciones “ad hoc” y otros actos vinculantes y no vinculantes son útiles y necesarios durante una crisis paneuropea, ya que contribuyen a dar a los Estados miembros y a las AVM una dirección armonizada a seguir. Asegúrese de que las Recomendaciones sean claras para que los diferentes actores que las utilizan las interpreten de la misma manera. La publicación de un documento de orientación adjunto sobre cómo interpretar una recomendación podría ayudar a garantizar que todas las partes la apliquen correctamente.

Para consumidores y operadores económicos

Notificar problemas o incidentes. Los consumidores y los operadores económicos deben notificar a la AVM pertinente cualquier problema de seguridad experimentado con un producto específico[2]. Esto permite a la AVM verificar si un incidente es un episodio aislado o si es probable que vuelva a ocurrir, así como evaluar los riesgos asociados.

[2] Los consumidores también pueden notificar defectos en los productos a través del Sistema de información y comunicación para la vigilancia del mercado europeo (ICSMS).

1. ¿Qué son las CASP?

Las actividades coordinadas sobre seguridad de productos (CASP) permiten a las autoridades de vigilancia del mercado (AVM) de los países de la UE y el EEE cooperar y reforzar la seguridad de los productos comercializados en el mercado único.

Las actividades horizontales (AH) proporcionan un foro para que las AVM intercambien ideas y mejores prácticas. Bajo la dirección de un experto técnico, desarrollan métodos, procedimientos y herramientas prácticas comunes para la vigilancia del mercado.

Las actividades de productos específicos (APE) se prueban diferentes tipos de productos que pueden suponer un riesgo para los consumidores. Los productos son seleccionados y recogidos por las AVM involucradas y se examinan mediante un plan de pruebas acordado en común.

Las actividades híbridas facilitan los debates horizontales y realizan campañas de pruebas. Los resultados se utilizan para desarrollar enfoques y metodologías comunes.

Las CASP 2021 incluyen tres AH, cinco APE y una actividad híbrida. Fueron preseleccionadas por las AVM participantes a través de una consulta organizada por la DG JUST.

Actividades horizontales (AH)

- Vigilancia de los mercados en línea
- Evaluación y gestión de riesgos
- Preparación y gestión de crisis

Actividades de productos específicos (APE)

- Juguetes de tiendas web de fuera de la UE
- Juguetes eléctricos
- Hamacas reclinables y columpios para bebés
- Cigarrillos electrónicos y líquidos
- Equipo de protección individual

Actividad híbrida

- Productos peligrosos falsificados

Funciones y responsabilidades

EISMEA
- Órgano de contratación: gestiona la relación administrativa con el contratista en nombre de la DG JUST
- Supervisa y aprueba todos los resultados contractuales

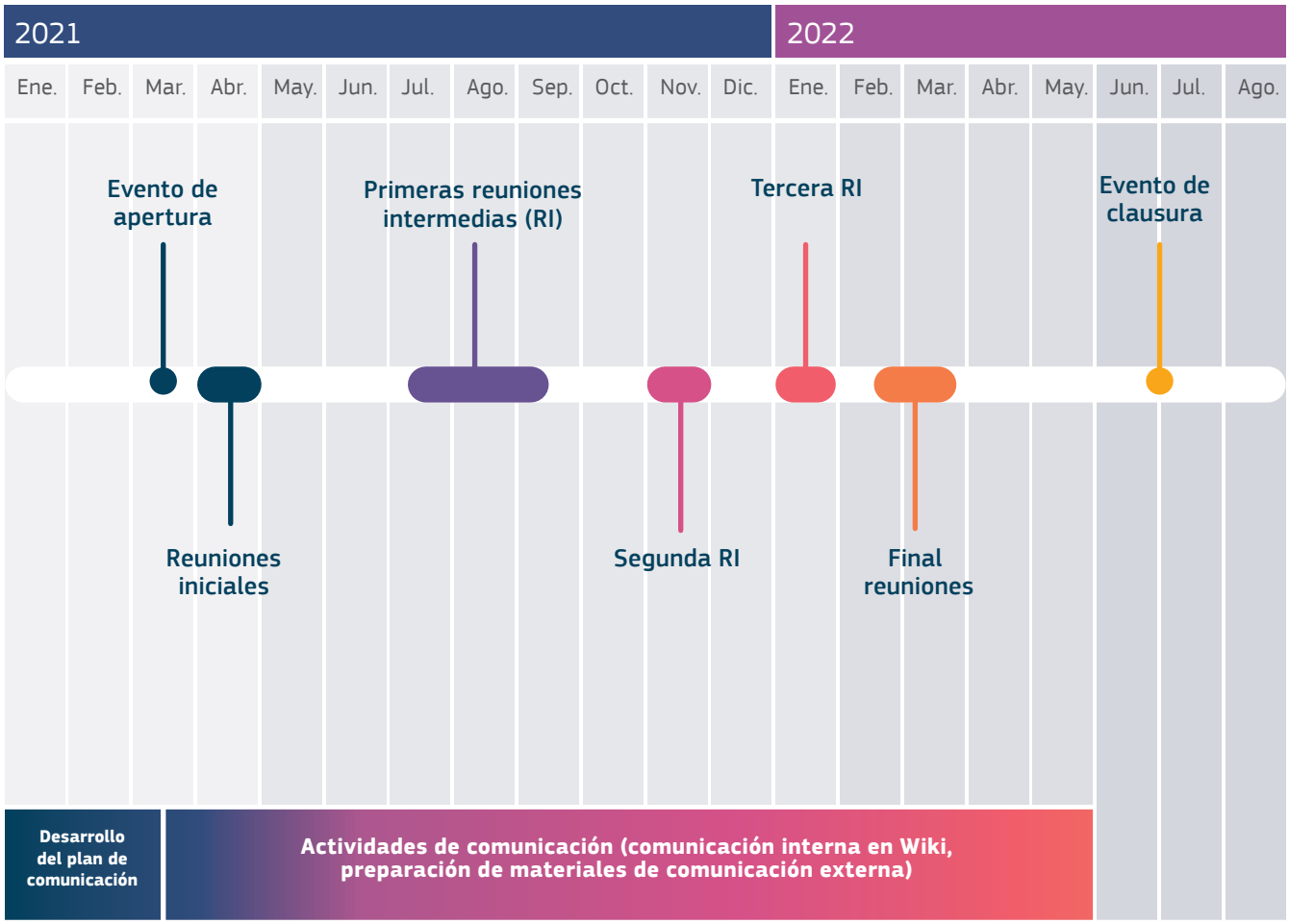
Contratista EY/Pracsis
- Coordina la puesta en marcha y organización de las actividades
- Proporciona información técnica y logística
- Es responsable de la elaboración de los informes, la comunicación y la difusión de los resultados

Autoridades de vigilancia del mercado de los Estados miembros de la UE y el EEE

DG JUST
- Supervisa la planificación y ejecución de los proyectos CASP
- Garantiza el liderazgo operativo, la gestión y el éxito de la puesta en marcha
- Apoya a las AVM participantes brindando orientación

Experto técnico (uno por AH)
- Proporciona asesoramiento y orientación técnica a las AVM
- Ayuda a redactar el plan de muestreo y pruebas y a seleccionar el laboratorio más adecuado
- Analiza los resultados, ayuda a evaluar los riesgos identificados y propone recomendaciones

2. Plan de trabajo de la AH



INICIO	TRABAJO DE CAMPO	INFORMES	COMUNICACIONES EXTERNAS
Trabajo de documentación	Investigación adicional sobre los temas definidos	Reuniones finales - presentación de los resultados finales	Lanzamiento de la campaña de comunicación
Esbozar las primeras conclusiones	Validación final de los planteamientos de las actividades	Validación y debe de las experiencias adquiridas	
Puesta a punto Objetivos	Realización de reuniones intermedias, integrar las aportaciones	Redacción de los informes finales	
Reuniones iniciales - mejora de los métodos	Finalización de los documentos de trabajo/orientación y producción de herramientas de intercambio de conocimientos	Difusión	Evaluación del impacto

CASP 2021

3. Visión general del método de la AH

0

Proceso previo a las-CASP

- La DG JUST llevó a cabo un ejercicio de establecimiento de prioridades para seleccionar los temas de interés común para las autoridades de vigilancia del mercado (AVM).
- Las actividades horizontales de las CASP 2021 se seleccionaron mediante una consulta organizada por la DG JUST y reflejan el interés actual por la vigilancia del mercado en línea, las metodologías de evaluación de riesgos y la gestión de crisis.

1

Recogida y análisis de datos

- Mediante diversas herramientas, como encuestas, entrevistas y trabajo de documentación, el contratista recopiló la información de referencia necesaria.
- Los resultados se analizaron para identificar las necesidades, las carencias y los retos.
- Los objetivos y el plan de trabajo del proyecto se perfeccionaron y se compartieron en la plataforma Wiki interna junto con los resultados de la investigación inicial.

2

Reuniones iniciales

- Las autoridades de vigilancia del mercado participantes debatieron los objetivos y los resultados durante la reunión inicial de cada actividad horizontal.
- A partir de los resultados del trabajo de documentación y la recopilación de datos, se perfeccionó el método.
- Tras la reunión, los documentos de trabajo se compartieron en la plataforma Wiki, donde las AVM tuvieron la posibilidad de intercambiar opiniones.

3

RI

- Durante dos reuniones intermedias, se presentaron los logros en cada actividad y se avanzó en los distintos documentos de orientación con la ayuda del experto de campo correspondiente.
- Debido a la complejidad del tema, se celebró una tercera reunión intermedia para la actividad de vigilancia del mercado en línea.

4

Conclusiones, recomendaciones e informes

- Durante las reuniones finales, las AVM validaron la versión final de los documentos pertinentes y debatieron sobre las experiencias adquiridas y las posibles perspectivas en cada actividad horizontal.
- Se facilitan documentos de trabajo/orientación y otras herramientas de intercambio de conocimientos a todas las autoridades para ayudar a poner en práctica lo aprendido.

5

Comunicación externa

Las actividades de comunicación externa se pusieron en marcha en el evento de clausura, marcando el inicio de una campaña de información paneuropea de dos o tres semanas de duración.

Herramientas

Se elaboran **informes finales** para cada actividad horizontal y para el proyecto CASP 2021 en su conjunto. Están disponibles en todas las lenguas oficiales de la UE, más el noruego y el islandés, y se han difundido a todas las autoridades de vigilancia del mercado.

Se realizaron **clips audiovisuales** que resumen los resultados del proyecto CASP 2021.

Canales

El material de comunicación se difunde mediante:

- *La página web de Safety Gate*
- *La página web de las CASP de la CE*
- *Las redes sociales de la DG JUST*
- Los canales de comunicación nacionales de las AVM
- La prensa relevante y otras partes interesadas.

COMISIÓN EUROPEA
Directorate-General for Justice and Consumers
Directorate Consumers
Unit E.4 Product Safety and Rapid Alert System
Email: *JUST-RAPEX@ec.europa.eu*

La Comisión Europea no es responsable de las consecuencias que pudieran derivarse de la reutilización de esta publicación.

© Unión Europea, 2022.
La política de reutilización de los documentos de la Comisión Europea se rige por la Decisión 2011/833/UE de la Comisión, de 12 de diciembre de 2011, relativa a la reutilización de los documentos de la Comisión (DO L 330 de 14.12.2011, p. 39).
Salvo que se indique otra cosa, la reutilización del presente documento está autorizada en virtud de una licencia Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). Esto significa que se permite la reutilización siempre que la fuente esté adecuadamente identificada y se indique cualquier cambio.

Para cualquier uso o reproducción de elementos que no sean propiedad de la Unión Europea, podrá ser necesario solicitar la autorización directamente de los respectivos titulares de derechos.

Puede encontrar información sobre la Unión Europea en todas las lenguas oficiales de la Unión en el sitio web Europa:
https://europa.eu/european-union/index_es

Oficina de Publicaciones
de la Unión Europea

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2022
PDF ISBN 978-92-76-51939-3 doi: 10.2838/499762 DS-01-22-327-ES-N

Photos: © Shutterstock.com