

2015-002 Carta de Servicios de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía

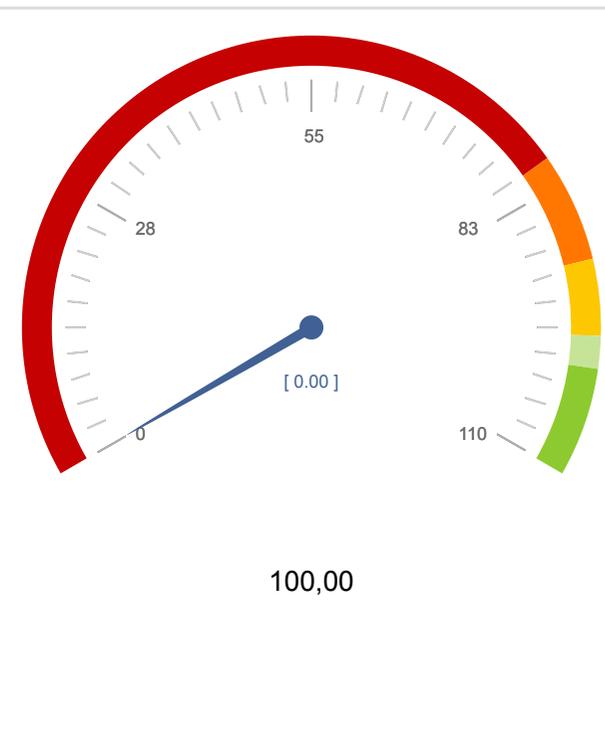
2015-002 Carta de Servicios de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía - a2019

Código **Dei**

1. Las licencias comerciales autonómicas se resolverán en un plazo inferior o igual a 4 meses desde su solicitud.

(Número de licencias comerciales resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de licencias comerciales solicitadas) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de licencias comerciales resueltas mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 0$											
Número mensual de licencias comerciales solicitadas	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 0$											
Cálculo													

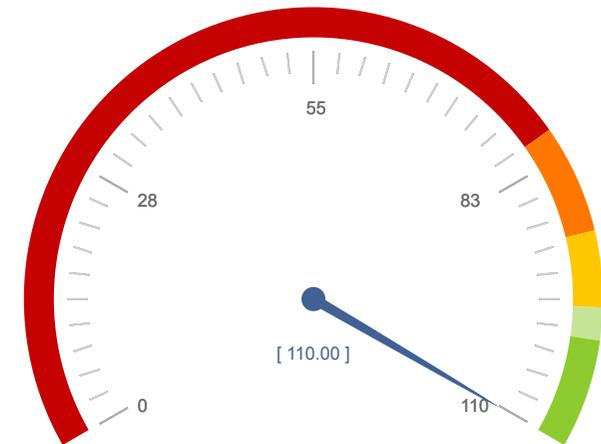


Código

2. Las ayudas y subvenciones a tramitar por el Servicio de Comercio se resolverán en un plazo igual o inferior a 4 meses, y siempre dentro del año natural al que corresponda la ayuda.

(Número de ayudas y subvenciones resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de subvenciones y ayudas convocadas) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de ayudas y subvenciones resueltas mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="58"/>	$\Sigma = 58$						
Número mensual de subvenciones y ayudas convocadas	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 2$					
Cálculo													2.900

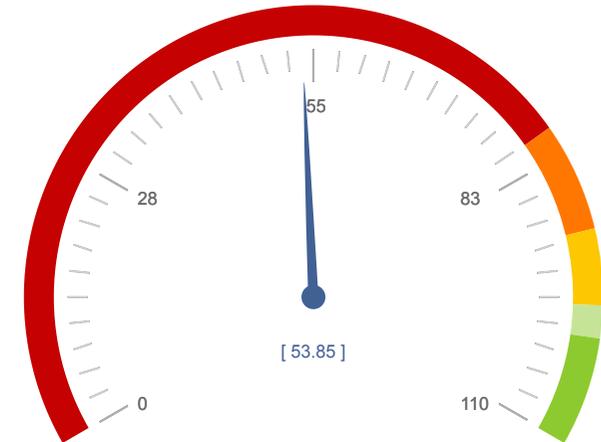


2.900
100

3. Las autorizaciones de tarifas de competencia local (agua potable, auto-taxis con contador taxímetro y autobuses urbanos) se resolverán en un plazo igual o inferior a dos meses.

(Número de autorizaciones resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de autorizaciones solicitadas) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de autorizaciones resueltas mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	6	<input type="text"/>	Σ = 7				
Número mensual de autorizaciones solicitadas	1	<input type="text"/>	4	1	1	1	1	<input type="text"/>	2	2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Σ = 13
Cálculo				100			600						53,85



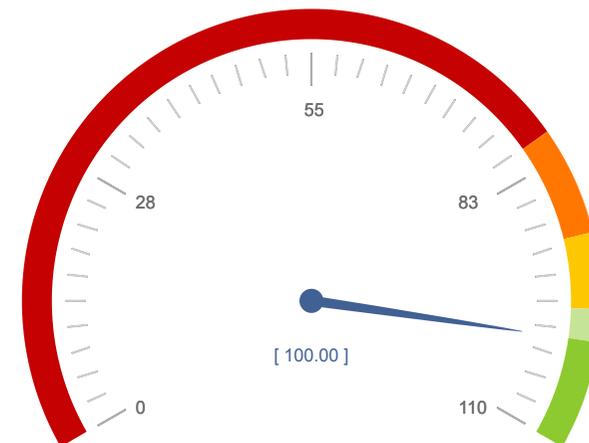
53,85

100,00

4. La calificación y modificación de ferias oficiales se resolverán en un plazo máximo de 2 meses.

(Número de calificaciones o modificaciones resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de calificaciones o modificaciones resueltas mensualmente en el plazo comprometido	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	Σ = 4
Número mensual de solicitudes	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	Σ = 4
Cálculo						0	100		0				100

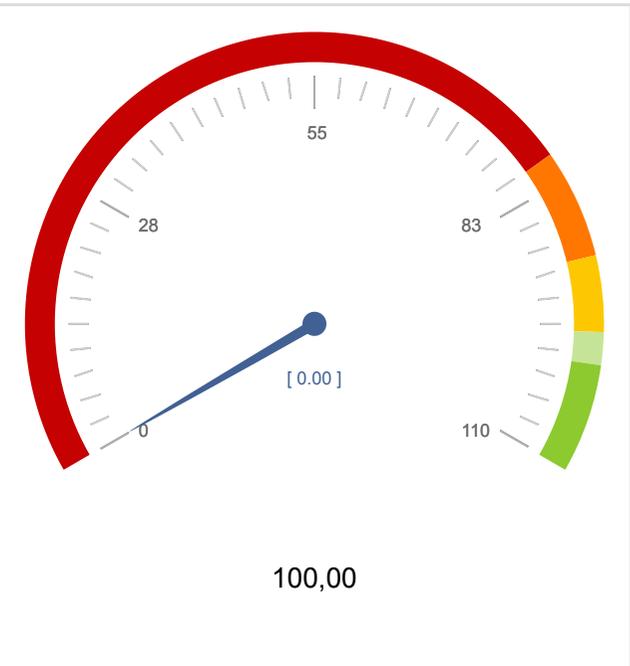


100
100

5. Las autorizaciones de la "Marca Sol Región de Murcia" se resolverán en un plazo igual o inferior a cuarenta días.

(Número de autorizaciones resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de autorizaciones solicitadas) X 100 = 100.

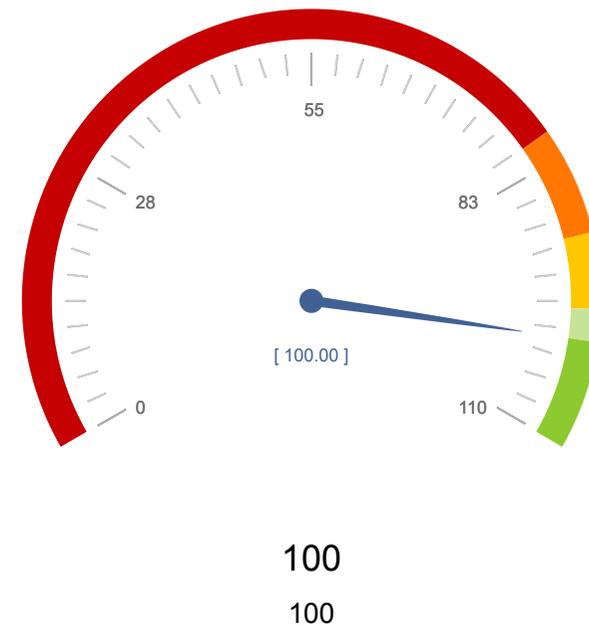
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de autorizaciones resueltas mensualmente en el plazo comprometido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Σ = 0
Número mensual de autorizaciones solicitadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Σ = 0
Cálculo													



6. Los certificados de "tiendas de conveniencia" se resolverán en un plazo máximo de 2 meses.

(Número de certificados resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de certificados solicitados) X 100 = 100.

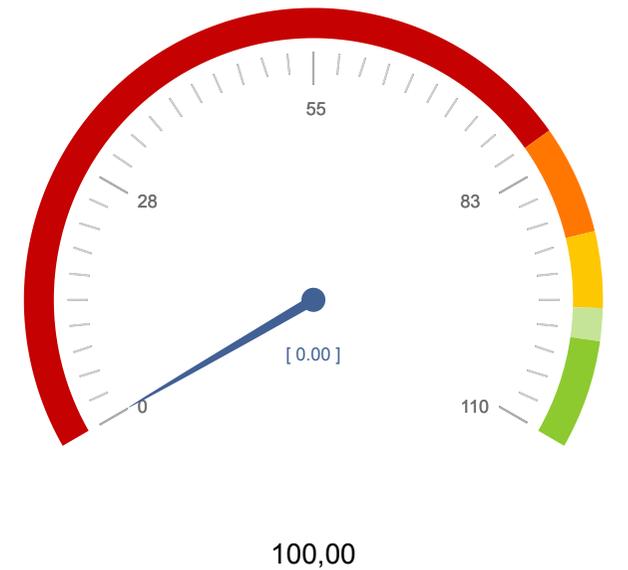
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de certificados resueltos mensualmente en el plazo comprometido	0	0	1	1	1	0	0	0	2	0	0	0	Σ = 5
Número mensual de certificados solicitados	0	0	2	1	0	1	0	1	0	0	0	0	Σ = 5
Cálculo			50	100		0		0					100



7. Las comunicaciones de “ventas a distancia” se resolverán en un plazo máximo de 2 meses.

(Número de comunicaciones tramitadas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de comunicaciones tramitadas) X 100 = 100

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de comunicaciones tramitadas mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text" value="0"/>	Σ = 0											
Número mensual de comunicaciones tramitadas	<input type="text" value="0"/>	Σ = 0											
Cálculo													



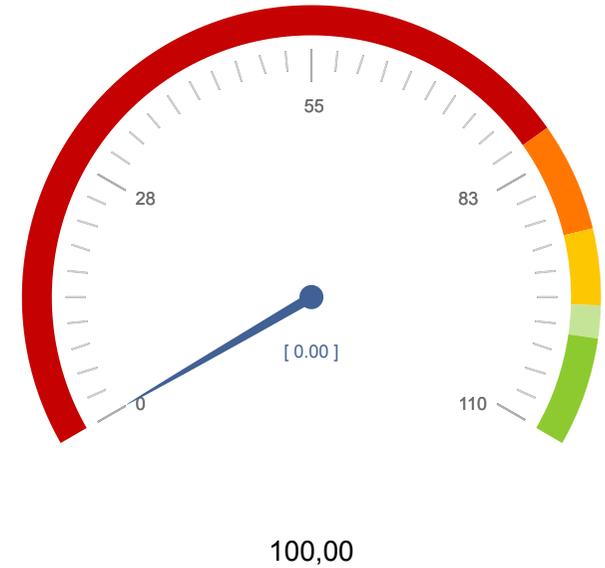
Código

Dei

8. Las solicitudes de inscripción en el Registro de Franquiciadores de Ámbito Nacional, serán enviadas al Ministerio en un plazo máximo de una semana desde su entrada en el Servicio..

(Número de solicitudes enviadas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes) X 100 = 100.

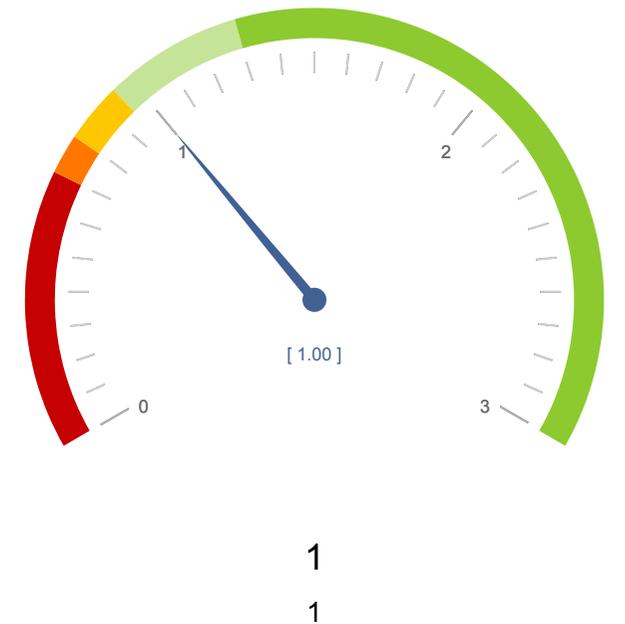
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de solicitudes enviadas mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 0$											
Número mensual de solicitudes	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 0$											
Cálculo													



9. El Calendario de Ferias Comerciales Oficiales será publicado dentro de los dos primeros meses del año.

Calendarios publicados anualmente en el plazo comprometido = 1.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Calendarios publicados anualmente en el plazo comprometido	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	$\Sigma = 1$
Meta parcial	0	0,17	0,25	0,33	0,42	0,50	0,58	0,67	0,75	0,83	0,92	1,00	
Sumatorio parcial	0,00	0,00	0,00	1	1	1	1	1	1	1	1	1	



10. El calendario de apertura al público de comercios en domingos y festivos en la Región de Murcia será publicado antes del 1 de diciembre del año inmediatamente anterior al que se refiere dicho calendario.

Calendarios publicados anualmente en el plazo comprometido = 1.

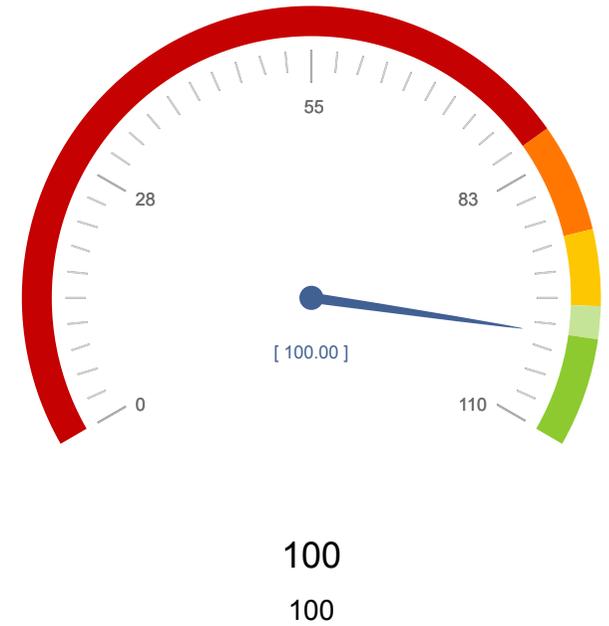
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Calendarios publicados anualmente en el plazo comprometido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	$\Sigma = 1$
Meta parcial	0	0,17	0,25	0,33	0,42	0,50	0,58	0,67	0,75	0,83	0,92	1,00	
Sumatorio parcial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1	



11. Las solicitudes de información telefónica al Servicio de Comercio serán resueltas dentro de las dos horas siguientes a su realización.

(Número de solicitudes de información resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes de información telefónica recibidas) X 100 = 100.

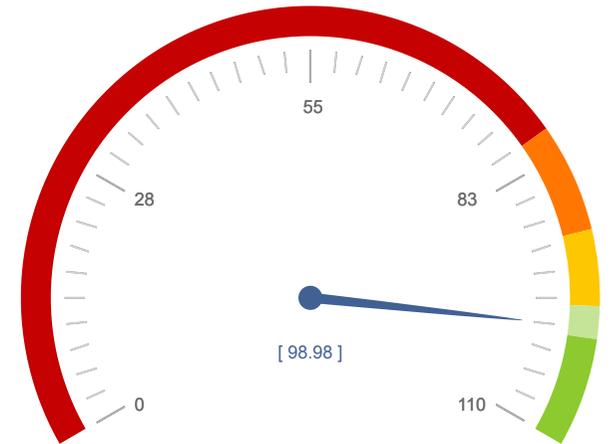
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de solicitudes de información resueltas mensualmente en el plazo comprometido	150	140	165	180	200	145	260	10	225	250	235	210	$\Sigma = 2.170$
Número mensual de solicitudes de información telefónica recibidas	150	140	165	180	200	145	260	10	225	250	235	210	$\Sigma = 2.170$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



12. Las solicitudes de información realizadas al Servicio de Comercio por correo electrónico serán resueltas dentro de los siete días siguientes a su realización.

(Número de solicitudes resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes recibidas) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de solicitudes resueltas mensualmente en el plazo comprometido	50	60	55	62	48	39	74	6	70	66	81	68	Σ = 679
Número mensual de solicitudes recibidas	50	60	55	62	48	42	75	6	72	66	81	69	Σ = 686
Cálculo	100	100	100	100	100	92,86	98,67	100	97,22	100	100	98,55	98,98



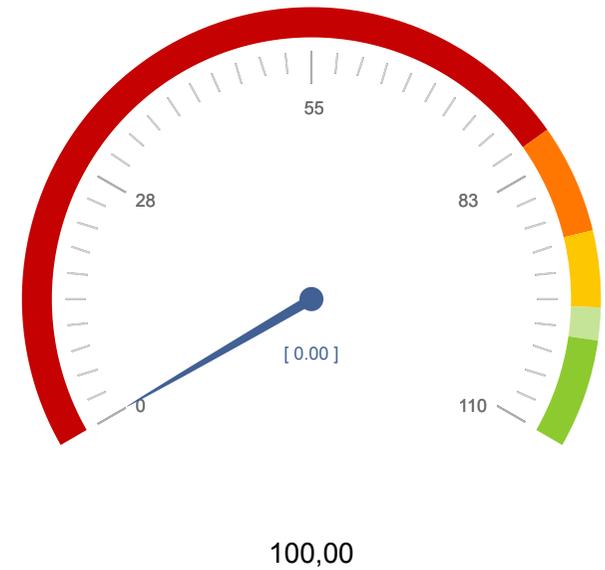
98,98
100,00

Código

13. Las solicitudes de información por escrito formuladas al Servicio de Comercio por los particulares, (tanto por los ciudadanos, como asociaciones, federaciones, etc.) serán resueltas en un plazo no superior a cuatro días contados desde su entrada en el Servicio de Comercio.

(Número de solicitudes información resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes de información recibidas) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de solicitudes información resueltas mensualmente en el plazo comprometido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Σ = 0
Número mensual de solicitudes de información recibidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Σ = 0
Cálculo													

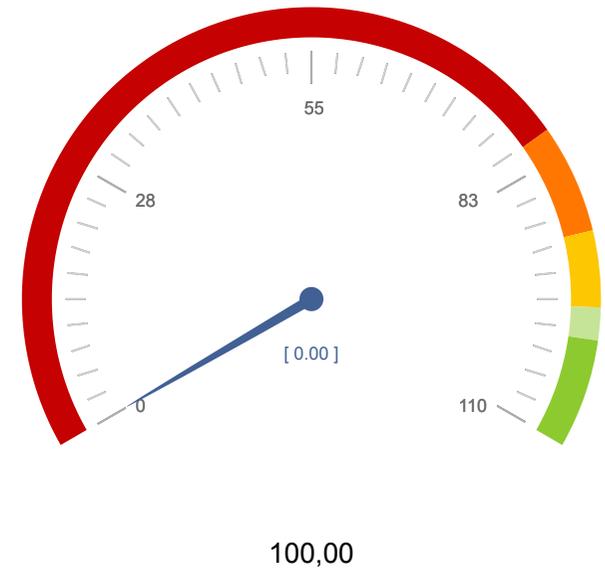


Código

14. Las solicitudes de información por escrito formuladas al Servicio de Comercio por otras Administraciones serán resueltas en un plazo no superior a 15 días contados desde su entrada en el Servicio de Comercio.

(Número de solicitudes información resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes de información recibidas) X 100 = 100.

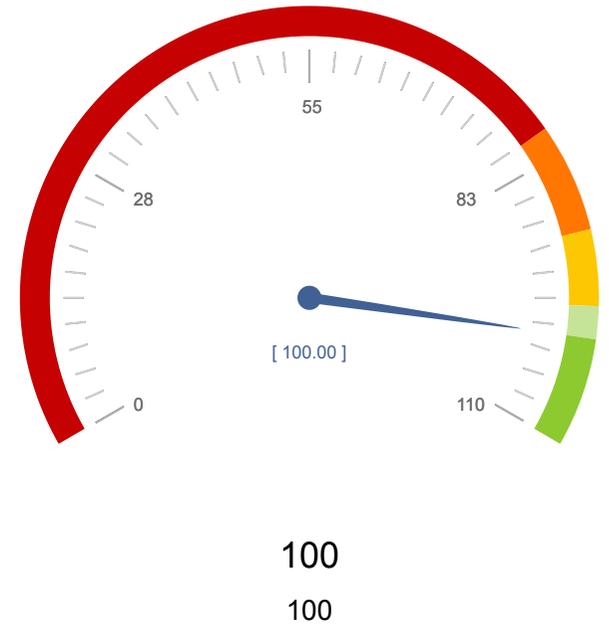
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de solicitudes información resueltas mensualmente en el plazo comprometido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Σ = 0
Número mensual de solicitudes de información recibidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Σ = 0
Cálculo													



15. Los usuarios del Servicio de Inspección de Comercio Interior serán informados y/o asesorados en el plazo máximo de 5 días.

(Número de usuarios informados y/o asesorados en el plazo comprometido/Número de usuarios informados o asesorados) x 100 = 100.

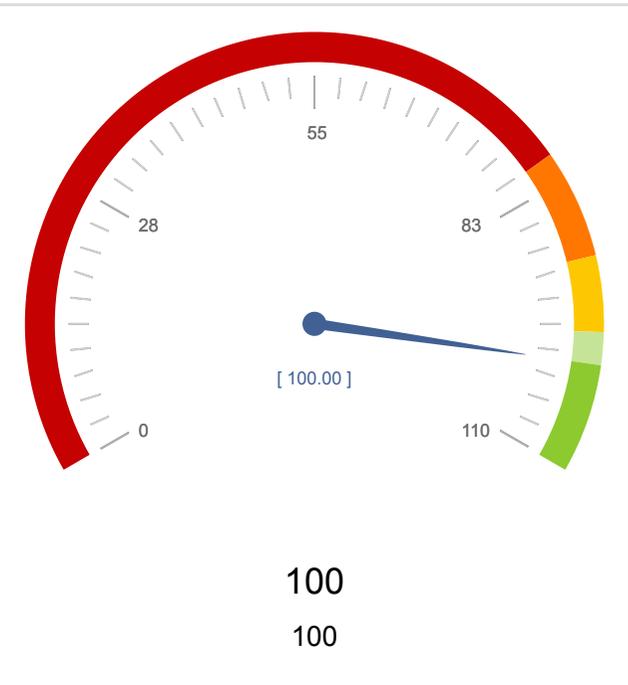
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de usuarios informados y/o asesorados en el plazo comprometido	22	23	16	14	26	12	28	6	18	20	26	14	$\Sigma = 225$
Número de usuarios informados o asesorados	22	23	16	14	26	12	28	6	18	20	26	14	$\Sigma = 225$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



16. Inspecciones por denuncias y reclamaciones serán iniciadas en el plazo máximo de 10 días.

(Número mensual de Inspecciones iniciadas en el plazo comprometido/Número mensual de inspecciones iniciadas) x 100 = 100.

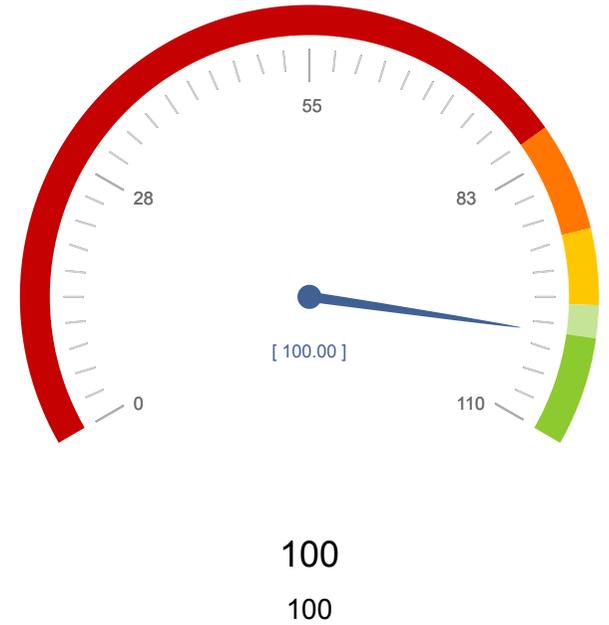
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número mensual de Inspecciones iniciadas en el plazo comprometido	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	$\Sigma = 2$
Número mensual de inspecciones iniciadas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	$\Sigma = 2$
Cálculo							100				100		100



17. Inspecciones establecidas en el programa anual de inspección de Comercio Interior, se realizarán en su totalidad de acuerdo con la programación.

(Número de inspecciones realizadas de acuerdo con lo comprometido/Número de inspecciones realizadas) x 100 = 100.

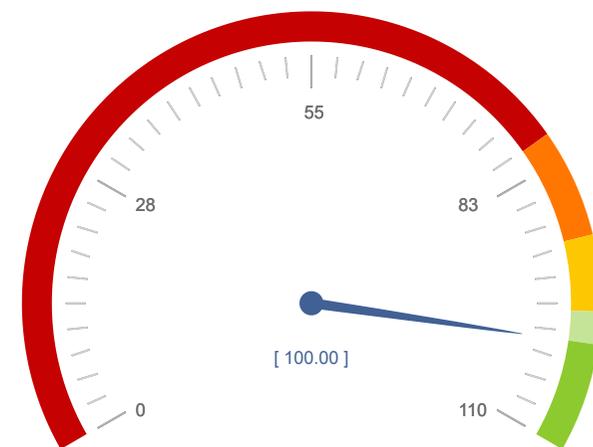
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de inspecciones realizadas de acuerdo con lo comprometido	74	107	106	107	115	103	77	36	60	97	70	46	$\Sigma = 998$
Número de inspecciones realizadas	74	107	106	107	115	103	77	36	60	97	70	46	$\Sigma = 998$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



18. Los expedientes procedentes del programa anual de inspección de Comercio Interior, serán resueltos en el plazo máximo de de 6 meses.

(Número de expedientes resueltos procedentes programa anual de inspección de Comercio Interior en el plazo de 6 meses /Número de expedientes resueltos procedentes programa anual de inspección de Comercio Interior) / x 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de expedientes resueltos procedentes programa anual de inspección de Comercio Interior en el plazo de 6 meses	5	12	8	6	7	9	15	2	10	15	0	6	$\Sigma = 95$
Número de expedientes resueltos procedentes programa anual de inspección de Comercio Interior	5	12	8	6	7	9	15	2	10	15	0	6	$\Sigma = 95$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100	100

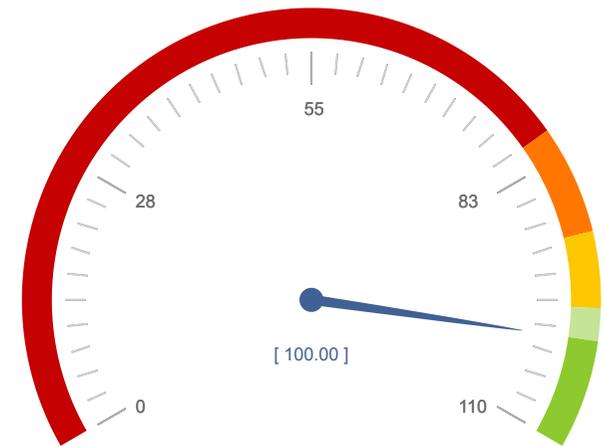


100
100

19. Inspecciones extraordinarias, realizadas procedentes de otros órganos de la Administración se harán en el plazo máximo de 10 días.

(Número inspecciones extraordinarias en el plazo de 10 días/Número de inspecciones extraordinarias realizadas) x 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número inspecciones extraordinarias en el plazo de 10 días	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Σ = 1
Número de inspecciones extraordinarias realizadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Σ = 1
Cálculo												100	100



100
100

20. Los procedimientos para la inscripción en el Registro Artesano de la Región de Murcia se resolverán en un plazo máximo de 80 días naturales.

(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de expedientes resueltos) X 100 = 100.

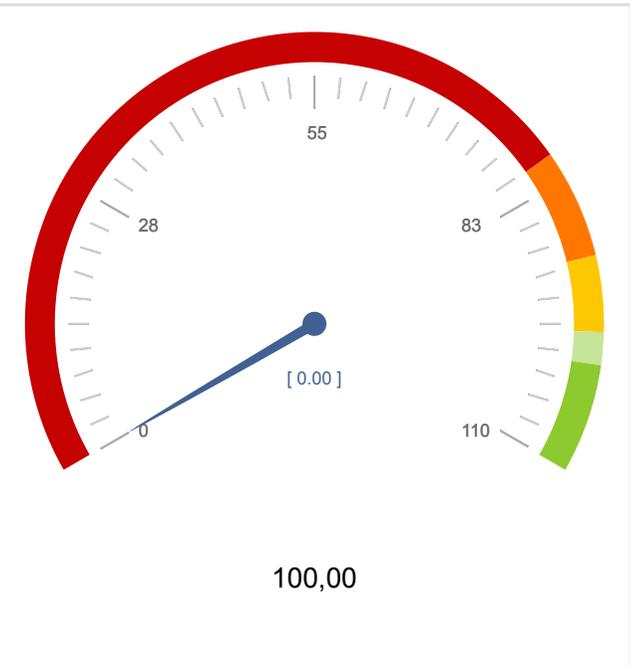
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text"/>	Σ =											
Número mensual de expedientes resueltos	<input type="text"/>	Σ =											
Cálculo													



21. Los procedimientos para el uso de distintivos de Artesanía de la Región de Murcia se resolverán en un plazo máximo de 80 días naturales.

(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de expedientes resueltos) X 100 = 100.

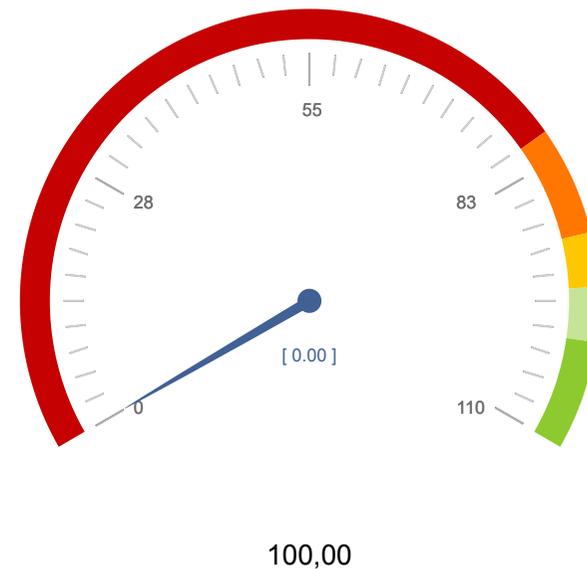
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text"/>	Σ =											
Número mensual de expedientes resueltos	<input type="text"/>	Σ =											
Cálculo													



22. Los procedimientos para autorizar actividades de promoción de la Artesanía de la Región de Murcia se resolverán en un plazo máximo de 80 días naturales.

(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número de expedientes resueltos) X 100 = 100.

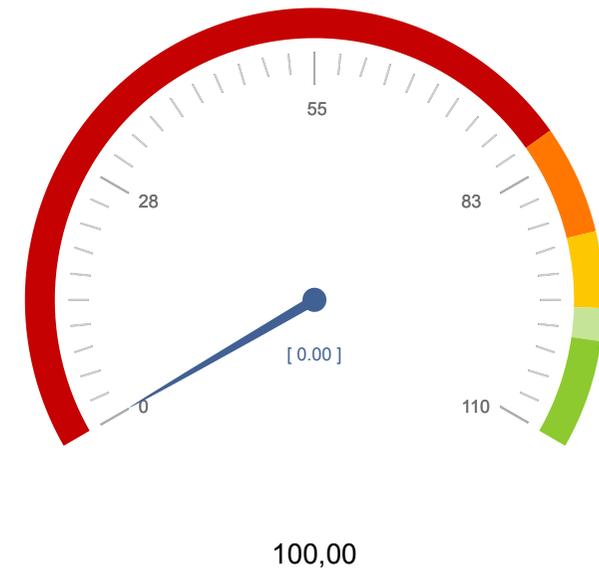
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text"/>	Σ =											
Número de expedientes resueltos	<input type="text"/>	Σ =											
Cálculo													



23. Los procedimientos para autorizar la realización de actividades en los Centros Regionales de Artesanía se resolverán en un plazo máximo de 80 días naturales.

(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número de expedientes resueltos en el mes) X 100 = 100.

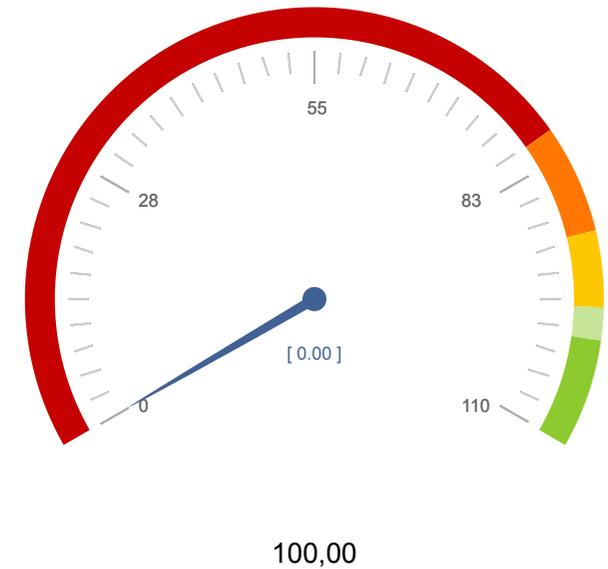
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text"/>	Σ =											
Número de expedientes resueltos en el mes	<input type="text"/>	Σ =											
Cálculo													



24. Los procedimientos sobre concursos de premios o distinciones a la Artesanía de la Región de Murcia se resolverán en el plazo máximo de 160 días, a contar desde que se finalice el plazo de presentación de solicitudes establecido en la orden de convocatoria.

(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número de expedientes resueltos en el mes) X 100 = 100.

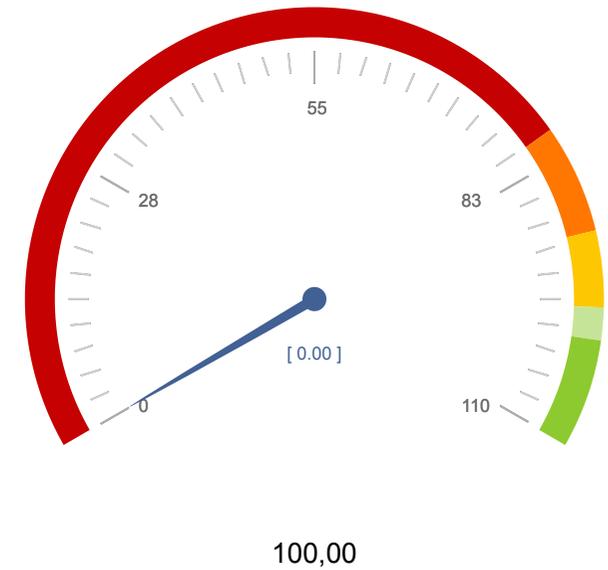
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text"/>	Σ =											
Número de expedientes resueltos en el mes	<input type="text"/>	Σ =											
Cálculo													



25. Los procedimientos sobre organización y/o participación en ferias, muestras y eventos comerciales y promocionales regionales relacionados con la artesanía se resolverán en el plazo máximo de 170 días, a contar desde que se finalice el plazo de presentación de solicitudes establecido en la orden de convocatoria.

(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número de expedientes resueltos en el mes) X 100 = 100.

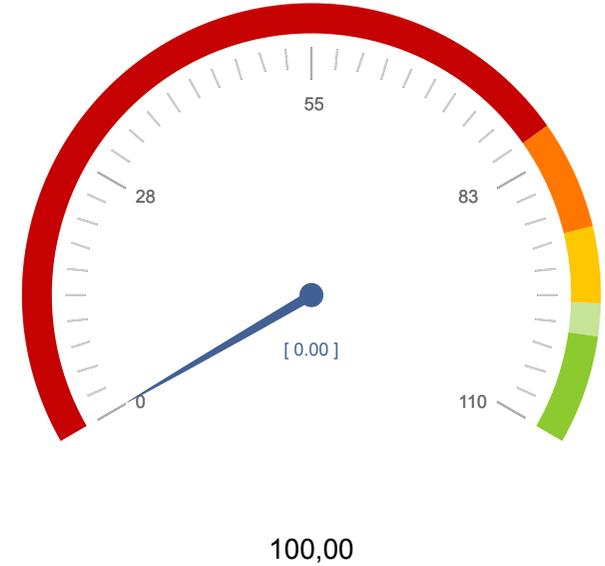
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text"/>	Σ =											
Número de expedientes resueltos en el mes	<input type="text"/>	Σ =											
Cálculo													



26. Los procedimientos de ayudas y subvenciones para la artesanía de la Región de Murcia se resolverán en el plazo máximo de 160 días, a contar desde que se finalice el plazo de presentación de solicitudes establecido en la orden de convocatoria.

(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número de expedientes resueltos en el mes) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text"/>	Σ =											
Numero de subvenciones artesanas resueltas	<input type="text"/>	Σ =											
Cálculo													

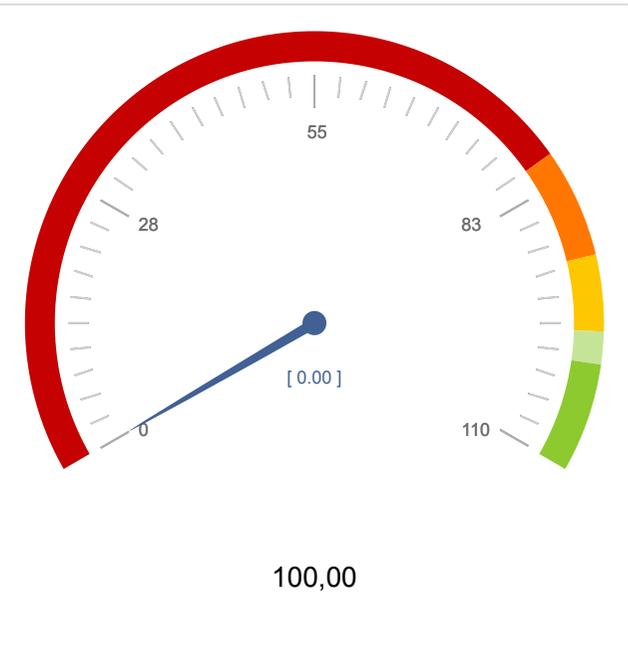


Código

27. Los procedimientos de inspección por reclamaciones, denuncias y solicitudes en relación con los productos o instalaciones en artesanía, se resolverán en el plazo máximo de 160 días.

(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número expedientes resueltos en el mes) X 100 = 100.

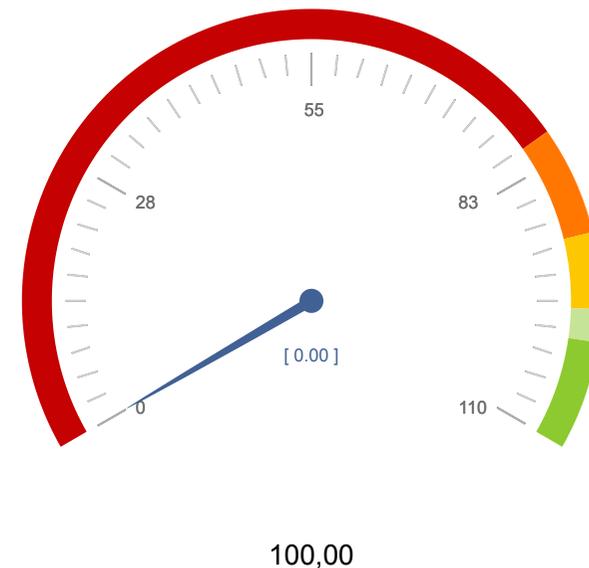
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido	<input type="text"/>	Σ =											
Número expedientes resueltos en el mes	<input type="text"/>	Σ =											
Cálculo													



28. La información al ciudadano presencialmente o por teléfono se realizará inmediatamente.

(Número mensual de solicitudes de información resueltas en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes) X 100 =100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número mensual de solicitudes de información resueltas en el plazo comprometido	<input type="text"/>	Σ =											
Número mensual de solicitudes	<input type="text"/>	Σ =											
Cálculo													



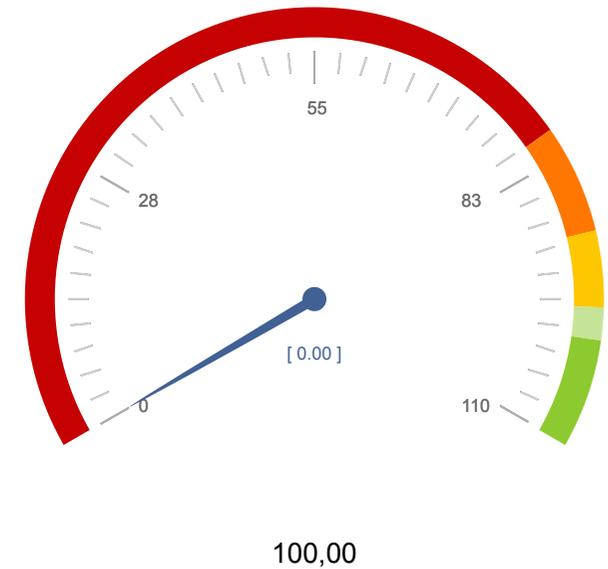
Código

Dei

29. La información al ciudadano, solicitada a través del portal corporativo www.murciaartesana.es y de las redes sociales, se realizará en un plazo igual o inferior a 15 días naturales.

(Número mensual de solicitudes de información resueltas en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número mensual de solicitudes de información resueltas en el plazo comprometido	<input type="text"/>	Σ =											
Número mensual de solicitudes	<input type="text"/>	Σ =											
Cálculo													



Nº de compromisos listados: 29

