

# Carta de Servicios



**Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía de la Administración Pública de la Región de Murcia**

Carta de Servicios de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía.

© Región de Murcia  
Murcia, 2014

## CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN .....	4
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN .....	5
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS .....	7
NORMATIVA REGULADORA .....	7
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS .....	8
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO .....	8
HORARIO DE ATENCIÓN.....	9
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN.....	9
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	9

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

### Naturaleza y funciones de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía

La Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía es el órgano directivo de la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación que ejerce las competencias en materia de consumo, comercio, artesanía, Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación, precios autorizados, ferias y defensa de la competencia.

### Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía

#### MISIÓN: -

En materia de comercio, tiene como misión:

- a) El estudio de las disposiciones sectoriales, la elaboración de propuestas de resoluciones en expedientes de intervención de precios y de licencia comercial autonómica.
- b) El seguimiento del Consejo Asesor Regional de Precios y del Consejo Asesor Regional de Comercio.
- c) La elaboración o estudio de cuantos informes y estadísticas económicas le sean requeridos en el ámbito de su competencia.
- d) El desarrollo y ejecución de las funciones propias de la Dirección General en materia de ferias y certámenes.
- e) El asesoramiento y coordinación en materia de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación y de legislación de comercio.
- f) Efectuar las comprobaciones y requerir la información necesaria para asegurar el cumplimiento de la normativa estatal y autonómica por los comerciantes y las empresas.
- g) Lograr que el sistema productivo regional funcione bajo las reglas de la libre competencia, como principio rector de toda economía de mercado.

En materia de artesanía conseguir:

- a) El reconocimiento institucional de las personas físicas o jurídicas, asociaciones o federaciones cuya actividad este relacionada con la artesanía mediante la inscripción en el Registro Artesano de la Región de Murcia.
- b) Fomentar la conservación, promoción, modernización e innovación de la artesanía en la Región de Murcia para mejorar la competitividad de las empresas y asociaciones artesanas, mejorar la innovación y el desarrollo de nuevos productos, la mejora de la cualificación profesional y empresarial de los artesanos, la conservación y recuperación de las manifestaciones artesanales.
- c) Proteger los derechos de los consumidores finales garantizando una información correcta y completa de los productos y establecimientos artesanos de la Región de Murcia; permitiendo, fomentando y desarrollando distintivos, en coordinación con los estatales y europeos.
- d) Proteger los derechos de los consumidores y los productores artesanos mediante sistemas de inspección, infracción y sanción donde intervengan los servicios de inspección de las administraciones públicas y de los organismos de control autorizados.



**Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio**

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO, COMERCIO Y ARTESANÍA.

Dirección: C/ FRANCISCO RABAL, Nº 8, 30009. MURCIA

Teléfono: 968357514

Web: <http://www.regiondemurciacomercio.es> y <http://www.murciaartesana.es>

**SERVICIOS QUE SE PRESTAN**

Los servicios que se prestan se detallan a continuación y pueden consultarse en la Guía de Servicios (<http://www.carm.es/guiadeservicios>), mediante el código de procedimiento que se indica para cada uno de ellos.

**1. Servicio de Comercio:**

- Autorización de tarifas de servicios de competencia local (agua potable, auto-taxis con contador taxímetro y autobuses urbanos). ([0603](#)).
- Licencia comercial autonómica. ([1774](#)).
- Comunicación de ventas especiales (ventas a distancia). ([1771](#)).
- Obtención de certificado de tienda de conveniencia. ([0366](#)).
- Calificación y modificación de ferias comerciales oficiales. ([1772](#)).
- Autorización marca "Sol Región de Murcia". ([0142](#)).
- Participación en los stands institucionales en recintos feriales de la Región de Murcia. ([0188](#)).
- Subvenciones a corporaciones locales de la Región de Murcia, para la modernización de los mercados municipales minoristas, como medida de fomento y dinamización del sector comercial. ([1625](#)).

**2. Servicio de Inspección de Comercio Interior:**

- Procedimiento sancionador simplificado en materia de Comercio Interior. ([3278](#)).
- Procedimiento sancionador ordinario en materia de Comercio Interior. ([3298](#)).

**3. Servicio de Artesanía:**

- Inscripción en el Registro Artesano de la Región de Murcia en las secciones de artesano individual, empresa artesana, artesano honorífico, maestro artesano honorífico, maestro artesano, asociaciones artesanas sin ánimo de lucro, federaciones de asociaciones de artesanos y personas físicas y jurídicas que ofrezcan servicios a la artesanía. ([1767](#), [1893](#), [1892](#), [1768](#) y [515](#))
- Uso de distintivos de Artesanía de la Región de Murcia. ([1773](#)).
- Solicitud de actividades de promoción de la Artesanía de la Región de Murcia. ([4159](#)).
- Realización de actividades en los Centros Regionales de Artesanía ubicados en las ciudades de Murcia, Cartagena y Lorca. ([4179](#)).

- Solicitud en los concursos de premios o distinciones a la Artesanía en la Región de Murcia. ([2193](#)).
- Organización y/o participación en ferias, muestras y eventos comerciales y promocionales regionales relacionados con la artesanía.. ([2195](#)).
- Ayudas y subvenciones para la artesanía en la Región de Murcia. ([389](#)).
- Inspección por reclamaciones, denuncias y solicitudes en relación con los productos o instalaciones en artesanía.
- Información al ciudadano a través del portal corporativo [www.murciaartesana.es](http://www.murciaartesana.es) y de las redes sociales.

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

La Directora General de Consumo, Comercio y Artesanía se compromete a ofrecer servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos y sus respectivos indicadores para su evaluación:

1	Compromiso	Indicador
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.

10	<i>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.</i>	<i>Calendarios publicados anualmente en el plazo comprometido = 1.</i>
11	<i>Las solicitudes de información telefónica al Servicio de Comercio serán resueltas dentro de las dos horas siguientes a su realización.</i>	<i>(Número de solicitudes de información resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes de información telefónica recibidas) X 100 = 100.</i>
12	<i>Las solicitudes de información realizadas al Servicio de Comercio por correo electrónico serán resueltas dentro de los siete días siguientes a su realización.</i>	<i>(Número de solicitudes resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes recibidas) X 100 = 100.</i>
13	<i>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.</i>	<i>(Número de solicitudes información resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes de información recibidas) X 100 = 100.</i>
14	<i>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.</i>	<i>(Número de solicitudes información resueltas mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de solicitudes de información recibidas) X 100 = 100.</i>
15	<i>Los usuarios del Servicio de Inspección de Comercio Interior serán informados y/o asesorados en el plazo máximo de 5 días.</i>	<i>(Número de usuarios informados y/o asesorados en el plazo comprometido/Número de usuarios informados o asesorados) x 100 = 100.</i>
16	<i>Inspecciones por denuncias y reclamaciones serán iniciadas en el plazo máximo de 10 días.</i>	<i>(Número mensual de Inspecciones iniciadas en el plazo comprometido/Número mensual de inspecciones iniciadas) x 100 = 100.</i>
17	<i>Inspecciones establecidas en el programa anual de inspección de Comercio Interior, se realizarán en su totalidad de acuerdo con la programación.</i>	<i>(Número de inspecciones realizadas de acuerdo con lo comprometido/Número de inspecciones realizadas) x 100 = 100.</i>
18	<i>Los expedientes procedentes del programa anual de inspección de Comercio Interior, serán resueltos en el plazo máximo de de 6 meses.</i>	<i>(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.</i>
19	<i>Inspecciones extraordinarias, realizadas procedentes de otros órganos de la Administración se harán en el plazo máximo de 10 días.</i>	<i>(Número inspecciones extraordinarias en el plazo de 10 días/Número de inspecciones extraordinarias realizadas) x 100 = 100.</i>
20	<i>Los procedimientos para la inscripción en el Registro Artesano de la Región de Murcia se resolverán en un plazo máximo de 80 días naturales.</i>	<i>(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de expedientes resueltos) X 100 = 100.</i>
21	<i>Los procedimientos para el uso de distintivos de Artesanía de la Región de Murcia se resolverán en un plazo máximo de 80 días naturales.</i>	<i>(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número mensual de expedientes resueltos) X 100 = 100.</i>
22	<i>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.</i>	<i>(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido/Número de expedientes resueltos) X 100 = 100.</i>

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.
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.
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.
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.
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.
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.
29	La información al ciudadano, solicitada a través del portal corporativo <a href="http://www.murciaartesana.es">www.murciaartesana.es</a> 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.

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

La ciudadanía en sus relaciones con la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía, órgano responsable de la Carta de Servicios tendrán los derechos, enumerados en el artículo 35 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php> y cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

## NORMATIVA REGULADORA

La normativa reguladora puede consultarse en la página [www.carm.es](http://www.carm.es), enlace Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, en los apartados: Comercio/Legislación y [Normativa de Comercio](#) y Artesanía/Legislación y [Normativa de Artesanía](#).

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del titular de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define a las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a la ciudadanía, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del Responsable en tratar de alcanzar estos objetivos.

Para su elaboración, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el Responsable de esta Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios de la Dirección General susceptibles de introducir mejoras y comunicará a su personal los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos, mediante cuadros de mando de seguimiento, se realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan en continuo. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Responsable de la Carta, a través de el Director de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuado respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

## MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

**PRESENCIAL:** En las dependencias de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía.

**TELFÓNICA:** Teléfono 012 (Servicio de Atención al ciudadano de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia) o, en cualquier caso, al teléfono 968 362 000.

**TELEMÁTICA:** Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen pertinente realizar para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimientos y sus efectos. Además, en el Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guidadeservicios>, figura dicho servicio con el código [0867](#), donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias.

**ESCRITA:** Ante la Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal.

## HORARIO DE ATENCIÓN

Todo el año: Horario de 9:00 a 14:00 horas todos los días hábiles, de lunes a viernes.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

**PRESENCIAL:** En C/ Francisco Rabal, nº 8. 30009 Murcia y en las Oficinas de Atención al Ciudadano.

- **TELEMÁTICA:** A través de la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. <https://sede.carm.es/> y de la web del comercio: [www.regiondemurciacomercio.es](http://www.regiondemurciacomercio.es)

-Correo electrónico: [inspeccioncomerciointerior@carm.es](mailto:inspeccioncomerciointerior@carm.es)

- **TELEFÓNICA:** En los teléfonos de nuestras sedes en el mismo horario de atención.

Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia), si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia, ó 968 362 000, si es fuera de ella.

Teléfono del Servicio de Artesanía: 968 357 513.

Teléfonos del Servicio de Comercio: 968 357 524, 968 357 640, 968 357 516, 968 357 530, 968 357 638, 968 357 510, 968 357 509.

Teléfono de cita previa del Servicio de Comercio: 968 357 513.

Teléfonos del Servicio de Inspección de Comercio Interior: 968 357 512, 968 357 517, 968 357 535, 968 357 532, 968 358 506.

Teléfono de cita previa del Servicio de Inspección de Comercio Interior: 968 357 512.

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

### AUTOBUSES:

Se puede consultar las líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

LÍNEA CIRCULAR 1 (parada Plaza Emilio Díaz de Revenga).

LÍNEA CIRCULAR 2 (parada Plaza Emilio Díaz de Revenga).

RAYO 14 (parada Plaza Emilio Díaz de Revenga).

RAYO 20 (parada Plaza Emilio Díaz de Revenga).

### OTRAS CARTAS DE SERVICIO:

-la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía., dispone de una Carta de Servicios diferenciada para los que presta en relación con las competencias que tiene atribuidas en materia de consumo.

-Las Cartas de Servicios de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>.

