

2014-078 Carta de Servicios de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía, en materia de Consumo

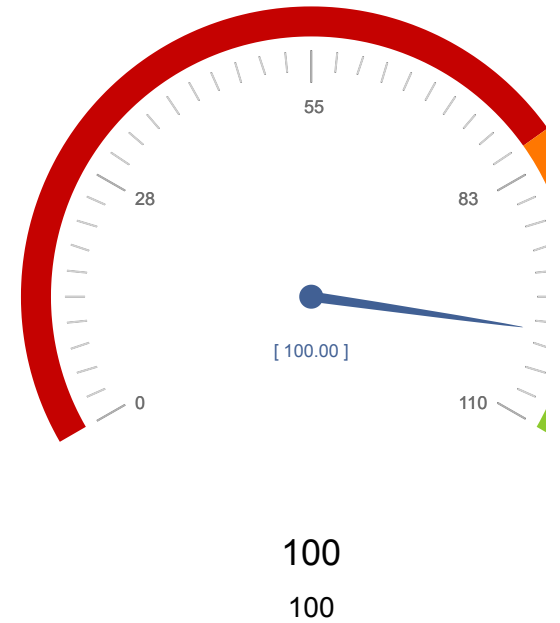
2014-078 Carta de Servicios de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía, en materia de Consumo - a2018

Código

1. Se dará respuesta a todas las comunicaciones, consultas o solicitud de información realizada por escrito, en el plazo de 1 a 8 días hábiles, a contar desde la entrada en nuestro servicio d consumo.

(Nº. mensual de consultas o solicitudes de información escritas de consumidores atendidas en el plazo de 1 a 8 días hábiles / Nº. mensual de consumidores que soliciten información) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº. mensual de consultas o solicitudes de información escritas de consumidores atendidas en el plazo de 1 a 8 días hábiles	11	6	4	3	9	61	25	0	9	18	5	3	$\Sigma = 154$
Nº. mensual de consumidores que soliciten información	11	6	4	3	9	61	25	0	9	18	5	3	$\Sigma = 154$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100

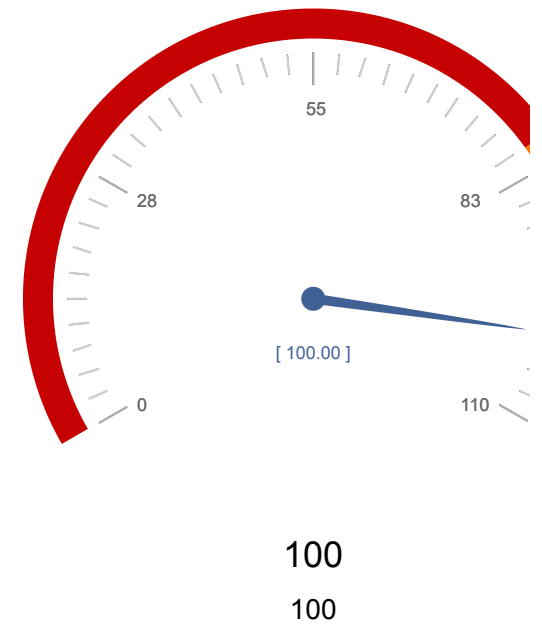


Código

2. La información telefónica será inmediata de 9,00 a 14,00 horas de lunes a viernes no festivos.

(Nº. mensual de llamadas de teléfono de consumidores atendidas de forma inmediata / Nº. de consumidores que solicitan información por teléfono en el mes) X 100 = 100.

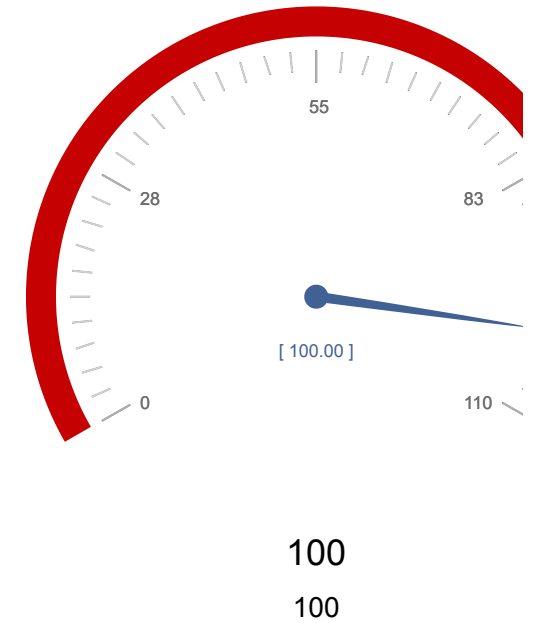
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº. mensual de llamadas de teléfono de consumidores atendidas de forma inmediata	159	169	166	138	168	472	223	14	149	153	155	144	$\Sigma = 2.110$
Nº. de consumidores que solicitan información por teléfono en el mes	159	169	166	138	168	472	223	14	149	153	155	144	$\Sigma = 2.110$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



3. Información y asesoramiento presencial inmediato, sin necesidad de solicitar cita previa, con horario de 9,00 a 14,00 horas de lunes a viernes no festivos.

(Nº. mensual de solicitudes de información o asesoramiento de consumidores atendidas en el plazo comprometido / Nº. mensual de consumidores que acudan a nuestras oficinas solicitando información o asesoramiento) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº. mensual de solicitudes de información o asesoramiento de consumidores atendidas en el plazo comprometido	56	74	60	67	37	150	453	34	116	114	86	47	$\Sigma = 1.294$
Nº. mensual de consumidores que acudan a nuestras oficinas solicitando información o asesoramiento	56	74	60	67	37	150	453	34	116	114	86	47	$\Sigma = 1.294$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

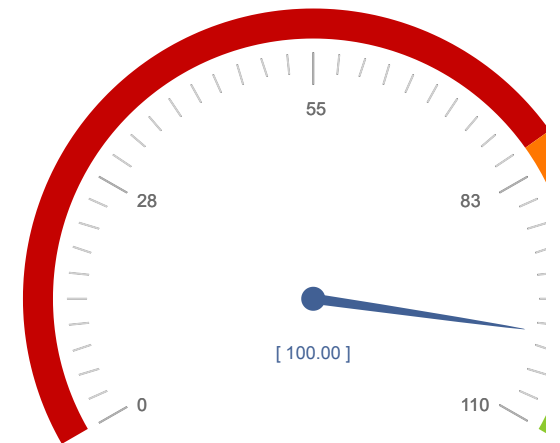


Código

4. Actualización de la información de la página Web: <http://www.murciaconsumo.es/>, mensualmente.

(Nº. de novedades e información en materia de consumo / número de actualizaciones realizadas) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº. de novedades e información en materia de consumo	1	1	1	1	2	2	1	0	0	4	1	2	Σ = 16
Número de actualizaciones realizadas	1	1	1	1	2	2	1	0	0	4	1	2	Σ = 16
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100			100	100	100	100



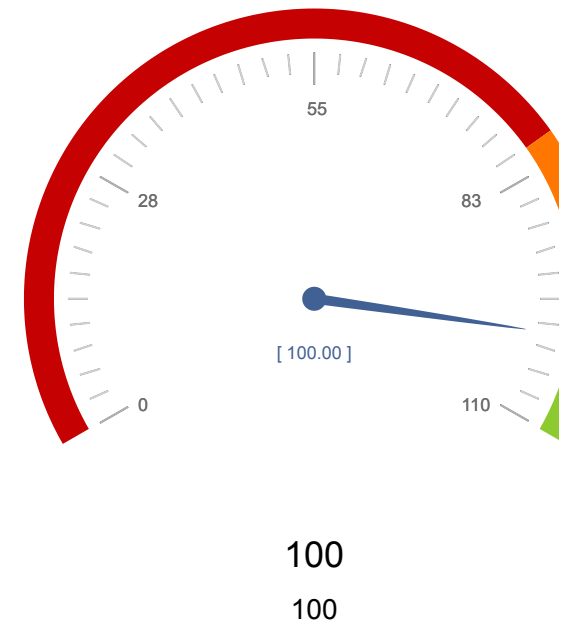
100
100

Código

5. Tramitación de solicitudes de inscripción en cualquiera de los Registro autonómicos en materia de consumo, en el plazo de 2 meses.

(Nº. mensual de inscripción realizadas en el plazo comprometido / Nº. mensual de inscripciones realizadas) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº. mensual de inscripción realizadas en el plazo comprometido	0	0	0	3	6	3	1	0	0	0	0	0	∑ = 13
Nº. mensual de inscripciones realizadas	0	0	0	3	6	3	1	0	0	0	0	0	∑ = 13
Cálculo				100	100	100	100						100

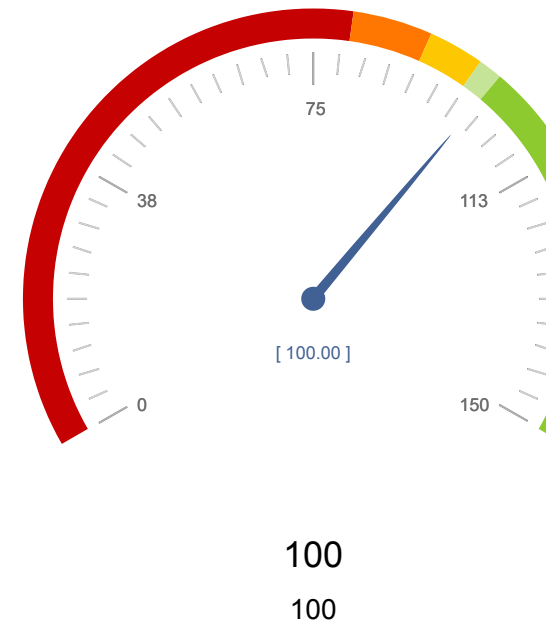


Código

6. Información de los cursos de formación a realizar, un mes antes de su ejecución.

(Nº. mensual de informaciones proporcionadas en el plazo comprometido / Nº. de cursos a realizar durante el mes) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº. mensual de informaciones proporcionadas en el plazo comprometido	0	0	1	0	0	0	2	0	2	4	4	0	Σ = 13
Nº. de cursos a realizar durante el mes	0	0	1	0		0	2	0	2	4	4	0	Σ = 13
Cálculo			100				100		100	100	100		100

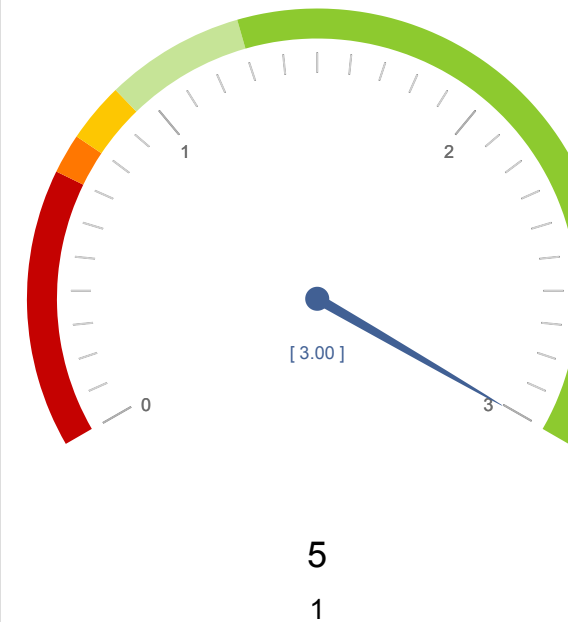


Código

7. Convocatorias de al menos una reunión anual del Consejo Asesor Regional de Consumo.

Nº. de convocatorias del Consejo Asesor Regional de Consumo realizadas anualmente mayor que 1.

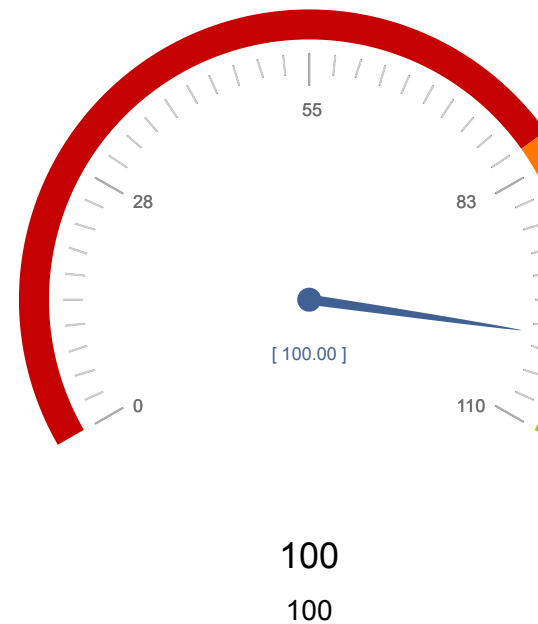
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº. de convocatorias del Consejo Asesor Regional de Consumo realizadas anualmente mayor que 1.	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	Σ = 5
Meta parcial	0	0,17	0,25	0,33	0,42	0,50	0,58	0,67	0,75	0,83	0,92	1,00	
Sumatorio parcial	0,00	1	1	1	2	3	3	3	3	3	4	5	



8. Colaboración con las organizaciones de consumidores y Entidades Locales en campañas, actuaciones y actividades de consumo que lo permitan, en el plazo de treinta días, desde su solicitud.

(Nº. de actuaciones de consumo realizadas / Nº. de actuaciones solicitadas que se pueden realizar en colaboración con las organizaciones de consumidores y Entidades Locales) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº. de actuaciones de consumo realizadas	1	1	2	0	1	1	1	0	2	3	5	1	Σ = 18
Nº. de actuaciones de consumo solicitadas que se pueden realizar en colaboración con las organizaciones de consumidores y Entidades Locales	1	1	2	0	1	1	1	0	2	3	5	1	Σ = 18
Cálculo	100	100	100		100	100	100		100	100	100	100	100



Código

9. Concesión a empresas y profesionales del distintivo oficial de Arbitraje de Consumo, en el plazo máximo de 2 meses desde la fecha en que la solicitud sea recepcionada en esta Unidad (plazo para resolver es el general supletorio de tres meses establecido en la Ley 30/92).

(Nº. mensual de solicitudes de “distintivos” resueltas en el plazo comprometido / Nº. de solicitudes resueltas en el mes) x 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº. mensual de solicitudes de “distintivos” resueltas en el plazo comprometido	3	6	5	4	2	5	8	0	1	12	7	2	$\Sigma = 55$
Nº. de solicitudes resueltas en el mes	3	6	5	4	2	5	8	0	1	12	7	2	$\Sigma = 55$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100



10. Inspecciones por denuncias y reclamaciones se iniciarán en el plazo máximo de 10 días contados a su entrada en el Servicio.

(Nº. mensual de Inspecciones por denuncias y reclamaciones iniciadas en el plazo comprometido / Nº. de inspecciones por denuncias y reclamaciones iniciadas en el mes) x 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº. mensual de Inspecciones por denuncias y reclamaciones iniciadas en el plazo comprometido	41	42	36	33	67	59	45	36	47	58	53	44	$\Sigma = 561$
Nº. de inspecciones por denuncias y reclamaciones iniciadas en el mes	41	42	36	33	67	59	45	36	47	58	53	44	$\Sigma = 561$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



Código

11. Inspecciones establecidas en el programa anual de Inspección de Consumo, se iniciaran en el plazo de 10 días contados a partir de la fecha de programación.

(Nº. mensual de inspecciones iniciadas en el plazo comprometido / número de inspecciones establecidas en el programa anual de inspección de Consumo iniciadas en el mes) x 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº. mensual de inspecciones iniciadas en el plazo comprometido	55	73	68	70	68	66	56	53	78	67	72	60	$\Sigma = 786$
Número de inspecciones establecidas en el programa anual de inspección de Consumo iniciadas en el mes	55	73	68	70	68	66	56	53	78	67	72	60	$\Sigma = 786$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

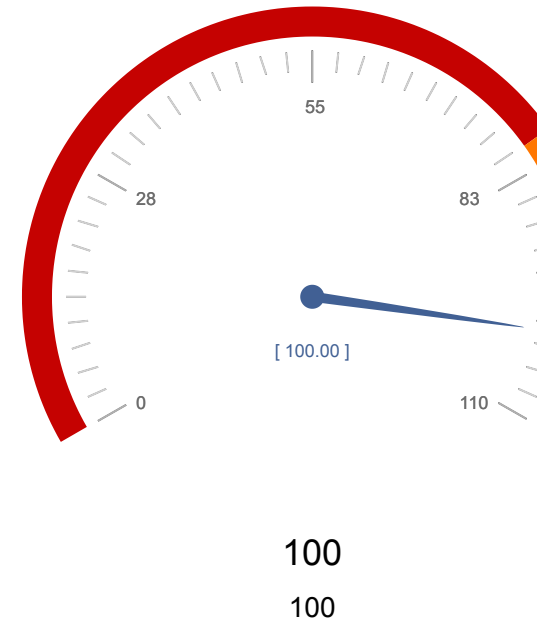


Código

12. Inspecciones extraordinarias, derivadas de las actuaciones de otras Administraciones, se iniciaran en el plazo de 10 días contados a partir de la entrada en el Servicio.

(Nº. mensual de inspecciones extraordinarias iniciadas en el plazo comprometido / Nº. mensual de inspecciones extraordinarias iniciadas) x 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº. mensual de inspecciones extraordinarias iniciadas en el plazo comprometido	12	6	7	24	10	11	8	5	10	12	9	11	Σ = 125
Nº. mensual de inspecciones extraordinarias iniciadas	12	6	7	24	10	11	8	5	10	12	9	11	Σ = 125
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



Código

13. Notificación de productos inseguros, comprobados por la Inspección Regional de Consumo de Murcia, a la Red de Alerta correspondiente, una vez recibida la resolución de inicio de expediente, en el plazo máximo de 5 días.

(Nº. mensual de notificaciones realizadas en el plazo comprometido / Nº. mensual de resoluciones de inicio realizadas) X 100=100.

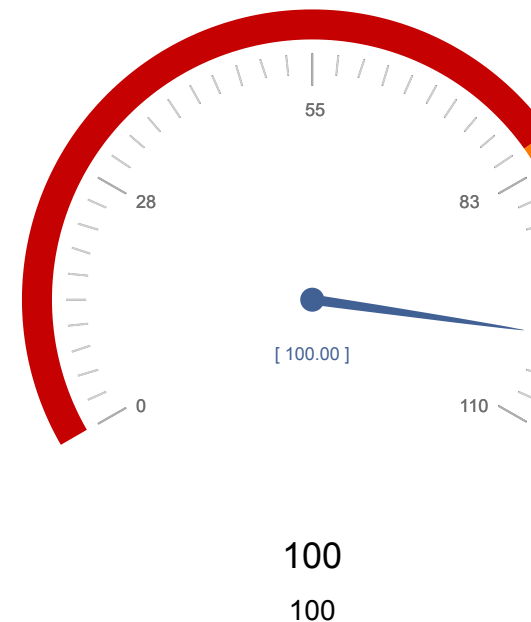
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº. mensual de notificaciones realizadas en el plazo comprometido	8	9	15	12	15	18	7	6	10	11	12	9	$\Sigma = 132$
Nº. mensual de resoluciones de inicio realizadas	8	9	15	12	15	18	7	6	10	11	12	9	$\Sigma = 132$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



14. Expedientes sancionadores resueltos en el plazo de 9 meses procedentes del programa anual de inspección de consumo.

(Nº. mensual de expedientes sancionadores resueltos en el plazo de 9 meses procedentes del programa anual de inspección de consumo / Nº. mensual de expedientes sancionadores resueltos) x 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº. mensual de expedientes sancionadores resueltos en el plazo de 9 meses procedentes del programa anual de inspección de consumo	6	14	32	18	15	26	15	4	18	21	24	19	$\Sigma = 212$
Nº. mensual de expedientes sancionadores resueltos	6	14	32	18	15	26	15	4	18	21	24	19	$\Sigma = 212$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

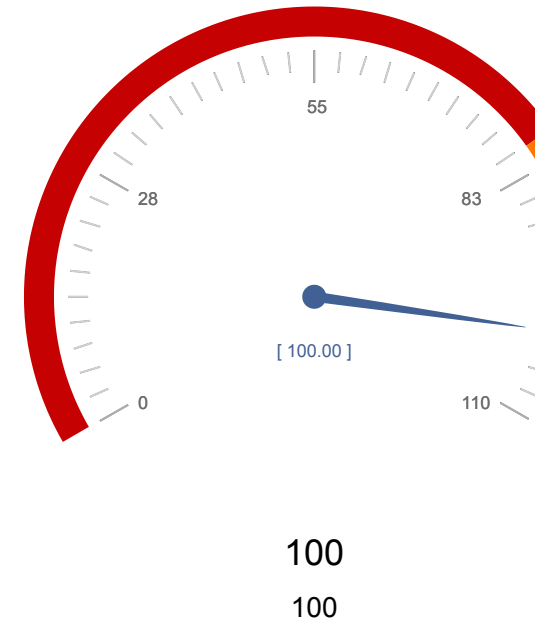


Código

15. Inicio de procedimientos sancionadores por denuncias y/o reclamaciones en el plazo de 10 días contados a partir de su entrada en el Servicio.

(Nº. mensual de procedimientos sancionadores iniciados en el plazo comprometido / Nº. mensual de expedientes iniciados por denuncias o reclamaciones) x 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº. mensual de procedimientos sancionadores iniciados en el plazo comprometido	18	21	38	45	58	52	43	8	55	54	41	62	Σ = 495
Nº. mensual de expedientes iniciados por denuncias o reclamaciones	18	21	38	45	58	52	43	8	55	54	41	62	Σ = 495
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

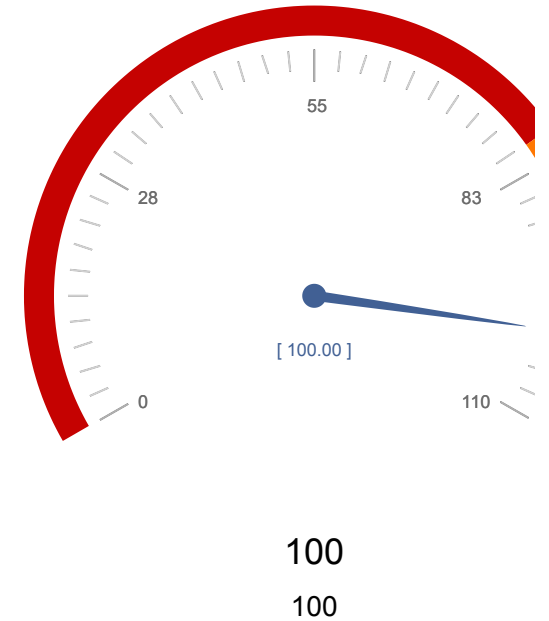


Código

16. Los procedimientos sancionadores procedentes de Corporaciones Locales, otras Comunidades Autónomas y Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, serán resueltos en el plazo de meses.

(Nº. mensual de procedimientos sancionadores resueltos en el plazo de 9 meses / Nº. mensual de procedimientos resueltos) x 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Nº. mensual de procedimientos sancionadores resueltos en el plazo de 9 meses	6	14	32	18	15	26	15	4	18	21	24	19	Σ = 212
Nº. mensual de procedimientos resueltos	6	14	32	18	15	26	15	4	18	21	24	19	Σ = 212
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



Nº de compromisos listados: 16

