

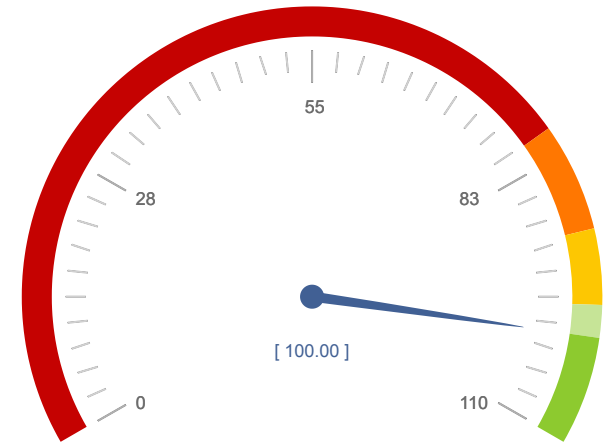
2014-078 Carta de Servicios de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía, en materia de Consumo

2014-078 Carta de Servicios de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía, en materia de Consumo - a2019

Código	Den
<p>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 de consumo.</p>	

(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	2019
Nº. mensual de consultas o solicitudes de información escritas de consumidores atendidas en el plazo de 1 a 8 días hábiles	7	16	14	11	9	16	13	21	13	19	19	11	$\Sigma = 169$
Nº. mensual de consumidores que soliciten información	7	16	14	11	9	16	13	21	13	19	19	11	$\Sigma = 169$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

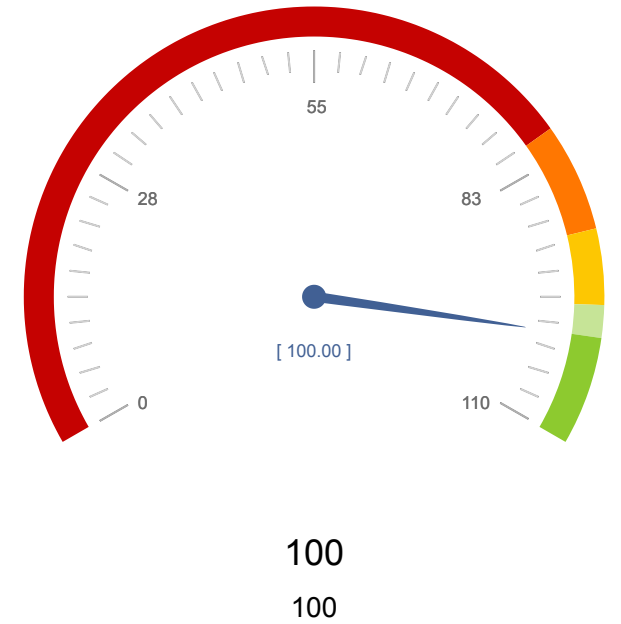


100
100

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.

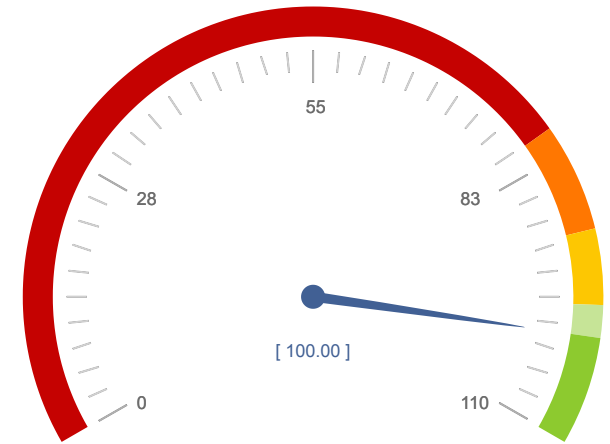
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Nº. mensual de llamadas de teléfono de consumidores atendidas de forma inmediata	78	134	166	140	121	113	148	71	187	201	183	156	$\Sigma = 1.698$
Nº. de consumidores que solicitan información por teléfono en el mes	78	134	166	140	121	113	148	71	187	201	183	156	$\Sigma = 1.698$
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	2019
Nº. mensual de consumidores que acudan a nuestras oficinas solicitando información o asesoramiento	43	41	50	62	43	59	43	42	68	65	74	56	$\Sigma = 646$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

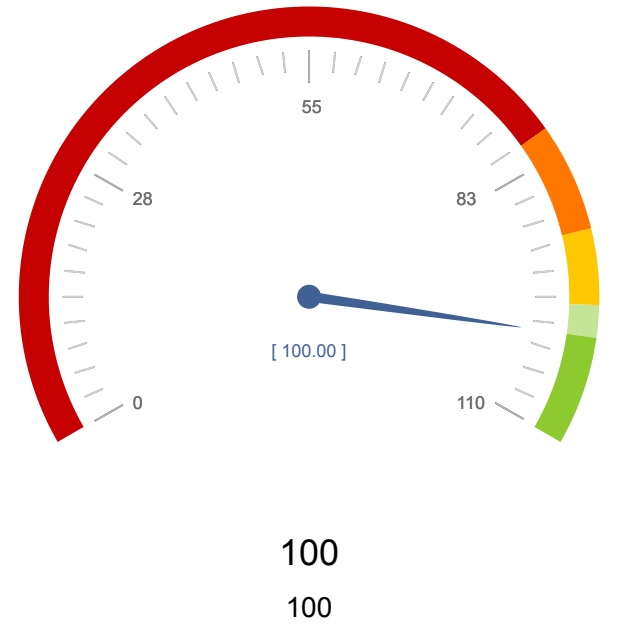


100
100

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.

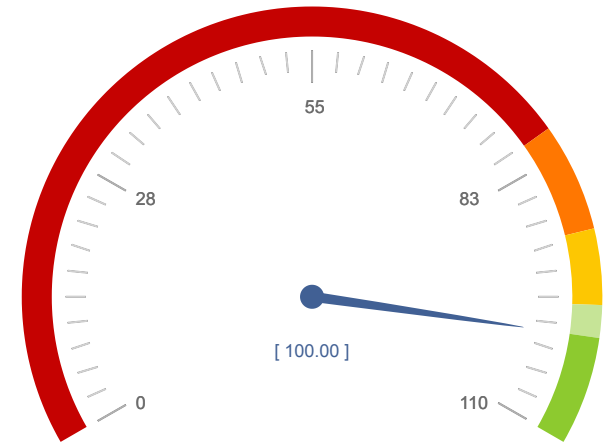
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Nº. de novedades e información en materia de consumo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	1	1	<input type="text"/>	1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	2	<input type="text"/>	2	3	Σ = 10
Número de actualizaciones realizadas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	1	1	<input type="text"/>	1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	2	<input type="text"/>	2	3	Σ = 10
Cálculo			100	100		100			100		100	100	100



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	2019
Nº. mensual de inscripciones realizadas	8	2	5	1	0	0	1			4	2	0	Σ = 23
Cálculo	100	100	100	100			100			100	100		100

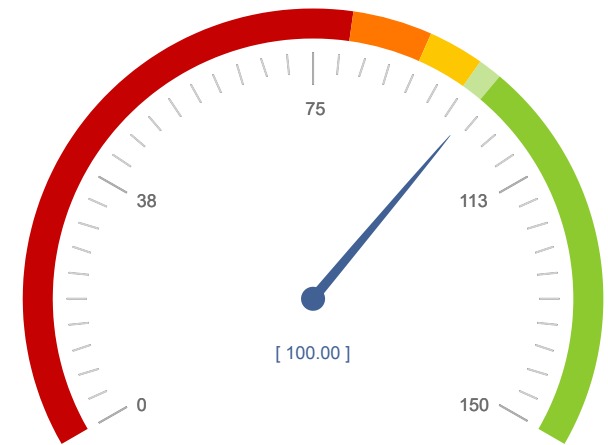


100
100

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	2019
Nº. mensual de informaciones proporcionadas en el plazo comprometido	1	1	2	0	0	0	0	0	1	1	1	0	Σ = 7
Nº. de cursos a realizar durante el mes	1	1	2	0	0	0	0	0	1	1	1	0	Σ = 7
Cálculo	100	100	100						100	100	100		100

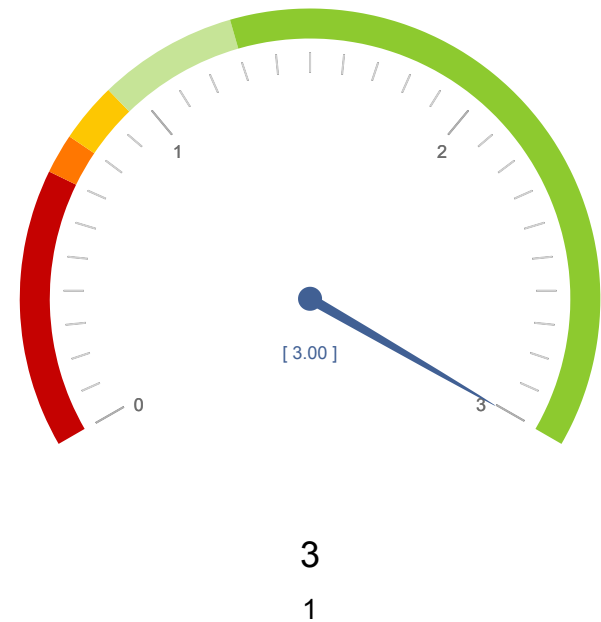


100
100

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.

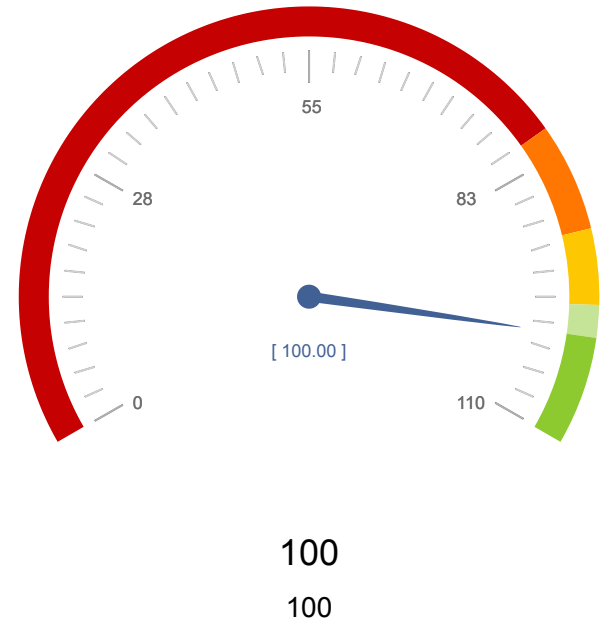
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Nº. de convocatorias del Consejo Asesor Regional de Consumo realizadas anualmente mayor que 1.	0	0	0	0	0	1	0	0	1			1	$\Sigma = 3$
Meta parcial	0	0,17	0,25	0,33	0,42	0,50	0,58	0,67	0,75	0,83	0,92	1,00	
Sumatorio parcial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1	1	1	2	2	2	3	



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	2019
Nº. de actuaciones de consumo realizadas	1	1	2	1	0	0	0	0	1	1	1	1	Σ = 9
Nº. de actuaciones de consumo solicitadas que se pueden realizar en colaboración con las organizaciones de consumidores y Entidades Locales	1	1	2	1	0	0	0	0	1	1	1	1	Σ = 9
Cálculo	100	100	100	100					100	100	100	100	100

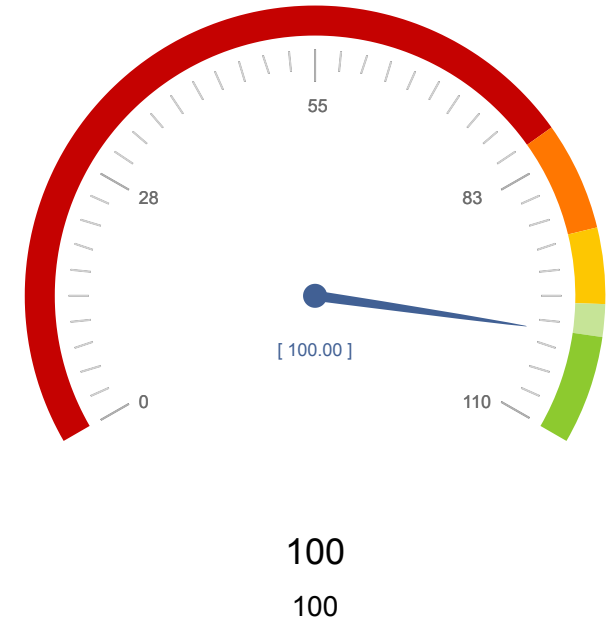


Código

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 (el 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.

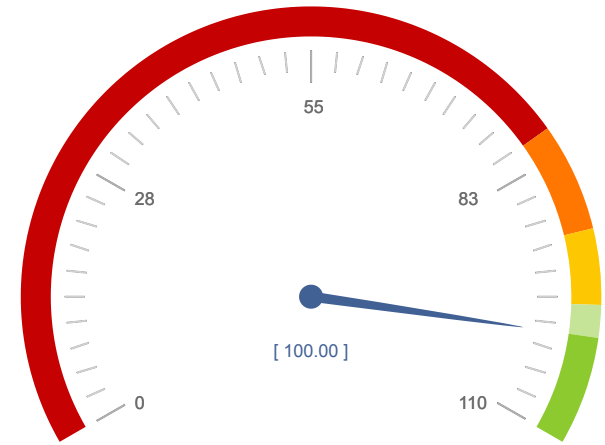
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Nº. mensual de solicitudes de “distintivos” resueltas en el plazo comprometido	2	6	9	2	4	2	4	0	3	2	13	1	$\Sigma = 48$
Nº. de solicitudes resueltas en el mes	2	6	9	2	4	2	4	0	3	2	13	1	$\Sigma = 48$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100



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	2019
Nº. mensual de Inspecciones por denuncias y reclamaciones iniciadas en el plazo comprometido	86	82	76	64	69	11	35	26	78	82	68	63	$\Sigma = 740$
Nº. de inspecciones por denuncias y reclamaciones iniciadas en el mes	86	82	76	64	69	11	35	26	78	82	68	63	$\Sigma = 740$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

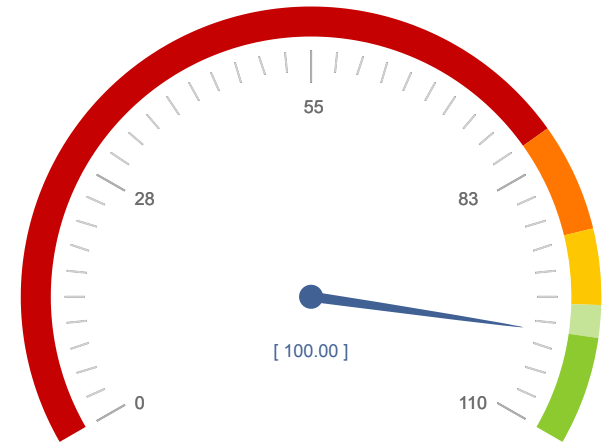


100
100

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	2019
Nº. mensual de inspecciones iniciadas en el plazo comprometido	27	32	125	65	75	67	45	33	87	78	80	71	$\Sigma = 785$
Número de inspecciones establecidas en el programa anual de inspección de Consumo iniciadas en el mes	27	32	125	65	75	67	45	33	87	78	80	71	$\Sigma = 785$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

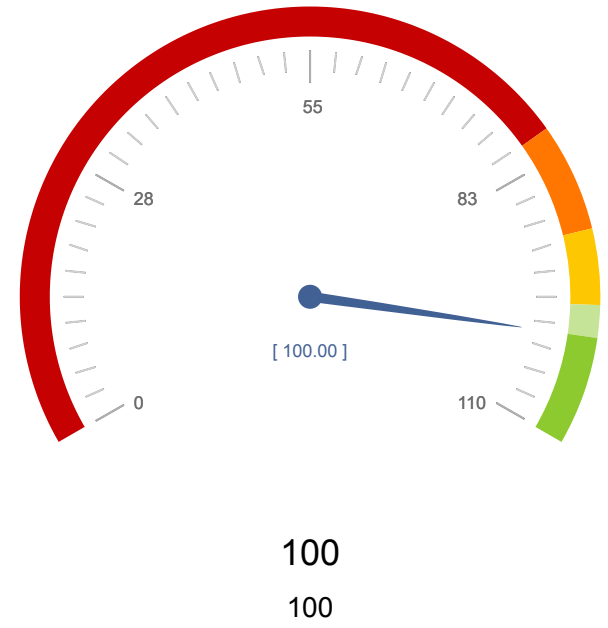


100
100

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	2019
Nº. mensual de inspecciones extraordinarias iniciadas en el plazo comprometido	8	4	6	1	7	2							Σ = 28
Nº. mensual de inspecciones extraordinarias iniciadas	8	4	6	1	7	2							Σ = 28
Cálculo	100	100	100	100	100	100							100

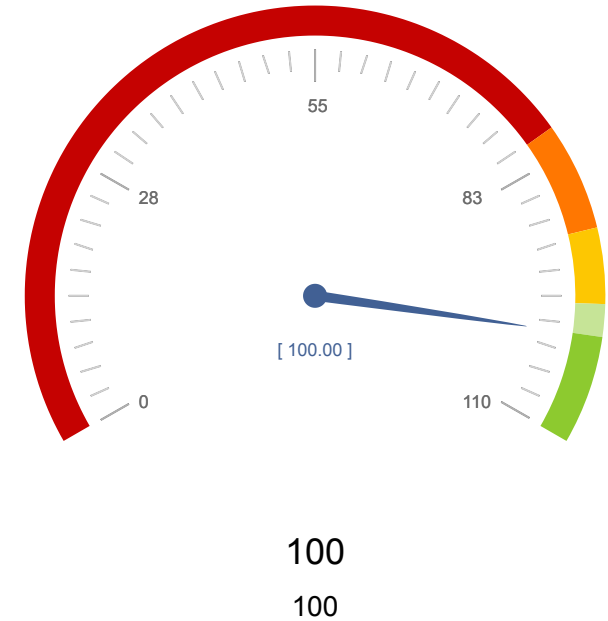


Código

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.

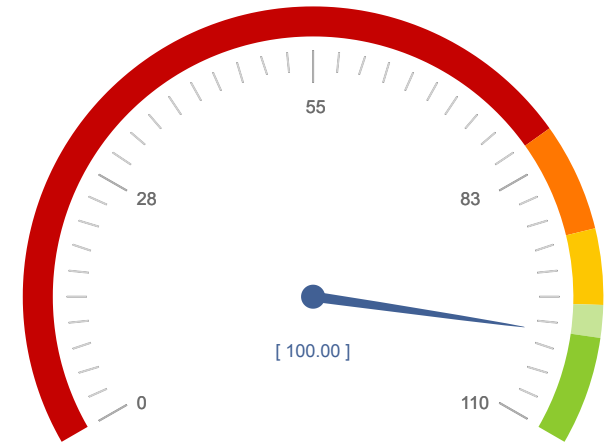
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Nº. mensual de notificaciones realizadas en el plazo comprometido	2	1	4	2	5	3							Σ = 17
Nº. mensual de resoluciones de inicio realizadas	2	1	4	2	5	3							Σ = 17
Cálculo	100	100	100	100	100	100							100



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	2019
Nº. mensual de expedientes sancionadores resueltos en el plazo de 9 meses procedentes del programa anual de inspección de consumo	8	14	14	10	10	12	2	6	10	8	5	4	$\Sigma = 103$
Nº. mensual de expedientes sancionadores resueltos	8	14	14	10	10	12	2	6	10	8	5	4	$\Sigma = 103$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

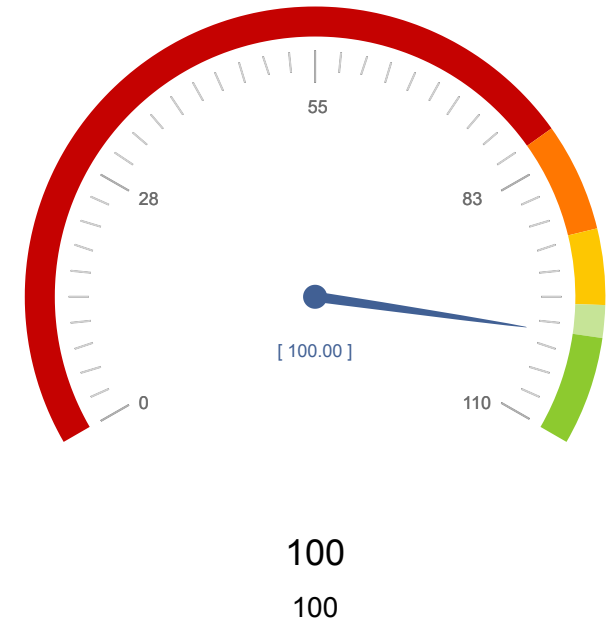


100
100

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	2019
Nº. mensual de procedimientos sancionadores iniciados en el plazo comprometido	26	18	26	25	20	17	6	15	35	18	14	10	Σ = 230
Nº. mensual de expedientes iniciados por denuncias o reclamaciones	26	18	26	25	20	17	6	15	35	18	14	10	Σ = 230
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

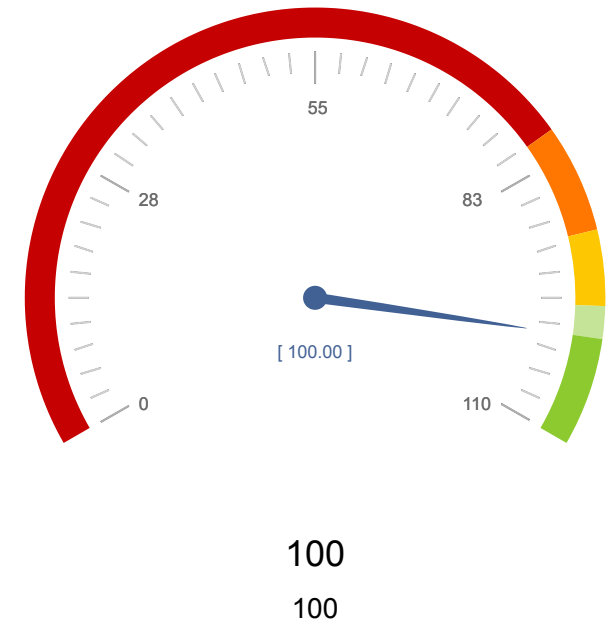


Código

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 9 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	2019
Nº. mensual de procedimientos sancionadores resueltos en el plazo de 9 meses	8	14	14	10	10	12	2	6	10	8	5	4	Σ = 103
Nº. mensual de procedimientos resueltos	8	14	14	10	10	12	2	6	10	8	5	4	Σ = 103
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



Nº de compromisos listados: 16

