



Región de Murcia

Grado de cumplimiento de compromisos en 2016

**Carta de Servicios: Dirección General de Comercio y Protección del Consumidos,
en materia de Consumo**

Consejería: Desarrollo Económico, Turismo y Empleo

Región de Murcia.
Murcia, 2017.

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

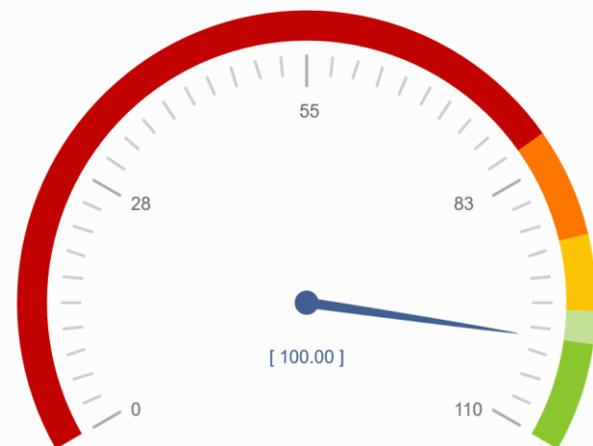
2014-078 Carta de Servicios de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía, en materia de Consumo - a2016

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 de 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	2016
Nº. mensual de consultas o solicitudes de información escritas de consumidores atendidas en el plazo de 1 a 8 días hábiles	25	20	16	7	9	13	11	15	7	18	12	18	$\Sigma = 171$
Nº. mensual de consumidores que soliciten información	25	20	16	7	9	13	11	15	7	18	12	18	$\Sigma = 171$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

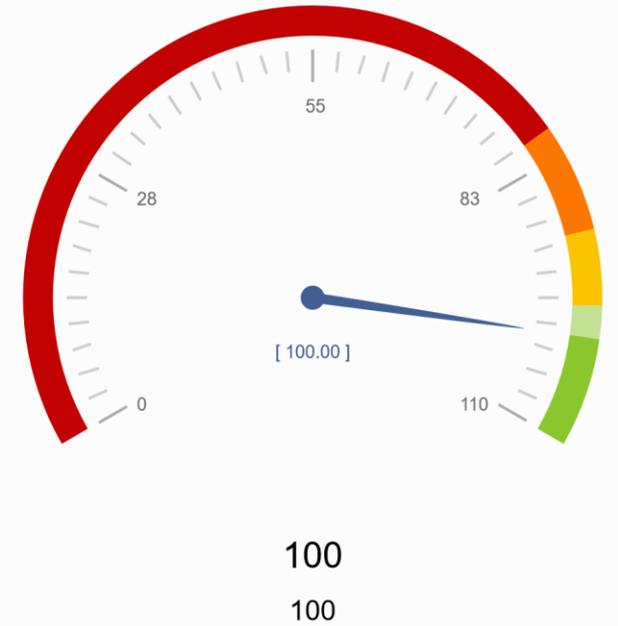


100
100

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.

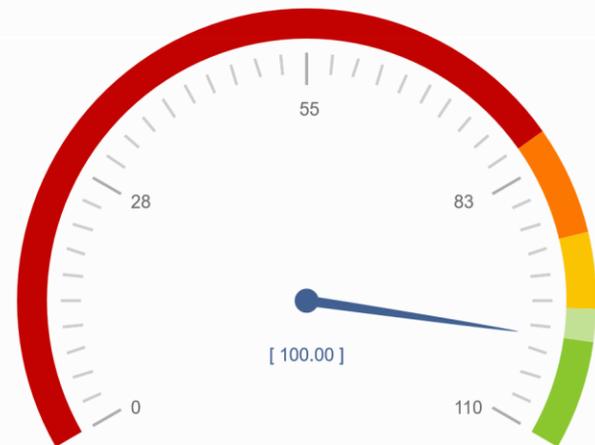
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº. mensual de llamadas de teléfono de consumidores atendidas de forma inmediata	139	88	86	93	77	90	52	54	121	124	127	90	$\Sigma = 1.141$
Nº. de consumidores que solicitan información por teléfono en el mes	139	88	86	93	77	90	52	54	121	124	127	90	$\Sigma = 1.141$
Cálculo	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	2016
Nº. mensual de solicitudes de información o asesoramiento de consumidores atendidas en el plazo comprometido	210	131	139	142	116	61	28	49	46	65	56	41	$\Sigma = 1.084$
Nº. mensual de consumidores que acudan a nuestras oficinas solicitando información o asesoramiento	210	131	139	142	116	61	28	49	46	65	56	41	$\Sigma = 1.084$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

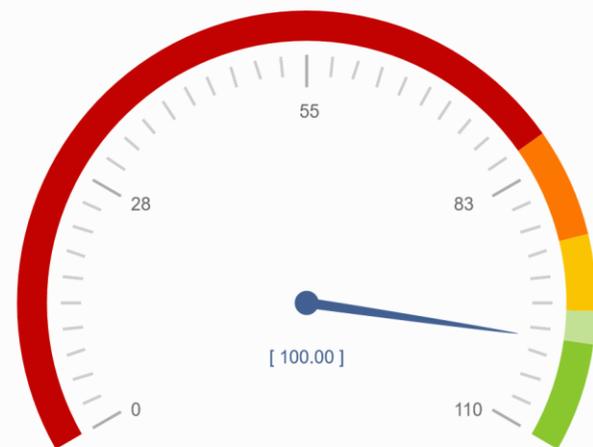


100
100

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	2016
Nº. de novedades e información en materia de consumo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	∑ = 8				
Número de actualizaciones realizadas	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	∑ = 8				
Cálculo			100		100	100		100	100	100	100	100	100

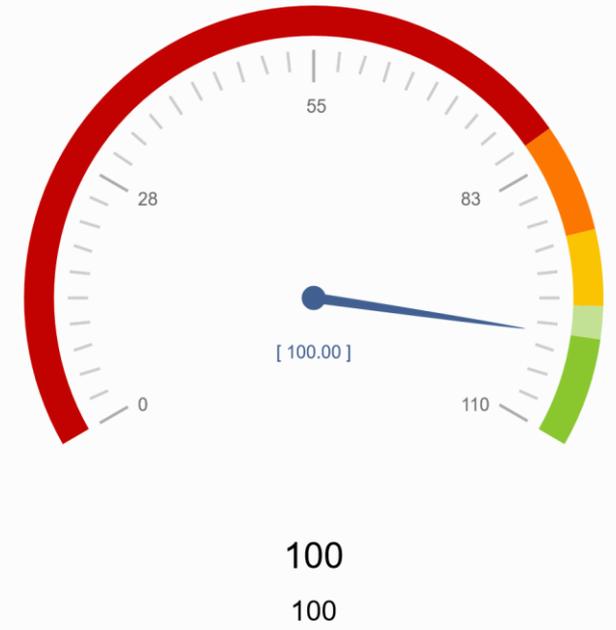


100
100

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.

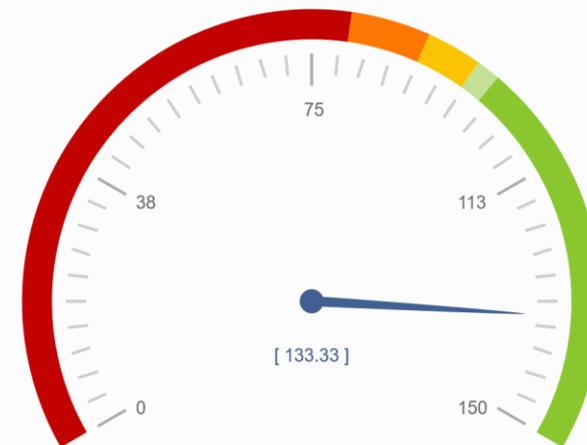
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº. mensual de inscripción realizadas en el plazo comprometido	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="2"/>	$\Sigma = 3$								
Nº. mensual de inscripciones realizadas	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="2"/>	$\Sigma = 3$								
Cálculo										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	2016
Nº. mensual de informaciones proporcionadas en el plazo comprometido	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 4$
Nº. de cursos a realizar durante el mes	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 3$
Cálculo		100	100					100					133,33



133,33
100,00

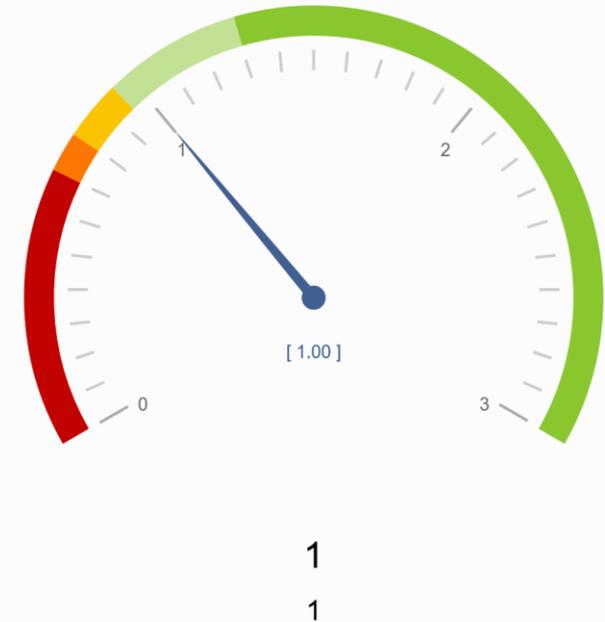
Código

C

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.

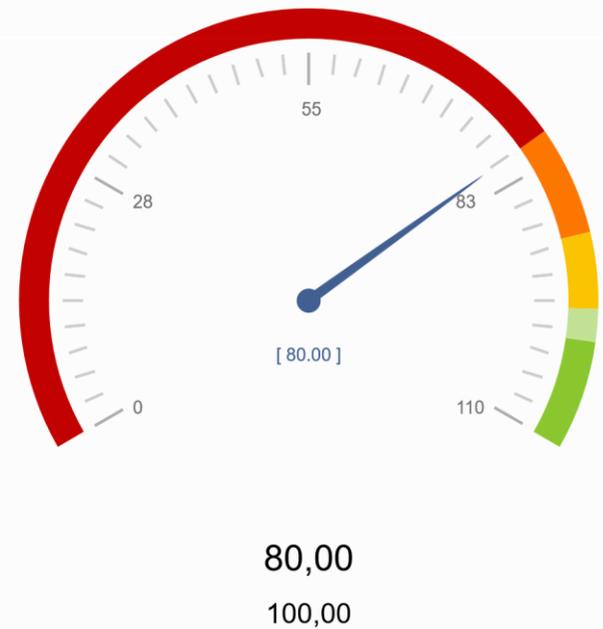
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº. de convocatorias del Consejo Asesor Regional de Consumo realizadas anualmente mayor que 1.	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 1$								
Meta parcial	0	0,17	0,25	0,33	0,42	0,50	0,58	0,67	0,75	0,83	0,92	1,00	
Sumatorio parcial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1	1	1	



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	2016
Nº. de actuaciones de consumo realizadas	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0.000	0	0	Σ = 4,00
Nº. de actuaciones de consumo solicitadas que se pueden realizar en colaboración con las organizaciones de consumidores y Entidades Locales	0	0	2	1	1	0	0	0	0	1	0	0	Σ = 5
Cálculo			100	100	100					0,00			80,00



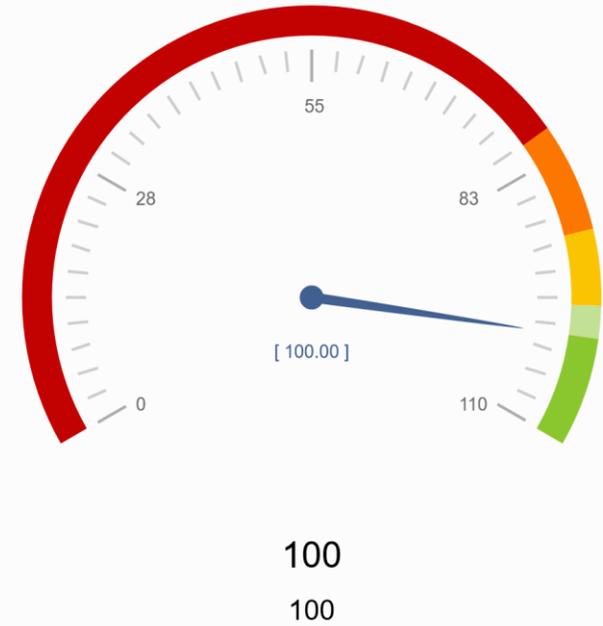
Código

C

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.

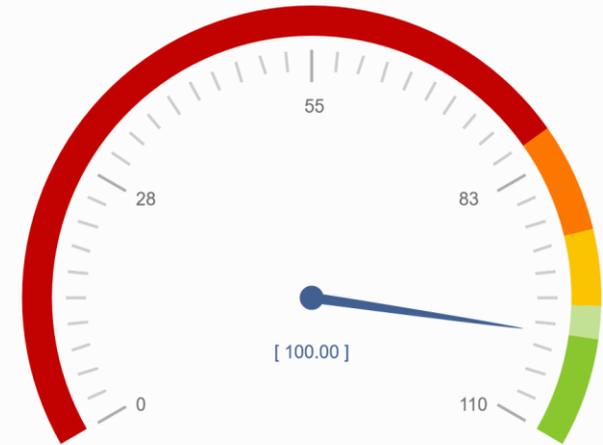
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº. mensual de solicitudes de “distintivos” resueltas en el plazo comprometido	6	3	4	13	9	4	3	0	4	3	14	8	Σ = 71
Nº. de solicitudes resueltas en el mes	6	3	4	13	9	4	3	0	4	3	14	8	Σ = 71
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100	100



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	2016
Nº. mensual de Inspecciones por denuncias y reclamaciones iniciadas en el plazo comprometido	3	7	3	3	3	106	93	130	108	99	102	54	$\Sigma = 711$
Nº. de inspecciones por denuncias y reclamaciones iniciadas en el mes	3	7	3	3	3	106	93	130	108	99	102	54	$\Sigma = 711$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

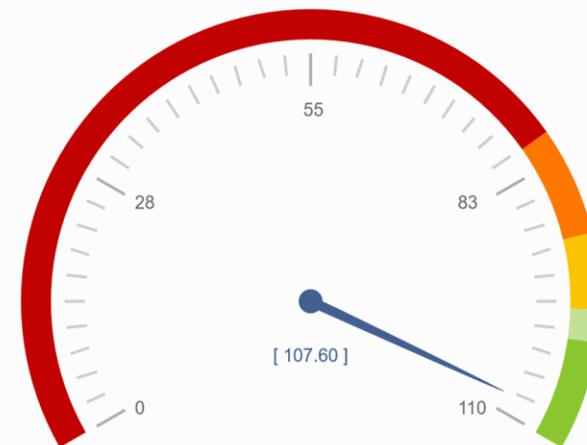


100
100

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	2016
Nº. mensual de inspecciones iniciadas en el plazo comprometido	30	82	99	84	109	206	193	295	230	199	215	154	$\Sigma = 1.896$
Número de inspecciones establecidas en el programa anual de inspección de Consumo iniciadas en el mes	30	60	60	60	60	206	193	295	230	199	215	154	$\Sigma = 1.762$
Cálculo	100	136,67	165	140	181,67	100	100	100	100	100	100	100	107,60

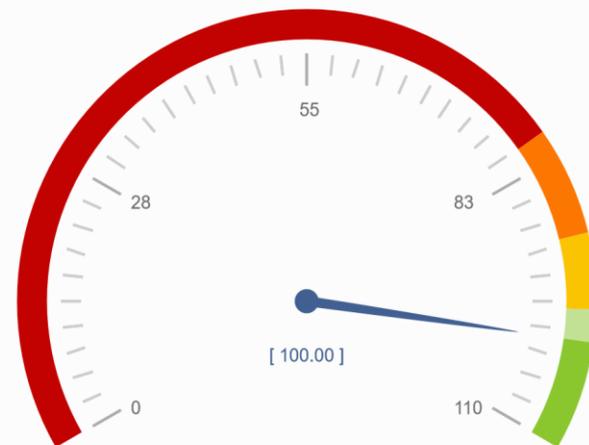


107,60
100,00

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	2016
Nº. mensual de inspecciones extraordinarias iniciadas en el plazo comprometido	29	42	48	37	20	4	2	0	0	5	7	3	Σ = 197
Nº. mensual de inspecciones extraordinarias iniciadas	29	42	48	37	20	4	2	0	0	5	7	3	Σ = 197
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100			100	100	100	100



100
100

Código

C

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	2016
Nº. mensual de notificaciones realizadas en el plazo comprometido	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 0$											
Nº. mensual de resoluciones de inicio realizadas	<input type="text" value="0"/>	$\Sigma = 0$											
Cálculo													

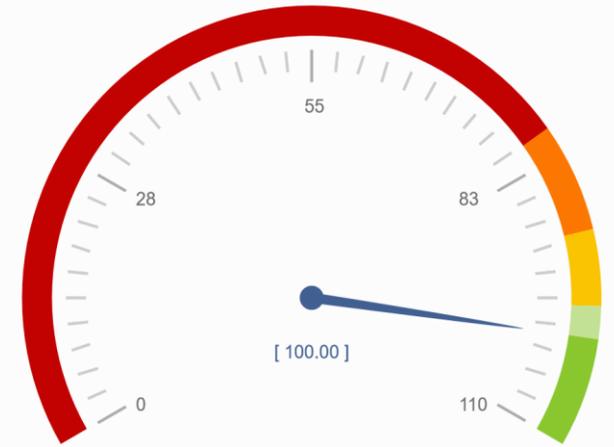


100,00

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	2016
Nº. mensual de expedientes sancionadores resueltos en el plazo de 9 meses procedentes del programa anual de inspección de consumo	14	11	5	6	5	3	5	2	9	11	9	12	$\Sigma = 92$
Nº. mensual de expedientes sancionadores resueltos	14	11	5	6	5	3	5	2	9	11	9	12	$\Sigma = 92$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



100
100

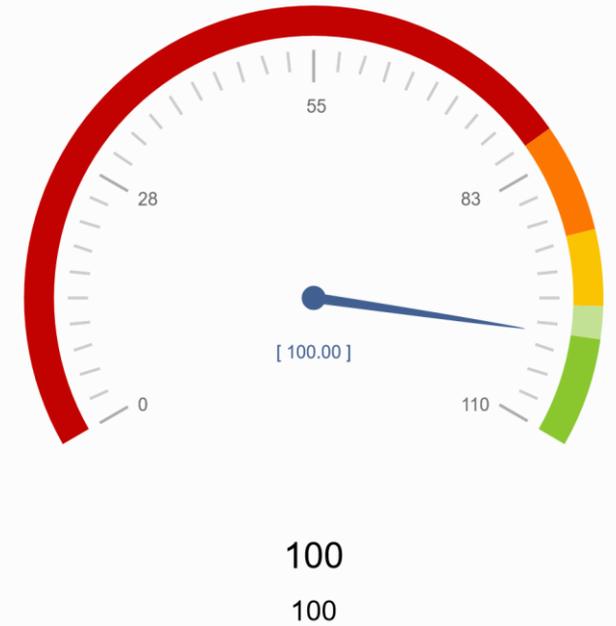
Código

C

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	2016
Nº. mensual de procedimientos sancionadores iniciados en el plazo comprometido	11	14	16	12	12	8	10	5	9	6	5	8	Σ = 116
Nº. mensual de expedientes iniciados por denuncias o reclamaciones	11	14	16	12	12	8	10	5	9	6	5	8	Σ = 116
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



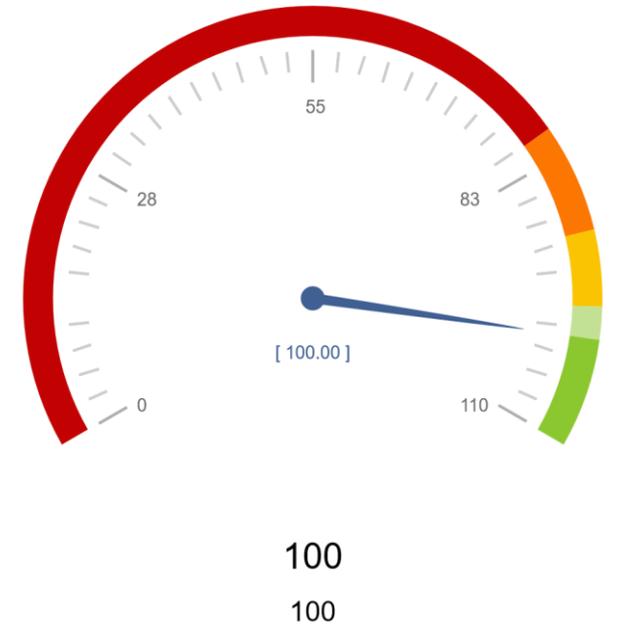
D

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	2016
Nº. mensual de procedimientos sancionadores resueltos en el plazo de 9 meses	8	12	6	9	6	8	5	2	6	9	12	11	$\Sigma = 94$
Nº. mensual de procedimientos resueltos	8	12	6	9	6	8	5	2	6	9	12	11	$\Sigma = 94$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



Nº de compromisos listados: 16