

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

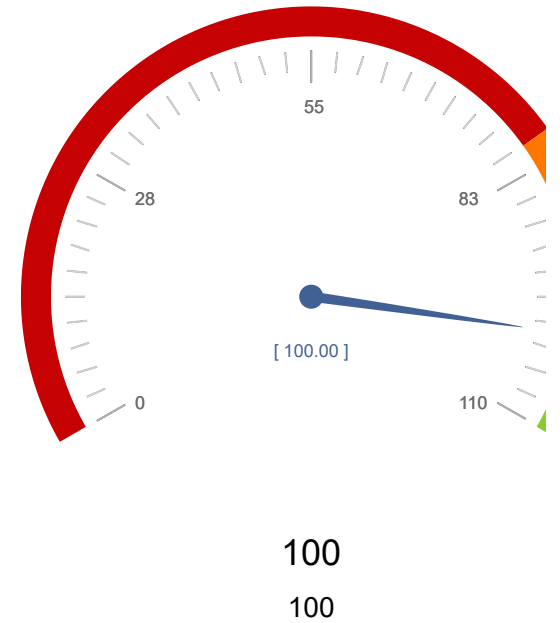
2014-078 Carta de Servicios de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía, en materia de Consumo - a2017

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 | 2017 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------------|
| Nº. mensual de consultas o solicitudes de información escritas de consumidores atendidas en el plazo de 1 a 8 días hábiles | 72 | 92 | 14 | 74 | 110 | 14 | 6 | 3 | 2 | 5 | 11 | 6 | $\Sigma = 409$ |
| Nº. mensual de consumidores que soliciten información | 72 | 92 | 14 | 74 | 110 | 14 | 6 | 3 | 2 | 5 | 11 | 6 | $\Sigma = 409$ |
| Cálculo | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

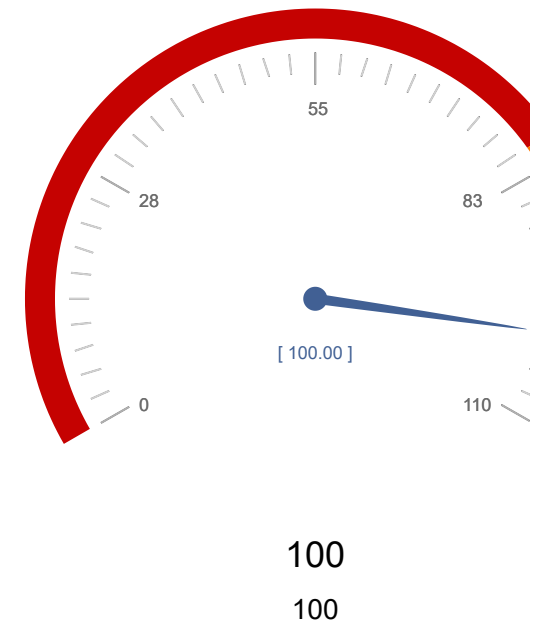


Código

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.

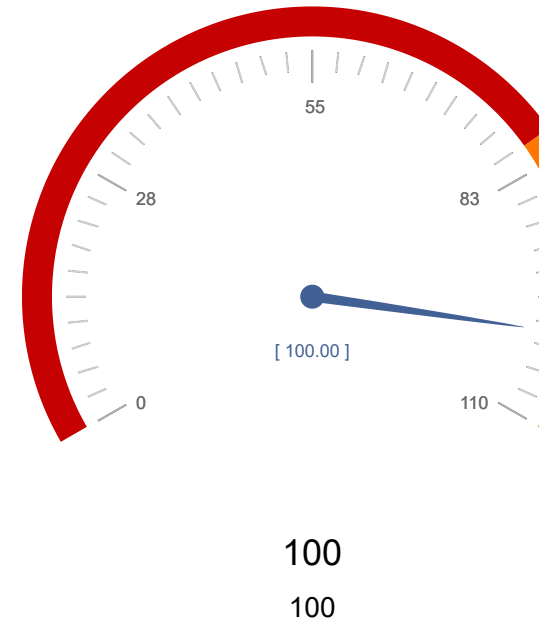
| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2017 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------|
| Nº. mensual de llamadas de teléfono de consumidores atendidas de forma inmediata | 83 | 176 | 172 | 115 | 157 | 185 | 130 | 86 | 167 | 169 | 187 | 121 | $\Sigma = 1.748$ |
| Nº. de consumidores que solicitan información por teléfono en el mes | 83 | 176 | 172 | 115 | 157 | 185 | 130 | 86 | 167 | 169 | 187 | 121 | $\Sigma = 1.748$ |
| 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 | 2017 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------|
| Nº. mensual de solicitudes de información o asesoramiento de consumidores atendidas en el plazo comprometido | 66 | 64 | 62 | 44 | 44 | 70 | 44 | 55 | 56 | 38 | 47 | 32 | Σ = 622 |
| Nº. mensual de consumidores que acudan a nuestras oficinas solicitando información o asesoramiento | 66 | 64 | 62 | 44 | 44 | 70 | 44 | 55 | 56 | 38 | 47 | 32 | Σ = 622 |
| Cálculo | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

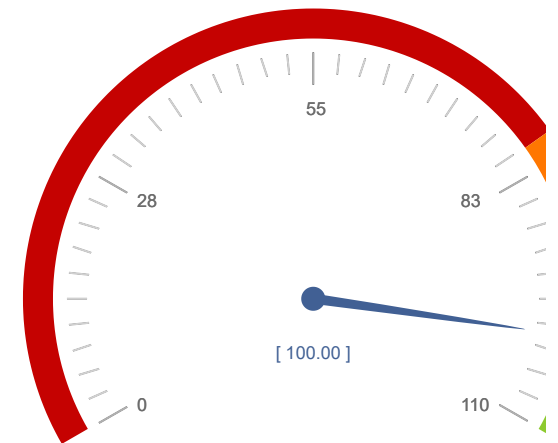


Código

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 | 2017 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|---|-----|---|-----|-----|-----|-----|--------|
| Nº. de novedades e información en materia de consumo | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | Σ = 13 |
| Número de actualizaciones realizadas | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | Σ = 13 |
| Cálculo | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | 100 | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |



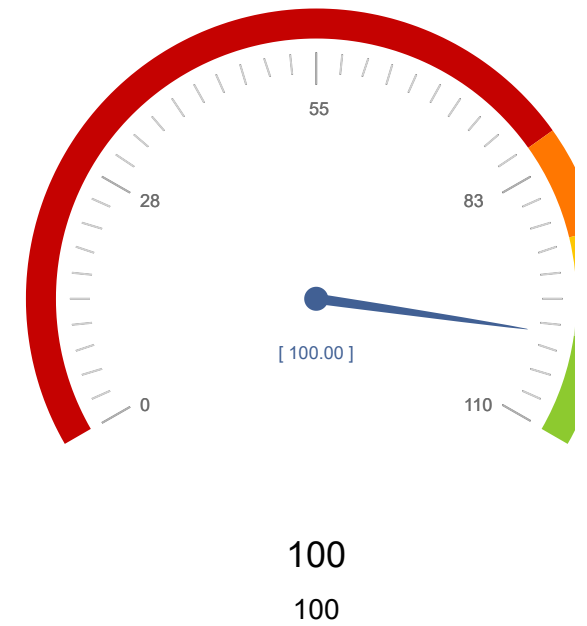
100
100

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 | 2017 |
|--|---|-----|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------|
| Nº. mensual de inscripción realizadas en el plazo comprometido | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | $\Sigma = 3$ |
| Nº. mensual de inscripciones realizadas | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | $\Sigma = 3$ |
| Cálculo | | 100 | 100 | | | | | | | | | | 100 |

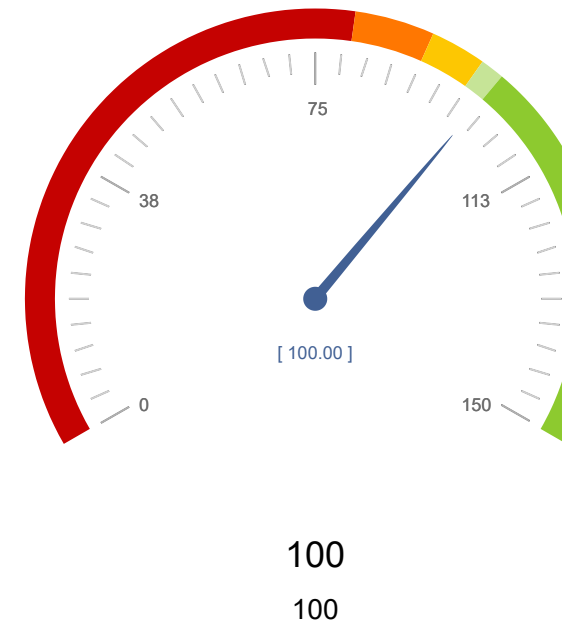


Código

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 | 2017 |
|--|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------|
| Nº. mensual de informaciones proporcionadas en el plazo comprometido | <input type="text" value="2"/> | <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="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="0"/> | Σ = 6 |
| Nº. de cursos a realizar durante el mes | <input type="text" value="2"/> | <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="0"/> | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="0"/> | Σ = 6 |
| Cálculo | 100 | 100 | 100 | | | | | | | 100 | 100 | | 100 |

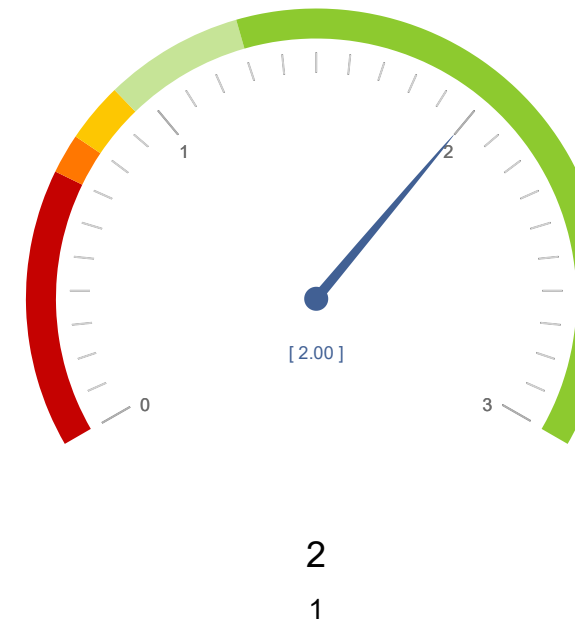


Código

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.

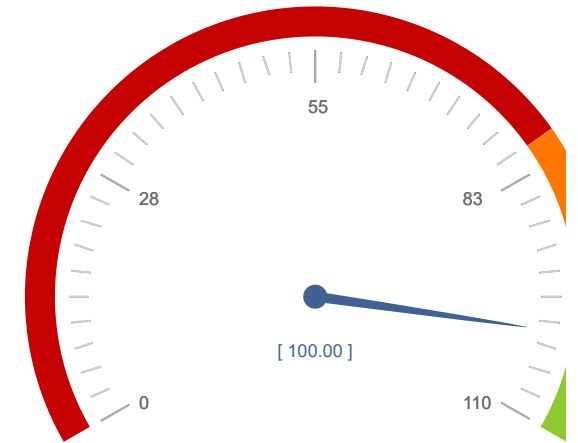
| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2017 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| Nº. de convocatorias del Consejo Asesor Regional de Consumo realizadas anualmente mayor que 1. | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | $\Sigma = 2$ |
| 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 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |



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 | 2017 |
|---|---|-----|-----|---|-----|---|---|---|---|-----|-----|---|-------|
| Nº. de actuaciones de consumo realizadas | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | Σ = 6 |
| Nº. de actuaciones de consumo solicitadas que se pueden realizar en colaboración con las organizaciones de consumidores y Entidades Locales | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | Σ = 6 |
| Cálculo | | 100 | 100 | | 100 | | | | | 100 | 100 | | 100 |



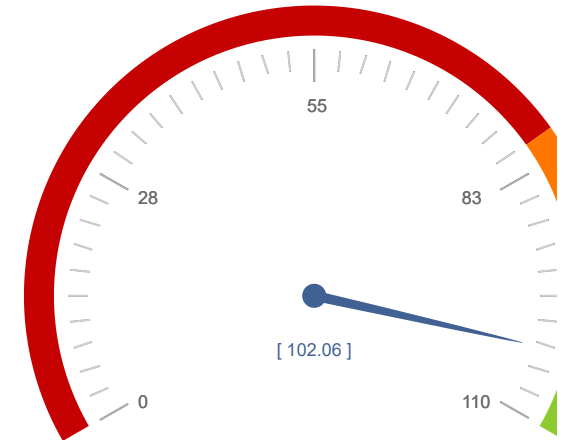
100
100

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 | 2017 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|-----|-----|-----|---|---------------|
| Nº. mensual de solicitudes de “distintivos” resueltas en el plazo comprometido | 3 | 25 | 9 | 4 | 14 | 1 | 0 | 0 | 18 | 3 | 20 | 2 | $\Sigma = 99$ |
| Nº. de solicitudes resueltas en el mes | 3 | 25 | 9 | 4 | 14 | 1 | 0 | 0 | 18 | 3 | 20 | | $\Sigma = 97$ |
| Cálculo | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | 100 | 100 | 100 | | 102,06 |



102,06
100,00

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 | 2017 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|----------------|
| Nº. mensual de Inspecciones por denuncias y reclamaciones iniciadas en el plazo comprometido | 6 | 7 | 4 | 13 | 7 | 13 | 45 | 30 | 49 | 55 | 37 | | $\Sigma = 266$ |
| Nº. de inspecciones por denuncias y reclamaciones iniciadas en el mes | 6 | 7 | 4 | 13 | 7 | 13 | 45 | 30 | 49 | 55 | 37 | | $\Sigma = 266$ |
| Cálculo | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | 100 |

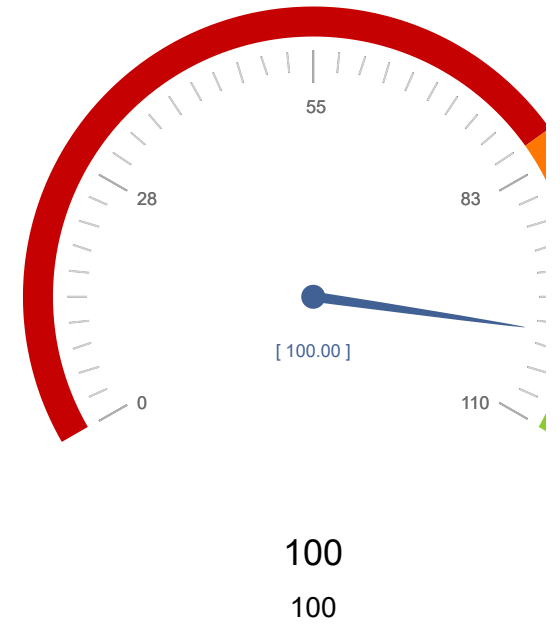


Código

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 | 2017 |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|----------------|
| Nº. mensual de inspecciones iniciadas en el plazo comprometido | 15 | 55 | 141 | 82 | 79 | 56 | 26 | 62 | 64 | 80 | 51 | | $\Sigma = 711$ |
| Número de inspecciones establecidas en el programa anual de inspección de Consumo iniciadas en el mes | 15 | 55 | 141 | 82 | 79 | 56 | 26 | 62 | 64 | 80 | 51 | | $\Sigma = 711$ |
| Cálculo | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | 100 |

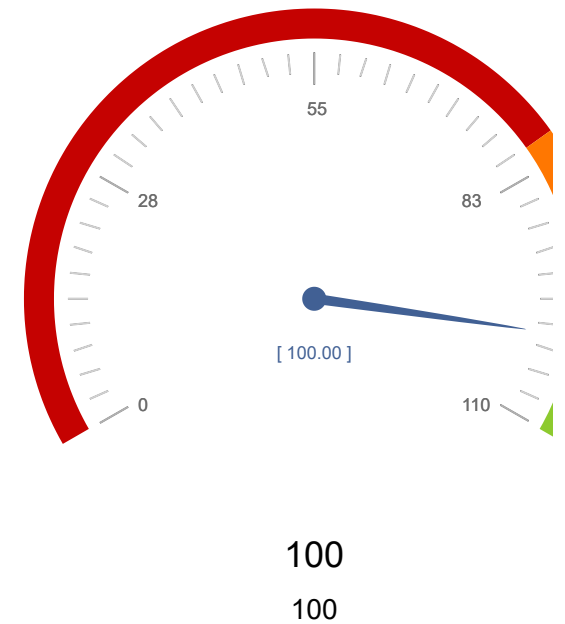


Código

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 | 2017 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|--------|
| Nº. mensual de inspecciones extraordinarias iniciadas en el plazo comprometido | 2 | 3 | 2 | 11 | 12 | 10 | 7 | 5 | 12 | 14 | 7 | | Σ = 85 |
| Nº. mensual de inspecciones extraordinarias iniciadas | 2 | 3 | 2 | 11 | 12 | 10 | 7 | 5 | 12 | 14 | 7 | | Σ = 85 |
| Cálculo | 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.

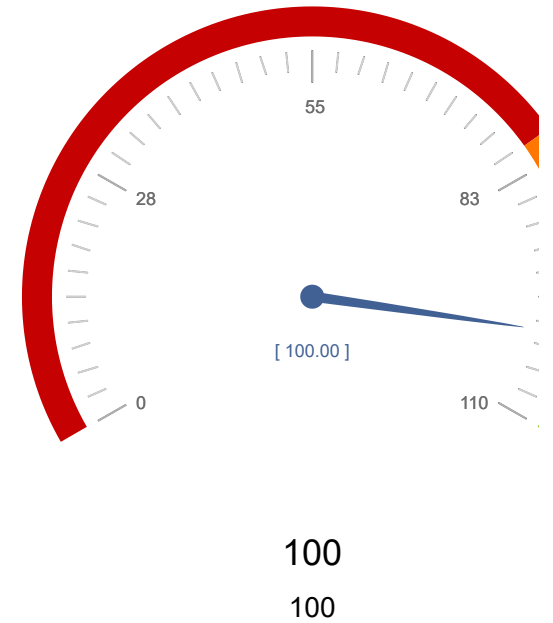
| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | 2017 |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|----------------|
| Nº. mensual de notificaciones realizadas en el plazo comprometido | 5 | 13 | 17 | 5 | 12 | 20 | 5 | 5 | 9 | 8 | 11 | | $\Sigma = 110$ |
| Nº. mensual de resoluciones de inicio realizadas | 5 | 13 | 17 | 5 | 12 | 20 | 5 | 5 | 9 | 8 | 11 | | $\Sigma = 110$ |
| Cálculo | 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 | 2017 |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|-----|-----|-----|-----|----------------|
| Nº. mensual de expedientes sancionadores resueltos en el plazo de 9 meses procedentes del programa anual de inspección de consumo | 11 | 10 | 8 | 7 | 6 | 8 | 8 | 0 | 15 | 13 | 16 | 27 | $\Sigma = 129$ |
| Nº. mensual de expedientes sancionadores resueltos | 11 | 10 | 8 | 7 | 6 | 8 | 8 | 0 | 15 | 13 | 16 | 27 | $\Sigma = 129$ |
| Cálculo | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

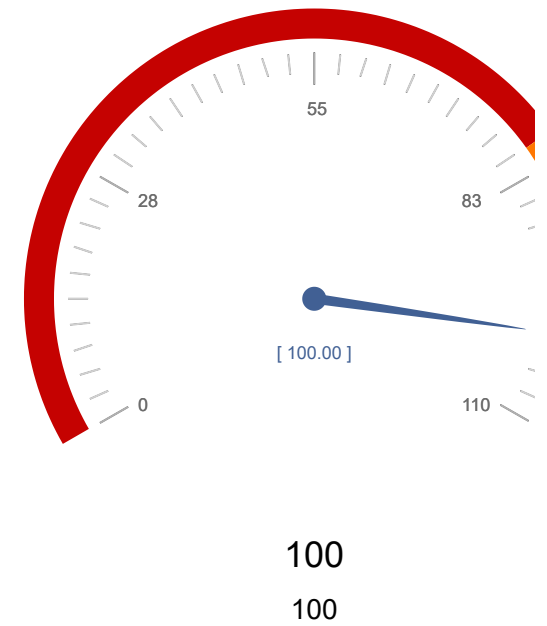


Código

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 | 2017 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|-----|-----|-----|-----|----------------|
| Nº. mensual de procedimientos sancionadores iniciados en el plazo comprometido | 8 | 10 | 9 | 8 | 9 | 8 | 7 | 0 | 29 | 22 | 26 | 41 | $\Sigma = 177$ |
| Nº. mensual de expedientes iniciados por denuncias o reclamaciones | 8 | 10 | 9 | 8 | 9 | 8 | 7 | 0 | 29 | 22 | 26 | 41 | $\Sigma = 177$ |
| Cálculo | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

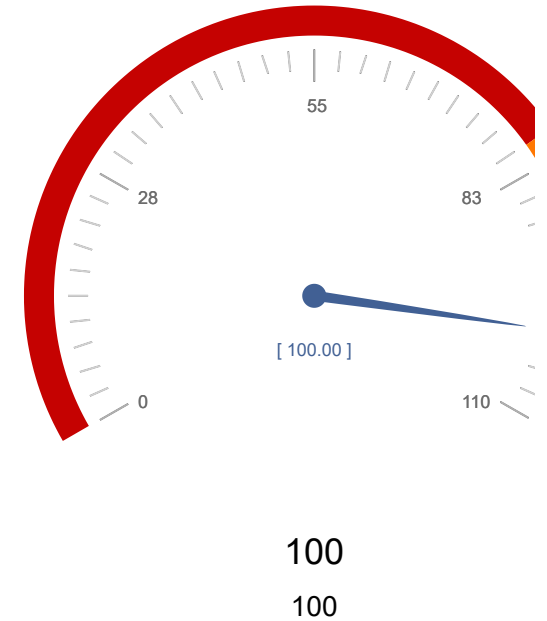


Código

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 | 2017 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|-----|-----|-----|-----|---------|
| Nº. mensual de procedimientos sancionadores resueltos en el plazo de 9 meses | 5 | 12 | 9 | 7 | 6 | 8 | 10 | 0 | 12 | 13 | 16 | 27 | Σ = 125 |
| Nº. mensual de procedimientos resueltos | 5 | 12 | 9 | 7 | 6 | 8 | 10 | 0 | 12 | 13 | 16 | 27 | Σ = 125 |
| Cálculo | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |



Nº de compromisos listados: 16

