

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

**6329 Resolución de 29 de abril de 2015, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía, en materia de consumo.**

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquiere con el ciudadano. En este sentido, a través de las Cartas de Servicios se trata de informar, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos y se les informe sobre los niveles de calidad predefinidos por la Administración Regional para los servicios que se prestan.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, a través de los indicadores asociados a los compromisos expresados y de la gestión de las quejas y sugerencias que se reciban, de forma que permita establecer mejoras mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía, de la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, elaboró el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con el artículo 11 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

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

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 8 del Decreto 41/2014, de 14 de abril, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Economía y Hacienda, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17.3 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre.

### Resuelvo

**Primero.-** Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía, en materia de consumo, de la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.-** El órgano directivo responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente carta de servicios y de su revisión periódica.

La Inspección General de Servicios será la competente para realizar la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- los indicadores asociados,
- las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,
- las desviaciones detectadas,
- las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,
- las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,
- los controles internos efectuados
- y a cuantos datos sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

**Tercero.-** Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

**Cuarto.-** La Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano, llevará a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente, mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, 29 de abril de 2015.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO



Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación

# Carta de Servicios



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

© 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 .....	4
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS .....	6
NORMATIVA REGULADORA .....	6
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS .....	6
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO .....	7
HORARIO DE ATENCIÓN.....	7
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN.....	7
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	8

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

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

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, en materia de Consumo**

#### MISIÓN

- La Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía, en materia de consumo, tiene como misión:

a) La atención, información y formación de consumidores y usuarios y, en particular la de colectivos especiales, así como efectuar campañas de difusión de los derechos y obligaciones de consumidores y usuarios.

b) La promoción, colaboración y coordinación de las Corporaciones Locales y asociaciones de consumidores en el ejercicio de competencias de defensa del consumidor.

c) La gestión de los Registros autonómicos, de Oficinas de Información a Consumidores y Usuarios, de organizaciones de consumidores y de empresas que sin tener la condición de entidades de crédito llevan a cabo actividades de contratación de préstamos o créditos hipotecarios o de intermediación para la celebración de contratos de préstamos o crédito.

d) El fomento y formalización de convenios arbitrales entre consumidores y usuarios y quienes produzcan, importen o suministren o les faciliten bienes o servicios.

e) Fomentar la adhesión de empresas, comercios y profesionales y sus organizaciones al arbitraje de consumo.

f) Fomentar la adhesión de organizaciones de consumidores al arbitraje de consumo.

g) La colaboración y coordinación con las Corporaciones Locales en el ejercicio de competencias de arbitraje de consumo.

h) Prestar el necesario apoyo administrativo a la Junta Arbitral de Consumo y al desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo en la Región de Murcia.

i) La Inspección, vigilancia y control en el cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos a productores, importadores, distribuidores y suministradores por la legislación vigente en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

j) La instrucción, impulso y preparación de propuestas administrativas en expedientes sancionadores como consecuencia de actuaciones inspectoras.

### VISIÓN

La Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía pretende convertirse en una referencia administrativa en cuanto a la protección, regulación, control, ordenación, fomento, formación, promoción, modernización e innovación en la defensa del consumidor en la Región de Murcia.

### VALORES

Los valores sobre los que se funda la Dirección General de Consumo, Comercio y Artesanía son el compromiso con la sociedad, orientación a objetivos, transparencia, colaboración, cooperación, comunicación, participación, flexibilidad, innovación, profesionalidad, legalidad, ética y responsabilidad.

### Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR/A GENERAL DE CONSUMO, COMERCIO Y ARTESANÍA.

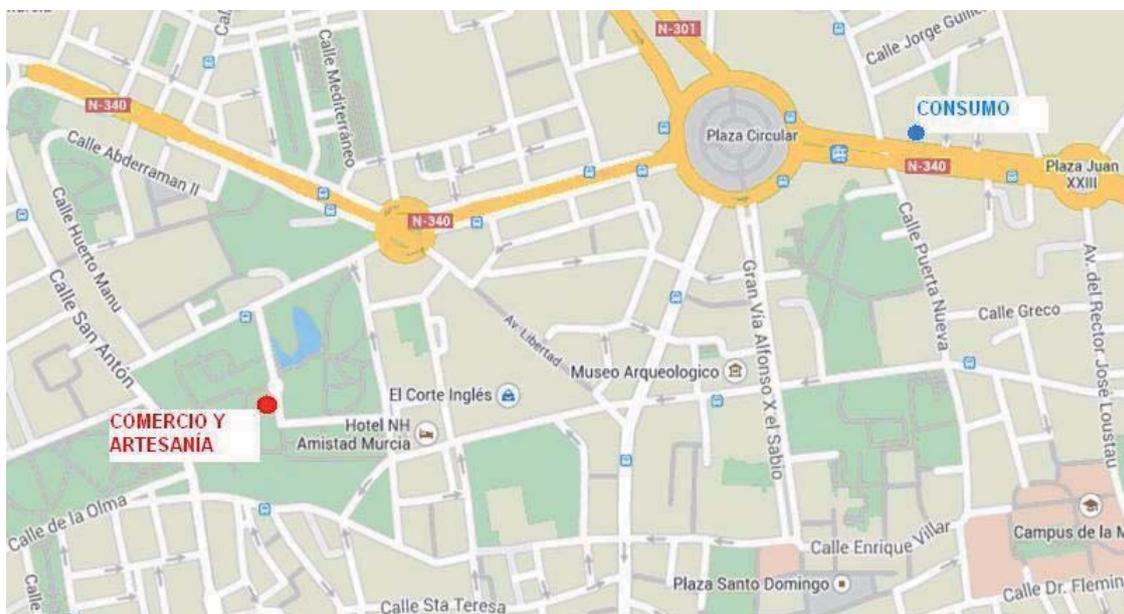
Teléfono: 968 357 514.

Consejería: INDUSTRIA, TURISMO, EMPRESA E INNOVACIÓN.

Dirección General: CONSUMO, COMERCIO Y ARTESANÍA.

Unidad Organizativa: ÁREA DE CONSUMO.

Plano:



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

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO, COMERCIO Y ARTESANÍA.  
Dirección: RONDA DE LEVANTE, 11-3ª PLANTA, 30071-MURCIA.  
Teléfono: 968 357 190.  
Web: <http://www.murciaconsumo.es>

**SERVICIOS QUE SE PRESTAN**

Los servicios que se prestan se detallan a continuación; pueden consultarse en la guía de servicios ([www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios)), mediante el número de procedimiento, en el caso de que se indique entre paréntesis, después de cada servicio o siguiendo el enlace que hay sobre el mismo número de procedimiento:

1. Cláusulas suelo de los contratos hipotecarios ([0404](#)).
2. Reclamaciones de consumo ([1658](#)).
3. Concesión a empresas y profesionales del distintivo oficial de Arbitraje de Consumo ([0721](#)).
4. Tramitación de solicitudes de Arbitraje de Consumo ([0720](#)).
5. Adhesión al sistema de hojas de reclamaciones electrónicas ([4859](#)).
6. Registro de Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de la Región de Murcia. ([0830](#)).

**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:

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	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.
<b>2</b>	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.
<b>3</b>	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 acuden a nuestras oficinas solicitando información o asesoramiento) X 100 = 100.
<b>4</b>	Actualización de la información de la página Web: <a href="http://www.murciaconsumo.es/">http://www.murciaconsumo.es/</a> , mensualmente.	(Nº. de novedades e información en materia de consumo / número de actualizaciones realizadas) X

		$100 = 100.$
5	<i>Tramitación de solicitudes de inscripción en cualquiera de los Registro autonómicos en materia de consumo, en el plazo de 2 meses.</i>	$(N^{\circ}. \text{ mensual de inscripción realizadas en el plazo comprometido} / N^{\circ}. \text{ mensual de inscripciones realizadas}) \times 100 = 100.$
6	<i>Información de los cursos de formación a realizar, un mes antes de su ejecución.</i>	$(N^{\circ}. \text{ mensual de informaciones proporcionadas en el plazo comprometido} / N^{\circ}. \text{ de cursos a realizar durante el mes}) \times 100 = 100.$
7	<i>Convocatorias de al menos una reunión anual del Consejo Asesor Regional de Consumo.</i>	$N^{\circ}. \text{ de convocatorias del Consejo Asesor Regional de Consumo realizadas anualmente} \geq a 1.$
8	<i>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.</i>	$(N^{\circ}. \text{ de actuaciones de consumo solicitadas que se pueden realizar en colaboración con las organizaciones de consumidores y Entidades Locales} / N^{\circ}. \text{ de actuaciones realizadas}) \times 100 = 100.$
9	<i>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).</i>	$(N^{\circ}. \text{ mensual de solicitudes de "distintivos" resueltas en el plazo comprometido} / N^{\circ}. \text{ de solicitudes resueltas en el mes}) \times 100 = 100.$
10	<i>Inspecciones por denuncias y reclamaciones se iniciarán en el plazo máximo de 10 días contados a su entrada en el Servicio.</i>	$(N^{\circ}. \text{ mensual de Inspecciones por denuncias y reclamaciones iniciadas en el plazo comprometido} / N^{\circ}. \text{ de inspecciones por denuncias y reclamaciones iniciadas en el mes}) \times 100 = 100.$
11	<i>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.</i>	$(N^{\circ}. \text{ mensual de inspecciones iniciadas en el plazo comprometido} / \text{número de inspecciones establecidas en el programa anual de inspección de Consumo iniciadas en el mes}) \times 100 = 100.$
12	<i>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.</i>	$(N^{\circ}. \text{ mensual de inspecciones extraordinarias iniciadas en el plazo comprometido} / N^{\circ}. \text{ mensual de inspecciones extraordinarias iniciadas}) \times 100 = 100.$
13	<i>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.</i>	$(N^{\circ}. \text{ mensual de notificaciones realizadas en el plazo comprometido} / N^{\circ}. \text{ mensual de resoluciones de inicio realizadas}) \times 100 = 100.$
14	<i>Expedientes sancionadores resueltos en el plazo de 9 meses procedentes del programa anual de inspección de consumo.</i>	$(N^{\circ}. \text{ mensual de expedientes sancionadores resueltos en el plazo de 9 meses procedentes del programa anual de inspección de consumo} / N^{\circ}. \text{ mensual de expedientes sancionadores resueltos}) \times 100 = 100.$
15	<i>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.</i>	$(N^{\circ}. \text{ mensual de procedimientos sancionadores iniciados en el plazo comprometido} / N^{\circ}. \text{ mensual de expedientes iniciados por denuncias o reclamaciones}) \times 100 = 100.$
16	<i>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.</i>	$(N^{\circ}. \text{ mensual de procedimientos sancionadores resueltos en el plazo de 9 meses} / N^{\circ}. \text{ mensual de procedimientos resueltos}) \times 100 = 100.$

## 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 en materia de consumo puede consultarse en la página <http://www.carm.es>, enlace Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, en el apartados: [Consumo](#) / [Legislación de Consumo](#).

## 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, sitas en Ronda de Levante nº 11, de Murcia.

-TELEFÓNICA: 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.

Teléfono de defensa del consumidor: 968 357 190.

Teléfono de arbitraje de consumo: 968 357180.

Teléfono de inspección de consumo: 968 35 71 78.

Teléfono de procedimiento sancionador de consumo: 968 357 187.

-TELEMÁTICA: Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias que los consumidores 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/guiadeservicios>), figura dicho servicio con el código 0867, donde se podrá acceder a la información necesaria para que, quien lo desee, pueda presentar quejas y 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: - Ronda de Levante, 11- 3ª planta, 30071-Murcia.

- En las Oficinas de Atención al Ciudadano: <http://sede.carm.es/oficinasarm>.

-TELEMÁTICA: Mediante la atención telemática que se ofrece a través de la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia: <https://sede.carm.es>.

A través de la Web de consumo: <http://www.murciaconsumo.es>.

Correo del servicio de defensa del consumidor: <mailto:consumomurcia@carm.es>.

Correo del servicio de arbitraje de consumo: <mailto:juntaarbitral@listas.carm.es>.

Correo de la sección de inspección de consumo: <mailto:inspeccionconsumo@carm.es>.

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

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.

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

### **AUTOBUSES:**

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

LÍNEA CIRCULAR 1. Parada en Plaza Circular.

LÍNEA CIRCULAR 2. Parada en Plaza Circular.

LÍNEA CIRCULAR RAYO 14. Parada en Plaza Circular.

LÍNEA CIRCULAR RAYO 20. Parada en Plaza Circular.

LÍNEA CIRCULAR RAYO 17. Parada en Plaza Circular.

### **TRANVÍA:**

Línea 1. Parada en Ronda de Levante.

### **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 comercio y artesanía.

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