



**Cuadro de seguimiento y medición de compromisos/indicadores**

**Carta de servicios de protección de las personas consumidoras**



**Criterio de Selección = ' (Gestión de Organismo Dependientes de 45R001 ) Y F.Inicio >= 01/01/2013 Y F.Inicio <= 31/12/2013 '**

FACTOR CLAVE/ÁMBITO DE ACTUACIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR OBJETIVO	VALOR RESULTADO	Frecuencia Seguimiento
1.- La información se proporcionará de manera personalizada y confidencial a los consumidores sobre cualquier tema relacionado con asuntos de consumo, por cualquier medio teléfono, de forma presencial, a través de correo ordinario, fax o correo electrónico.	1. Ofrecer una respuesta precisa y atención personalizada y confidencial, utilizando un lenguaje claro y sencillo.	Nos comprometemos a obtener una puntuación de 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada al efecto.	≥3	4.2	Semestral
2.- Atención presencial de consultas, quejas, denuncias y reclamaciones sin necesidad de pedir cita previa.	2. Atender las consultas, quejas, denuncias o reclamaciones presenciales con un tiempo de espera máximo de 20 minutos. Las consultas que no revistan complejidad se atenderán en el momento.	Nos comprometemos a obtener una puntuación de 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada al efecto.	≥3	4.3	Semestral
	3. En el caso de tratarse de consultas con mayor complejidad se contestarán en un tiempo máximo de 4 días hábiles.	Porcentaje de consultas respondidas dentro del tiempo máximo establecido	100%	100%	Semestral
3.- Orientación sobre las actuaciones que pueden realizar las personas consumidoras para la defensa de sus derechos en aquellos asuntos que sean competencia de otros organismos.	4. En caso de que el asunto no sea competencia de la Dirección General de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo, se trasladará al organismo competente notificándose al interesado.	Porcentaje de asuntos que han tenido traslado a otras entidades y se han registrado en 5 días.	100%	100%	Semestral
4.- Difusión de los derechos de las personas consumidoras mediante la edición de publicaciones y materiales audiovisuales.	5. Realización de al menos 5 actividades divulgativas e informativas en relación con la protección de las personas consumidoras	Número de actividades divulgativas e informativas anuales.	≥5	13	Semestral

	<p align="center"><b>Cuadro de seguimiento y medición de compromisos/indicadores</b></p> <p align="center"><b>Carta de servicios de protección de las personas consumidoras</b></p>	
---	---	---

Criterio de Selección = ' (Gestión de Organismo Dependientes de 45R001 ) Y F.Inicio >= 01/01/2013 Y F.Inicio <= 31/12/2013 '

FACTOR CLAVE/ÁMBITO DE ACTUACIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR OBJETIVO	VALOR RESULTADO	Frecuencia Seguimiento
5.- Recepción y tramitación de quejas, reclamaciones y denuncias.	6. Entrega inmediata al consumidor del formulario de demanda cuando sea presencial.	Porcentaje de casos de entrega inmediata del formulario de demanda.	100%	100%	Semestral
	7. En el resto de los casos registrar y dar primer tramite a las reclamaciones y denuncias de los usuarios en un plazo máximo de 6 días hábiles.	Tiempo medio desde la entrada del documento en el Servicio Provincial correspondiente, hasta que se realiza el primer trámite.	≤ 6 días hábiles	1	Semestral
6.- Mediaciones para la resolución de reclamaciones	8. Cuando se realice la mediación presencial, se convocará por escrito a las partes citadas fijando previo acuerdo mutuo, en un plazo máximo de 1 mes desde que las partes acepten la mediación presencial.	Porcentaje de mediaciones presenciales realizadas dentro del plazo máximo establecido.	100%	100%	Semestral
	9. Cuando se realice la mediación por escrito, el tiempo máximo de respuesta de la mediación, cuando la empresa demanda conteste, ya que tiene carácter voluntario, será de 2 meses a partir de la fecha de la recepción del acuse de recibo de la parte demandada.	Porcentaje de mediaciones por escrito realizadas dentro del plazo máximo establecido.	100%	100%	Semestral