


 Castilla-La Mancha	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 >= 01/01/2015 Y F.Inicio <= 30/06/2015 '



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	4.9	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	4.9	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	14	Semestral

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 trámite 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

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

Criterio de Selección = ' (Gestión de Organismo Dependientes de 45R001) Y F.Inicio >= 01/01/2014 Y F.Inicio <= 31/12/2014 '

FACTOR CLAVE/ÁMBITO DE ACTUACIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR OBJETIVO	VALOR RESULTADO
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	4,91
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	4,89
	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%
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%
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	36

	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 >= 01/01/2014 Y F.Inicio <= 31/12/2014 '

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
				1	



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



Castilla-La Mancha

Cuadro de seguimiento y medición de compromisos/indicadores

Carta de servicios de protección de las personas consumidoras



AÑO 2012

FACTOR CLAVE/ÁMBITO DE ACTUACIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR OBJETIVO	VALOR RESULTADO
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	4,5
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.	Porcentaje de personas atendidas presencialmente dentro del tiempo máximo establecido	100%	100%
	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%
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 del Instituto de Consumo de Castilla-La Mancha, se trasladará al organismo competente notificándose al interesado.	Número de asuntos que han tenido traslado a otras entidades y han recibido orientación sobre las actuaciones a realizar dentro del plazo de 5 días hábiles desde que se registra.	100%	100%
4.- Difusión de los derechos de las personas consumidoras mediante la edición de publicaciones y materiales audiovisuales.	5. Realización de al menos dos campañas de difusión anuales coincidiendo con la etapa de verano y la Navidad.	Número de campañas realizadas al año.	≥2	1

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%
	7. En el resto de los casos registrar y dar primer trámite a las reclamaciones y denuncias de los usuarios en un plazo máximo de 12 días hábiles.	Tiempo máximo desde la entrada del documento en el Servicio Provincial correspondiente, hasta que se realiza el primer trámite.	≤ 12 días hábiles	1
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.	Número de mediaciones presenciales realizadas dentro del plazo máximo establecido.	100%	
	9. Cuando se realice la mediación por escrito, el tiempo máximo de respuesta de la mediación será de 2 meses a partir de la fecha de la recepción del acuse de recibo de la parte demandada.	Número de mediaciones por escrito realizadas dentro del plazo máximo establecido.	100%	99%
7.- Oferta y puesta a disposición de del arbitraje de consumo.	10. Cuando proceda la opción de arbitraje, se dará traslado a la Junta Arbitral en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se tenga conocimiento de la aceptación.	Número de reclamaciones o denuncias enviadas a la Junta Arbitral dentro del plazo máximo establecido.	100%	100%



Castilla-La Mancha

Cuadro de seguimiento y medición de compromisos/indicadores

Carta de servicios de protección de las personas consumidoras



AÑO 2011

FACTOR CLAVE/ÁMBITO DE ACTUACIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	VALOR ESTÁNDAR OBJETIVO	VALOR RESULTADO
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	4,5
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.	Porcentaje de personas atendidas presencialmente dentro del tiempo máximo establecido	100%	100%
	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%	93%
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 del Instituto de Consumo de Castilla-La Mancha, se trasladará al organismo competente notificándose al interesado.	Número de asuntos que han tenido traslado a otras entidades y han recibido orientación sobre las actuaciones a realizar dentro del plazo de 5 días hábiles desde que se registra.	100%	100%
4.- Difusión de los derechos de las personas consumidoras mediante la edición de publicaciones y materiales audiovisuales.	5. Realización de al menos dos campañas de difusión anuales coincidiendo con la etapa de verano y la Navidad.	Número de campañas realizadas al año.	≥2	2



Castilla-La Mancha

Cuadro de seguimiento y medición de compromisos/indicadores

Carta de servicios de protección de las personas consumidoras



AÑO 2011

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%
	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 12 días hábiles.	Tiempo máximo desde la entrada del documento en el Servicio Provincial correspondiente, hasta que se realiza el primer trámite.	≤ 12 días hábiles	1
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.	Número de mediaciones presenciales realizadas dentro del plazo máximo establecido.	100%	100%
	9. Cuando se realice la mediación por escrito, el tiempo máximo de respuesta de la mediación será de 2 meses a partir de la fecha de la recepción del acuse de recibo de la parte demandada.	Número de mediaciones por escrito realizadas dentro del plazo máximo establecido.	100%	99%
7.- Oferta y puesta a disposición de del arbitraje de consumo.	10. Cuando proceda la opción de arbitraje, se dará traslado a la Junta Arbitral en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que se tenga conocimiento de la aceptación.	Número de reclamaciones o denuncias enviadas a la Junta Arbitral dentro del plazo máximo establecido.	100%	100%