

INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN Y CALIDAD COMERCIAL (Año: 2022)

De conformidad con lo previsto en el artículo 9 del Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, durante el primer trimestre de cada año cada órgano elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que tenga y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.

Este Servicio es responsable del cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios: del Servicio de Gestión y Calidad Comercial (BOPA núm. 245 de 23/XII/2021).

En el anexo¹ a este documento se informa sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la citada carta de servicios así como de las actuaciones de mejora que se prevean realizar.

En Oviedo, a la fecha de la firma digital

La Jefa de Servicio de Gestión y Calidad Comercial

1

Compromiso	Indicador	Porcentaje de cumplimiento	Cumplimiento	Justificación del no cumplimiento	Actuaciones de mejora previstas
<i>Respetar el orden de los compromisos que se recogen en la carta de servicios</i>			<i>Indicar lo que se cumplió y lo que no se cumplió. Si el % del cumplimiento es del 100% no es necesario cumplimentar esta columna</i>		<i>Cumplimentar en todo caso cuando el compromiso no se ha cumplido</i>

Anexo I

COMPROMISO	INDICADOR	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN DEL NO CUMPLIMIENTO	ACTUACIONES DE MEJORA PREVISTAS
<p>La petición de información e incidencias planteadas por escrito o recibidas en la dirección de correo electrónico comerciodeasturias@asturias.org, así como la remisión de formularios y otro tipo de documentación que resultara necesaria, se facilitará, siempre que resulte posible, a través de medios electrónicos y en el plazo de tres días hábiles posteriores a su recepción, con la excepción de períodos vacacionales o incidencias sobrevenidas de fuerza mayor.</p>	<p>Plazo medio de contestación de las consultas.</p>	<p>100%</p>	<p>Las peticiones de información e incidencias se atienden en el día si son telefónicas y en el plazo de tres días hábiles posteriores a su recepción si son por correo electrónico</p>		
<p>Proporcionar la información, asesoramiento u orientación requerida telefónicamente o por correo electrónico por los ciudadanos sobre las distintas líneas de convocatoria de subvenciones de forma inmediata o en el plazo de tres días hábiles posteriores a su planteamiento (al menos en el 90% de los casos).</p>	<p>Plazo medio de contestación de las consultas.</p>	<p>100%</p>	<p>Las consultas se atienden en el día si son telefónicas y en el plazo de tres días hábiles posteriores a su recepción si son por correo electrónico</p>		
<p>Dar respuesta a las peticiones de información remitidas por el SAC (Servicio de Atención Ciudadana), en el plazo de cinco días hábiles.</p>	<p>Plazo medio de contestación de las consultas SAC.</p>	<p>100%</p>	<p>Se han recibido dos peticiones de información del SAC. Contestada al siguiente día hábil una de ellas y la otra en el mismo día.</p>		
<p>Tramitación de las inscripciones en el Registro de Empresas y Actividades Comerciales, del Principado de Asturias en el plazo medio de 2 meses desde la fecha de las respectivas solicitudes.(al menos en un 80%).</p>	<p>1º. Plazo medio de resolución de los expedientes del Registro de Empresas y Actividades Comerciales. 2º. Número de documentos remitidos diariamente desde el Registro General al Servicio de Gestión y Calidad Comercial referidos a expedientes de alta, modificación y baja en el Registro de Empresas y Actividades Comerciales.</p>	<p>100%</p>	<p>El plazo medio de resolución de los expedientes del REAC es inferior a dos meses desde la fecha de las respectivas solicitudes. El número de documentos remitidos diariamente del REAC es de 2,39, con un total de 595 documentos anuales.</p>		
<p>Tramitar en un plazo medio no superior a dos meses desde su presentación, las denuncias presentadas en materia de comercio (al menos en un 90% de los casos).</p>	<p>Plazo medio de tramitación de las denuncias.</p>	<p>100 %</p>	<p>Se han tramitado 26 expedientes de denuncias en materia de comercio con un plazo medio de 41 días de resolución.</p>		