

# CARTA DE SERVICIOS

INSTITUTO NACIONAL  
DEL CONSUMO

2011-2014



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD POLÍTICA SOCIAL  
E IGUALDAD



INC  
INSTITUTO  
NACIONAL  
DEL CONSUMO

Estimado usuario:

La presente Carta describe los servicios que presta el Instituto Nacional del Consumo, los derechos que asisten a los destinatarios de los mismos y los compromisos que asumimos para alcanzar una gestión de mayor calidad.

Nuestra intención es hacer compatibles las expectativas de nuestros usuarios con nuestra capacidad de actuación. Creemos que con ello mejora nuestro servicio y respondemos mejor a sus demandas.

En cualquier caso, este documento no es estático, sino que está sujeto a la mejora continua. Sus sugerencias son una fuente de inestimable valor para ello; por lo que las esperamos, las agradecemos y trataremos de plasmarlas en la próxima revisión del mismo.

Presidenta del Instituto Nacional del Consumo.  
Secretaria General de Política Social y Consumo.  
2011

## ÍNDICE

Quiénes somos	4
Nuestro objetivo	4
Nuestras funciones	4
Nuestros servicios:	5
A consumidores y usuarios	
A Asociaciones de Consumidores Y Usuarios	
A las Comunidades Autónomas	
A los profesionales, técnicos y demás interesados	
A las organizaciones empresariales	
Servicios electrónicos	
Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación	7
Conozca sus derechos como usuario de nuestros servicios	7
Participación	8
Normativa básica en materia de protección de los consumidores	9
Nuestros compromisos y niveles de calidad	10
Con los ciudadanos	
Con las Asociaciones de Consumidores y Usuarios	
Con las Comunidades Autónomas	
Otros compromisos de calidad	
Sistemas normalizados de gestión de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales	13
Evaluamos nuestra calidad: Indicadores	14
Ayúdenos a mejorar nuestros servicios: quejas y sugerencias	15
Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados	15
Unidad responsable de la carta de servicios	15
Contacte con nosotros	16
Forma de acceso y transporte	16
ANEXO	
Cuadro de indicadores para el seguimiento y evaluación de los compromisos de la Carta de servicios del I.N.C.	18

## **Quienes somos**

El Instituto Nacional de Consumo es un organismo autónomo, adscrito al Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad a través de la Dirección General de Consumo que, a su vez, depende de la Secretaría General de Política Social y Consumo, con rango de Subsecretaría, en virtud del Real Decreto 263/2011, de 28 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.

## **Nuestro objetivo**

1. Garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.
2. Promover la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentar sus organizaciones y oírlos en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la Ley establezca.

Todo ello dentro del ámbito de las competencias del Estado.

## **Nuestras funciones**

1. La propuesta de ordenación en materia de consumo, el apoyo técnico a los servicios de inspección de consumo de otras Administraciones públicas, así como el desarrollo de las funciones relativas al buen funcionamiento del mercado para la protección del consumidor y la gestión de la red de alerta de los productos de consumo no alimenticios.
2. La información, formación y educación de los consumidores.
3. La promoción y realización de encuestas y estudios en relación con el consumo, así como la interlocución con los sectores económicos para la promoción de buenas prácticas y de la transparencia en su relación con los consumidores.
4. La secretaría de los órganos de cooperación con las Comunidades Autónomas y el apoyo a la Conferencia Sectorial de Consumo.
5. Las relaciones institucionales.
6. La implantación, desarrollo y difusión del Sistema Arbitral de Consumo, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
7. La propuesta y análisis de normas en materia de regulación de consumo.

8. La relación con las Juntas Arbitrales de Consumo y con la Junta Arbitral Central.
9. La preparación de acciones judiciales en defensa de los intereses generales de los consumidores, de conformidad con lo previsto en la legislación vigente.
10. La promoción, el fomento y el registro de las asociaciones de consumidores.
11. El apoyo al Consejo de Consumidores y Usuarios.

## **Nuestros servicios**

### **A los consumidores y usuarios**

- **Información general sobre los derechos de los consumidores y usuarios.**
- **Información y asesoramiento**
  - Directamente, resolviendo las dudas o consultas que nos formule, sobre la normativa estatal de consumo.
  - Remitiendo su consulta al Organismo competente.
  - Publicando en la página web los informes emitidos por las Administraciones de Consumo relativos a las interpretaciones normativas comunes en el ámbito de consumo.
- **La resolución extrajudicial de sus conflictos de consumo**, a través del Sistema Arbitral de Consumo, de forma presencial o por vía electrónica, siempre que la empresa esté adherida al sistema o acepte el arbitraje, para resolver el caso concreto.
- El acceso a la **Red Europea Extrajudicial de Resolución de conflictos**, a través del Centro Europeo del Consumidor, posibilitando el asesoramiento y solución de litigios de consumo transfronterizos, si usted es español y ha adquirido bienes o servicios en cualquier estado de la unión, o es nacional de cualquier estado miembro y ha hecho esa adquisición en España.
- **Información puntual sobre seguridad** de productos, alertas tramitadas y medidas adoptadas.
- **Información** sobre las actividades de **control de mercado**.

### **A las Asociaciones de Consumidores y Usuarios**

- **El acceso a la inscripción en el Registro Estatal de Asociaciones** de Consumidores y Usuarios permitirá su publicidad registral, así como aquellos otros beneficios recogidos en la normativa: ser declaradas de utilidad pública; percibir ayudas y subvenciones públicas;

representar a los consumidores y usuarios; disfrutar del derecho de asistencia jurídica e integrarse, en su caso, en el Consejo de Consumidores y Usuarios.

- **Apoyo institucional**, a través del Consejo de Consumidores y Usuarios.
- **Apoyo económico**, a las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal, a través de subvenciones convocadas y distribuidas conforme a los principios publicidad, transparencia, concurrencia y objetividad, eficacia en el cumplimiento de los objetivos y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos.
- **Apoyo técnico**, resolviendo las consultas que formulen las Asociaciones de ámbito nacional.
- **Información sobre legislación, jurisprudencia y doctrina**, a través de las Bases de Datos del Centro de Información y Documentación de Consumo.

### **A las Comunidades Autónomas**

- **Cooperación** entre las administraciones de Consumo en la Conferencia Sectorial de Consumo, en la Comisión de Cooperación de Consumo y en sus Grupos de Trabajo.
- **Apoyo técnico** a sus servicios de control.
- **Apoyo analítico** a través del Centro de Investigación y Control de la Calidad.
- **Formación**, a través de los cursos del Plan de Formación.
- **Asesoramiento** a sus técnicos.
- **Apoyo económico** para la difusión y gestión del arbitraje de consumo.

### **A los profesionales, técnicos y demás interesados**

- **Información sobre legislación, jurisprudencia y doctrina.**
- **Formación.**

### **A las Organizaciones Empresariales**

- **Un marco para el diálogo**, el apoyo técnico, el fomento de la calidad, la seguridad, la cooperación y la concertación con las Asociaciones de Consumidores.
- **El establecimiento de canales de cooperación** para la salvaguardia de la calidad y la seguridad de los productos de uso y consumo y de los servicios.

### **Servicios electrónicos:**

- Informamos de nuestras actuaciones en materia de seguridad de productos y de control de mercado.
- Todos los servicios prestados a través de la Red, se adecuan a lo previsto por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Facilitamos información general sobre los derechos de los consumidores y usuarios y sobre nuestra actividad, así como de la convocatoria de becas, subvenciones, contratación de servicios, etc.
- Facilitamos los cuestionarios o formularios precisos para tramitar los procedimientos de los que es responsable el Organismo.
- Instrumentamos los medios para recibir las instancias.
- Publicamos las resoluciones de nuestras convocatorias. Esta publicación, sin embargo, no sustituirá la notificación personal, en caso de ser adjudicatario de una beca, de una subvención, de un concurso, o cualquier otra circunstancia que genere un derecho o una obligación de carácter personal o de la institución a la que represente.

### **Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación**

Los servicios que presta el Instituto Nacional de Consumo carecen de impacto por razón de género.

La accesibilidad de discapacitados, tanto física como electrónica, a nuestros servicios está garantizada en los términos exigidos por la legislación vigente en la materia.

### **Sus derechos como usuario de nuestros Servicios**

- Ser tratado con el debido respeto y consideración.
- Obtener información completa y veraz sobre el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados.
- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal responsables de los

procedimientos.

- Conocer los trámites y requisitos en los procedimientos que tramita el Instituto Nacional del Consumo.
- Presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en que sean interesados.
- Aportar únicamente documentos exigidos por las normas aplicables a cada procedimiento y no hacerlo si ya se encuentran en poder de la Administración del Estado.
- Acceder a los Registros con sujeción a los límites legales.
- Privacidad y confidencialidad de sus datos de carácter personal.
- Obtener siempre respuesta a sus escritos.
- Participar en la mejora continua de nuestros servicios a través de los medios (opinión, quejas, sugerencias o reclamaciones) que figuran en la presente carta.
- Relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## **Participación**

### **Los ciudadanos podrán colaborar con el INC**

- Expresando sus opiniones en las encuestas que se realicen.
- Formulando quejas y sugerencias conforme a lo previsto en la presente carta de servicios.

### **El Consejo de Consumidores y Usuarios:**

- En la elaboración de las normas iniciadas a instancias de este Organismo y en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general, de ámbito estatal, relativas a materias que afecten directamente a los consumidores y usuarios.
- En la preparación de programas o planes de protección a consumidores y usuarios.

**Las Asociaciones de Consumidores y los sectores empresariales**, trabajando en una misma mesa para:

- La adopción de medidas que afecten a la protección del consumidor y al mercado.
- La mejora de la transparencia del mercado.
- La elaboración de códigos de conducta.

### **Normativa básica en materia de protección de los consumidores**

- Artículo 51 de la Constitución que instauro como principio rectores de la política social y económica:
  - La defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses de los mismos.
  - La promoción de la información y la educación de los consumidores y usuarios.
  - El fomento de sus organizaciones y la audiencia de éstas en las cuestiones que pudieran afectar a los consumidores y usuarios.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Real Decreto Real Decreto 1801/2003, sobre seguridad general de los productos.
- Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios, modificado por el RD 478/2009, de 3 de abril.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 231/2008 por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto 306/2010, de 15 de marzo, por el que se crea la Comisión Interministerial de Consumo y se regulan sus funciones, composición y funcionamiento.

## Nuestros compromisos de calidad

### Con los ciudadanos:

- Comunicación de quejas, sugerencias y opiniones.

Tendremos en cuenta sus quejas, sugerencias y opiniones para la mejora permanente de nuestro servicio.

Daremos respuesta a todas sus comunicaciones, en el plazo de **10<sup>1</sup> días**.

- Información y asesoramiento.
  - Daremos respuesta a sus consultas en un plazo máximo de **20 días**.
  - Cuando su consulta lo requiera, en un plazo máximo de **10 días**, enviaremos la duda o consulta que haya formulado, al Organismo competente, informándole a usted, de la Unidad a la que se ha remitido para que pueda hacer, si lo desea, el oportuno seguimiento.
- Información general sobre los derechos de los consumidores y usuarios.
  - Mantendremos actualizada la información en Internet, dentro de las **48 horas** siguientes a producirse la correspondiente modificación.
  - Publicaremos la información sobre las Campañas Nacionales de Inspección y Control de Mercado **el año anterior a su realización**.
  - Publicaremos los resultados de las Campañas Nacionales de Inspección y control de Mercado **al año siguiente de su realización**.

---

<sup>1</sup> Los plazos que se establecen en esta carta de servicios se refieren a días hábiles.

- Sistema Arbitral de Consumo.
  - En caso de que la competencia para conocer de su reclamación, no corresponda a la Junta Arbitral Nacional, la trasladaremos a la Junta que corresponda, poniéndolo en su conocimiento en un plazo máximo de **10 días**.
- Red Europea Extrajudicial de Resolución de Conflictos.
  - Resolveremos las reclamaciones que interponga ante el Centro Europeo del Consumidor en el plazo máximo de **70 días**.

### **Con las Asociaciones de Consumidores y Usuarios:**

- Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

Resolveremos expresamente la solicitud de inscripción en el plazo de **2 meses**.

- Apoyo institucional
  - Informaremos al Consejo de Consumidores y Usuarios en el plazo máximo de **2 días** cuando se produzca un acontecimiento con un producto o servicio que afecte, de forma grave, a la salud o seguridad de los consumidores.
  - Convocaremos las becas anuales de formación antes del **28 de febrero**.

- Apoyo económico

Convocaremos las subvenciones antes del **28 de febrero** de cada año.

- Apoyo técnico

Resolveremos las consultas en el plazo de **10 días** o informaremos, en dicho plazo, de las razones que impiden cumplir nuestro compromiso.

- Formación

Publicaremos los cursos del Plan de Información, Formación y Educación antes del **15 de febrero** de cada año.

- Información

Facilitaremos la información solicitada sobre legislación, jurisprudencia o doctrina contenidas en la base de datos del CIDOC, en **5 días**.

## Con las Comunidades Autónomas

- Cooperación Institucional
  - Promoveremos, con carácter general, la convocatoria de **2 reuniones** de la Conferencia Sectorial de Consumo al año.
  - Convocaremos, al menos, **4 reuniones** al año de la Comisión de Cooperación de Consumo.
- Apoyo Técnico a los Servicios de Control de Mercado
  - Responderemos a las consultas sobre interpretaciones normativas comunes en el plazo de **30 días**, salvo que requieran informe de una Unidad externa al Organismo.
  - Facilitaremos, **trimestralmente**, información sobre los resultados de control de mercado.
- Apoyo analítico
  - Realizaremos el análisis o emitiremos el dictamen solicitado, en relación con denuncias de los usuarios, en un plazo máximo de **25 días**.
  - Colaboraremos en la realización de las Campañas de inspección y control, nacionales ó autonómicas relacionadas con los productos del mercado, así como en la elaboración de sus conclusiones.
- Formación y Asesoramiento

Diseñaremos cursos específicos de formación para los profesionales de Consumo de toda España, en atención a las necesidades.
- Apoyo Económico a las Comunidades Autónomas para la ejecución del arbitraje de consumo.

## Otros compromisos de calidad

### Con los sectores empresariales

Registro Estatal de Empresas que llevan a cabo actividades de contratación de préstamos o créditos hipotecarios o de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.

Resolveremos expresamente la solicitud de inscripción en el plazo de **20 días**.

### Con Instituciones que deseen visitarnos

En el plazo máximo de **7 días** nos pondremos en contacto para concertar fecha y hora.

### Nuestras obligaciones de pago

Enviaremos un cheque o efectuaremos una transferencia, a elección del interesado, en el plazo de **5 días**, una vez fiscalizado el expediente correspondiente, en virtud del cual haya que retribuirle un servicio o actividad, una beca, distribuir una subvención o reintegrarle un gasto según la legislación vigente.

## Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

- El Instituto Nacional del Consumo ha sido merecedor del **Premio a las Mejores Prácticas** otorgado por el Ministerio de Administraciones Públicas en materia de calidad de los servicios prestados por las Administraciones Públicas, en base a los procedimientos de **calidad**, en materia de control de mercado.
- En cuanto al Centro de Investigación y Control de Calidad, la política de calidad se instrumenta a través del Manual de Calidad, los Procedimientos Generales de Actuación y los Procedimientos Normalizados de Trabajo.

Este sistema de calidad tiene como objetivos:

- Garantizar la fiabilidad de los resultados de los ensayos que se realizan sobre los productos.
- Desarrollo de Procedimientos de Ensayos para adecuarlos a los avances técnicos y científicos, tanto en la producción como en las características de los productos.

- Realización de Ensayos Intercentros para contrastar los resultados analíticos de Laboratorios que realicen los mismos tipos de ensayos.
- Formación continuada del personal técnico para su adaptación a las nuevas características y técnicas aplicables a los productos y ensayos.

El Centro está acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación conforme a la Norma UNE-EN-ISO 17025.

- En **materia medioambiental**, además del reciclado de papel que se lleva a cabo en toda el Organismo, el Instituto Nacional del Consumo dispone de un sistema de gestión de residuos en el Centro de Investigación y Control de la Calidad, referido a:
  - Residuos de la actividad analítica del laboratorio a través de una empresa especializada.
  - Eliminación selectiva de pilas, tubos fluorescentes y material eléctrico por la empresa de mantenimiento.
  - Contenedores dentro del propio Centro para vidrio y papel.

Además de un control de emisiones a la atmósfera:

- De campanas de gases.
  - De chimeneas de calefacción.
  - De Legionella en las torres de refrigeración.
- En cuanto a **riesgos laborales**, conforme a la Ley de prevención de riesgos laborales y otras disposiciones que la desarrollan, el Instituto Nacional del Consumo tiene implantado un sistema de prevención en este campo, documentado en una serie de procedimientos de actuación y cuenta con los siguientes pilares:
    - Servicio mancomunado de prevención que además de al INC presta servicio a otras Agencias del Ministerio.
    - Evaluación de puestos de trabajo.
    - Plan de evacuación.

## **Evaluamos nuestra calidad: indicadores**

### **Haremos un seguimiento anual:**

- De los compromisos cumplidos respecto de actuaciones realizadas, de acuerdo con los indicadores establecidos. (Ver cuadro al final del documento).
- Del número de quejas o reclamaciones presentadas sobre la prestación de nuestros servicios.
- De número de medidas correctoras adoptadas sobre el total de quejas.

**Revisaremos esta carta de servicios cada tres años**, atendiendo al grado de cumplimiento de nuestros objetivos y a las posibilidades reales de mejora.

### **Ayúdenos a mejorar nuestros servicios: quejas y sugerencias**

Nuestros usuarios podrán dirigirse a la unidad responsable de la presente Carta, para presentar quejas sobre nuestros servicios, a través del Formulario de Quejas que se encuentra a su disposición en el Área de Administración del Instituto Nacional del Consumo (Registro de Entrada); así como sus sugerencias mediante un escrito, que podrán hacer llegar al INC, por alguna de las siguientes vías<sup>2</sup>:

- Presentándolo personalmente en el Registro del Organismo.
- Remitiéndolo por correo postal.
- Por fax.
- Por correo electrónico.

### **Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados**

Las quejas y reclamaciones sobre el incumplimiento de nuestros compromisos se dirigirán, por la unidad responsable de la Carta de Servicios, a aquella que tenga atribuida la realización de la actividad relacionada con el compromiso al que se refieran aquellas. Una vez recabada la información necesaria, la Dirección del Instituto Nacional del Consumo se pondrá en contacto con el reclamante, a quien se dará la explicación oportuna, además de informarle de las medidas adoptadas, en su caso, para corregir la deficiencia denunciada.

---

<sup>2</sup> Ver direcciones y teléfonos en el apartado “Datos de Interés”

## Unidad responsable de la carta de Servicios

Dirección del Instituto Nacional del consumo.

## Entrada en vigor de la Carta de Servicios del INC

2011.

## Datos de interés

### Contacte con nosotros:

- Personalmente:

En la calle Príncipe de Vergara, 54 - 28006 Madrid

Nuestro **Registro** permanece abierto en horario de mañana de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

- Por teléfono, de 9 a 14 horas:

91.822.44.00  
91.822.44.63

- Por fax:

91.435.94.12  
91.822.45.42

- Por correo electrónico:

[inc@consumo-inc.es](mailto:inc@consumo-inc.es)

### Página Web

[www.consumo-inc.es](http://www.consumo-inc.es)



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACION	CAUSAS	MEDIDAS
Dar respuesta a comunicaciones: quejas, sugerencias, opiniones, en un plazo de 10 días.	Porcentaje de respuestas en el tiempo comprometido				
Dar respuesta a solicitudes de información y asesoramiento en un plazo máximo de 20 días, o Remitirlas a otro organismo en un plazo máximo de 10 días	Porcentaje de contestaciones en el tiempo comprometido Porcentaje de remisiones a otros organismos en el tiempo comprometido				
Mantener actualizada la información en Internet en un plazo de 48 horas	Porcentaje de actualizaciones en el tiempo comprometido				
Publicación programación campañas nacionales de inspección y control de mercado en el año anterior a su realización	Fecha publicación				
Publicación resultados campañas nacionales de inspección y control de mercado en el año siguiente a su realización	Fecha publicación				
Remitir las reclamaciones de arbitraje a otras Juntas Arbitrales competentes, en un plazo de 10 días	Porcentaje de reclamaciones remitidas a otras Juntas Arbitrales en el plazo comprometido				
Resolver reclamaciones a través de la Red Extrajudicial de Resolución de Conflictos en un tiempo máximo de 70 días	Porcentaje de reclamaciones resueltas en el tiempo comprometido				

Resolver la solicitudes de inscripción en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y usuarios en un plazo máximo de 2 meses	Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo comprometido				
Informar al CCU de una situación de riesgo para la salud o seguridad de los consumidores en un plazo máximo de 2 días	Porcentaje de comunicaciones en el plazo comprometido				
Convocatoria de las becas de formación para el Consejo de Consumidores y Usuarios antes del 28 de febrero	Fecha de convocatoria				
Convocatoria de Subvenciones para las Asociaciones de Consumidores antes del 28 de febrero	Fecha de convocatoria				
Resolución de las consultas de las Asociaciones de Consumidores en un plazo de 10 días	Porcentaje de consultas resueltas en el plazo comprometido				
Publicación de los Cursos de Formación antes del 15 de febrero	Fecha de publicación				
Información sobre legislación, jurisprudencia o doctrina –Bases de datos CIDOC-, a las Asociaciones de Consumidores, en un plazo de 5 días	Porcentaje de consultas resueltas en el plazo comprometido				
Convocatoria de 2 reuniones de la Conferencia Sectorial de Consumo, al año	Nº de reuniones convocadas				

Convocatoria de 4 reuniones de la Comisión de Cooperación de Consumo, al año	Nº de reuniones convocadas				
Responder a las consultas sobre interpretación normativa común en un plazo de 30 días	Porcentaje de consultas resueltas en el plazo comprometido				
Informar trimestralmente sobre los resultados de control de mercado	Porcentaje de información facilitada en el tiempo comprometido				
Realización de análisis y evacuación del informe requerido, en relación con denuncias de usuarios, en un plazo máximo de 25 días	Porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo comprometido				
Diseño de cursos específicos de formación para los profesionales del control de mercado	El diseño de los cursos				
Convocatoria de Subvenciones, a las Comunidades Autónomas, para la ejecución del arbitraje de consumo antes del 28 de febrero	Fecha de convocatoria				
Resolver la solicitudes de inscripción en el Registro Estatal de Empresas que llevan a cabo actividades de contratación de préstamos o créditos hipotecarios o de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, en un plazo máximo de 20 días	Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo comprometido				

Contestación al organismo solicitante para la recepción visitas de representantes de otras instituciones nacionales o extranjeras en un plazo máximo de 7 días	Porcentaje de solicitudes cuyo primer contacto se establece en el tiempo comprometido				
Envío de cheque o de transferencia, en cumplimiento de nuestras obligaciones de pago, en un plazo de 5 días	Porcentaje de obligaciones de pago atendidas en el plazo comprometido				
Facilitar cuestionarios o formularios para solicitar subvenciones y becas en nuestra página web, a la vez que la publicación de su convocatoria en el BOE	Porcentaje de cuestionarios o formularios facilitados en el tiempo comprometido				
Publicar las resoluciones de subvenciones y becas en nuestra página web, a la vez que en el BOE	Porcentaje de resoluciones publicadas en el tiempo comprometido				
Adopción de medidas correctoras, en su caso, en función de la causa de la queja o de la reclamación	Porcentaje de actuaciones emprendidas sobre el total de quejas				