

**Anexo I**

**INFORME ANUAL DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

Consejería: Salud  
 Unidad Orgánica: Dirección General de Salud Pública y Consumo  
 Carta de Compromisos: Junta Arbitral de Consumo  
 Año: 2015

<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor Real</b>	<b>Desviación</b>	<b>Causas</b>	<b>Medidas</b>	<b>Sistemas de Medición</b>
1-Promover la utilización progresiva del Sistema Arbitral de Consumo por los consumidores logrando un incremento de un 4%	Número de solicitudes de arbitraje presentadas y su evolución	303 (-8.45%)	-12,45%	(1)	No se prevén	Base de datos (SIGCO)
2-Resolver el 90% de los expedientes en un plazo no superior a 5 meses desde la designación del Colegio Arbitral	Porcentaje de expedientes resueltos en menos de 5 meses desde la iniciación del procedimiento arbitral	93,29% (153 de 164) Media de resolución: 3 meses	0%	CUMPLE	No se prevén	Base de datos (SIGCO) Base de datos (JAC 2015)
3-Emitir y notificar el 90% de los laudos en el plazo máximo de 1 mes desde la celebración del trámite de audiencia, salvo que deba realizarse prueba	Porcentaje de laudos notificados en el plazo máximo de 1 mes desde el trámite de audiencia	100 % (114 de 114 laudos) Media de notificación: 18,37 días	0%	CUMPLE	No se prevén	Base de datos (SIGCO) Base de datos (JAC 2015)
4-Incrementar en un 2% el número de empresas adheridas al Sistema arbitral	Evolución del número de empresas adheridas respecto al año anterior	+0,79 % (8 nuevas OPS sobre un censo de 1019)	-1,21%	(2)	No se prevén	Base de datos (SIGCO)
5-Que el 80% de los usuarios valoren como mínimo con un 7 las instalaciones para la tramitación del expediente y la realización de los actos propios del procedimiento	Porcentaje de usuarios que hayan valorado favorablemente como mínimo con un 7 la idoneidad de las instalaciones para el desarrollo de la audiencia	88,24 % (4 de 34 usuarios que han contestado por debajo de 7) Nota media obtenida en las encuestas 8,5	0%	CUMPLE	No se prevén	Base de datos (SIGCO) Base de datos (JAC 2015)