

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales

Resolución de 19/03/2013, de la Dirección General de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo, por la que se revisa y se prorroga la vigencia de la Carta de Servicios de Protección de las Personas Consumidoras. [2013/3905]

La protección de las Personas Consumidoras es una exigencia derivada de la Constitución, que establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios y en este sentido, la Ley 11/2005 del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha reconoce los derechos básicos de los consumidores y usuarios.

Por todo ello, en el año 2009 se aprueba la Carta Sectorial de Servicios de las Personas Consumidoras por Resolución de la Consejería de Salud y Bienestar Social de 16/11/2009 y posteriormente por Resolución de 7/4/2011 de la Consejería de Salud y Bienestar Social, se revisa la Carta Sectorial de Servicios de las Personas Consumidoras. Y teniendo en cuenta, que en el apartado de entrada en vigor y vigencia, se establecía que los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años desde el día siguiente a su publicación, al haberse transcurrido el tiempo y producirse cambios respecto a los compromisos, servicios y de estructura, competencias en la Consejería.

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 98/2012, de 19-07-2012, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, y en los artículos 9 y 10 del Decreto 69/2012 de 29 de marzo por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha,

Resuelvo:

- 1.- Aprobar la revisión y el nuevo texto de la Carta Sectorial de Servicios en materia de Protección de las Personas Consumidoras, según el texto de los anexos I y II.
- 2.- El folleto divulgativo se mantendrá actualizado en la sede institucional <http://www.castillalamancha.es> y en soporte papel.

Toledo, 19 de marzo de 2013

La Directora General de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo
M^a DOLORES RUBIO Y LLEONART

Anexo I

Carta de Servicios Protección de las Personas Consumidoras

Datos identificativos ¿Quiénes somos?

La Dirección General de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo adscrita a la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, asume las competencias de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha en materia de Consumo y ejerce las funciones necesarias que contribuyen a la protección y defensa de las personas consumidoras.

Objetivo

El objetivo de las administraciones públicas es garantizar los máximos niveles de protección en materia de consumo a toda la ciudadanía de Castilla-La Mancha.

El Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha establece que todos los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de la salud y seguridad, de sus legítimos intereses económicos y sociales, derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica, a la información y educación, así como participación y representación.

Mediante esta Carta de Servicios se pretenden dar a conocer las actividades y servicios que desarrolla, La Dirección General de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo de Castilla-La Mancha, de atención directa a la ciudadanía

en el ámbito de Protección, para que conozcan y puedan ejercer sus derechos, a través de la información y formación recibida, y tengan garantizada una adecuada protección de los mismos, contribuyendo a la mejora de su calidad de vida.

Marco legal. Derechos y obligaciones

Decreto 69/2012 de 29 de marzo de 2012, por el que se regulan las actuaciones sobre la calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Decreto 98/2012 de 19/07/2012 por el que se establece la estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.

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.

Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor.

Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios.

Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

Asimismo, se dispone de Fondo Legislativo, para su consulta en sede institucional en la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de Castilla-La Mancha <http://www.castillalamancha.es>

Servicios ofrecidos

1.- La información se proporcionará de manera personalizada y confidencial sobre cualquier tema relacionado con asuntos de consumo, por cualquier medio: teléfono, de forma presencial, a través de correo ordinario, fax o correo electrónico.

2.- Atención presencial de consultas, quejas, denuncias y reclamaciones sin necesidad de pedir cita previa.

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.- Difusión de los derechos de las personas consumidoras mediante la edición de publicaciones y materiales audiovisuales.

5.- Recepción y tramitación de quejas, reclamaciones y denuncias.

6.- Mediaciones para la resolución de reclamaciones.

Compromisos de calidad

Ofrecer una respuesta precisa y atención personalizada y confidencial, utilizando un lenguaje claro y sencillo.

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.

En el caso de tratarse de consultas con mayor complejidad se contestarán en un tiempo máximo de 4 días hábiles.

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.

Realización de actividades divulgativas e informativas en relación con la protección de las personas consumidoras.

Entrega inmediata de copia del formulario de demanda cuando sea presencial.

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.

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.

Cuando se realice la mediación por escrito, el tiempo máximo de respuesta de la misma cuando la empresa demandada acepte la mediación, será de 2 meses a partir de la fecha de la recepción del acuse de recibo enviado por la empresa.

Indicadores

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta se pueden consultar en la sede institucional <http://www.castillalamancha.es> (accediendo a Gobierno Regional -Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales) donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con periodicidad.

Formas de participación de los usuarios y las usuarias

Pueden participar formulando iniciativas y sugerencias, quejas y reclamaciones en los Servicios Periféricos de la Dirección General de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo, y además obtener información y colaborar en la mejora de los servicios cumplimentando las encuestas de satisfacción de forma presencial o telemática.

Iniciativas y sugerencias, quejas y reclamaciones

Si lo desea, háganos llegar su opinión sobre la prestación de los servicios ofrecidos.

Usted puede plantear iniciativas y sugerencias, así como presentar reclamaciones ante la Dirección General de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo, en la forma que se señala a continuación:

A través de impresos normalizados presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional, según modelo aprobado por Orden de 11-10-2011 que regula la tramitación de quejas, iniciativas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (DOCM 211 de 27-10-2011).

Por correo o presencialmente mediante un escrito dirigido a:

Dirección General de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo (Avenida de Francia nº 4, torre 7º, planta 2ª 45071 Toledo).

De forma presencial, en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.

Mediante fax: 925 227265 Dirección General de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo,

Por correo electrónico: dgspdc@jccm.es

Mediante llamada al Teléfono Único de Información (012), que las tramitará oportunamente.

La contestación, en su caso, le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación en el órgano competente.

Medidas de subsanación

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, la persona titular de la Dirección General de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo, se pondrá en contacto con usted en el plazo máximo de 2 días hábiles, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax) para explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

Fecha de entrada en vigor y vigencia

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada por Resolución de 19 de marzo de 2013, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, entra en vigor al día siguiente de su publicación y los compromisos que en ella se adquieren tienen validez de dos años.

Formas de acceso

Se puede acceder a los servicios que se ofrecen en esta Carta:

De forma presencial y por teléfono en horario de lunes a viernes de 9,00 horas a 14,00 horas, o a través de fax, correo postal o electrónico, en los siguientes centros:

Servicios Periféricos de la Dirección General de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo.

Avda. de la Guardia Civil, nº 5 - 02071- Albacete

Tel: 967 557900 Fax: 967 557950 E-mail: sanidadab@jccm.es.

Postas, nº 20 -13071- Ciudad Real. Tel: 926 276000. Fax.:926 210722 E-mail: sanidadcrrcr@jccm.es .

De las Torres, nº 61-16071 -Cuenca- Tel: 969176800. Fax: 969176959 E-mail: coordinacion.cu.sas@jccm.es.

Doctor Fernández Iparraguirre, nº -19071- Guadalajara. Tel: 949 8855 00.-Fax: 949 216865 E-mail: sanidadyasuntossocialesgu@jccm.es.

C/ Río Guadalmena nº 2. 45071 Toledo Tel: 925 266400. Fax: 925248881 E-mail: ssppto.sanidadyasuntossociales@jccm.es.

Formas de acceso mediante transporte público:

Albacete: líneas A y B, parada 24 Plaza de la Catedral

Ciudad Real: líneas1, A y B parada C/ Bernardo Balbuena

Cuenca: línea 6, parada C/ Carreterías

Guadalajara: línea 1, parada Avda. del Ejercito (La Rosaleta o Centro Comercial)

Toledo: líneas 91 y 62, parada iglesia de Sta. Teresa

Para obtener más información y croquis sobre la ubicación de los Servicios Periféricos de la Dirección General de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo. Se puede acceder a través de www.google.es, entrando en maps e indicando la dirección de las mismas.

Y además se podrá acceder a través de la sede institucional de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, a través de <http://www.castillalamancha.es>

ANEXO II

Cuadro de seguimiento y medición de compromisos/indicadores

Carta de servicios de protección de las personas consumidoras



Castilla-La Mancha

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA SEGUIMIENTO	MÉTODO OBTENCIÓN	VALOR ESTÁNDAR OBJETIVO
<p>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.</p>	<p>1. Ofrecer una respuesta precisa y atención personalizada y confidencial, utilizando un lenguaje claro y sencillo.</p>	<p>Nos comprometemos a obtener una puntuación de 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada al efecto.</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Encuesta de satisfacción de clientes</p>	<p>≥3</p>
	<p>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.</p>	<p>Nos comprometemos a obtener una puntuación de 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada al efecto.</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Encuesta de satisfacción de clientes</p>	<p>≥3</p>
	<p>3. En el caso de tratarse de consultas con mayor complejidad se contestarán en un tiempo máximo de 4 días hábiles.</p>	<p>Porcentaje de consultas respondidas dentro del tiempo máximo establecido</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Aplicación informática GRECAE</p>	<p>100%</p>
<p>2.- Atención presencial de consultas, quejas, denuncias y reclamaciones sin necesidad de pedir cita previa.</p>					

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA SEGUIMIENTO	MÉTODO OBTENCIÓN	VALOR ESTÁNDAR OBJETIVO
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 cinco días	Trimestral	Aplicación informática GRECAE	100%
4.- Difusión de los derechos de las personas consumidoras mediante la edición de publicaciones y materiales audiovisuales.	5. Realización de actividades divulgativas e informativas a lo largo de año.	Número de actividades divulgativas e informativas realizadas al año.	Anual	Aplicación informática GRECAE	≥5
5.- Recepción y tramitación de quejas, reclamaciones y denuncias.	6. Entrega inmediata al consumidor del formulario de demanda cuando sea presencial. 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.	Porcentaje de casos de entrega inmediata del formulario de demanda. Tiempo medio desde el registro del documento en el Servicio Provincial correspondiente, hasta que se realiza el primer trámite.	Trimestral Trimestral	Aplicación informática GRECAE Aplicación informática GRECAE	100% ≤ 12 días hábiles
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. 9. Cuando se realice la mediación por escrito, el tiempo máximo de respuesta de la misma cuando la empresa demandada acepte la mediación ,será de 2 meses a partir de la fecha de la recepción del acuse de recibo enviado por la empresa.	Porcentaje de mediaciones presenciales realizadas dentro del plazo máximo establecido. Porcentaje de mediaciones por escrito realizadas dentro del plazo máximo establecido.	Trimestral Trimestral	Aplicación informática GRECAE Aplicación informática GRECAE	100% 100%
	10.				