

Carta de servicios



Objetivos
Servicios

Compromisos
Garantías

Protección de las personas consumidoras



Castilla-La Mancha

Consejería de Sanidad y
Asuntos Sociales

carta de servicios

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 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 DE LOS USUARIOS

- * 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 proporcionara 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

1. Ofrecer una respuesta precisa y atención personalizada y confidencial, utilizando un lenguaje claro y sencillo.
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.
3. En el caso de tratarse de consultas con mayor complejidad se contestarán en un tiempo máximo de 4 días hábiles.
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.
5. Realización de al menos 5 actividades divulgativas e informativas en relación con la protección de las personas consumidoras.
6. Entrega inmediata de copia 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 6 días hábiles.
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 mediación, cuando la empresa demandada 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.



INDICADORES

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta se pueden consultar en la sede electrónica <http://www.jccm.es>, donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con periodicidad.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS Y LAS USUARIAS.

Pueden participar formulando iniciativas, sugerencias y quejas 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.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE INICIATIVAS, SUGERENCIAS Y QUEJAS

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

Usted puede plantear iniciativas y sugerencias, así como presentar sus quejas 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 fue aprobada por Resolución de 19/03/2013, de la Dirección General de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo y publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha nº 63, de fecha 2 de abril de 2013. Entró en vigor el día siguiente de su publicación y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años desde esta fecha. Si cumplidos los dos años no se ha publicado una revisión de la carta, los compromisos mantendrán su vigencia hasta que se publique la nueva revisión.



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

- Avda. de la Guardia Civil, nº 5 - 02071 - Albacete.
Tel: 967 557 900 - Fax: 967 557 950
E-mail: infoconsumoab@jccm.es
- C/ Postas, nº 20. - 13071 - Ciudad Real.
Tel: 926 276 000.- Fax: 926 210 722
E-mail: infoconsumocr@jccm.es
- C/ de las Torres, nº 43 - 16071- Cuenca.
Tel: 969 176 500 - Fax: 969 176 563
E-mail: infoconsumocu@jccm.es
- C/ Julián Besteiro, nº 2 - 19071 - Guadalajara.
Tel: 949 885 400 - Fax: 949 885 592
E-mail: infoconsumogu@jccm.es
- C/ Río Guadalmena nº 2 - 45071 - Toledo.
Tel: 925 266 400 - Fax: 925 248 881
E-mail: infoconsumoto@jccm.es

Formas de acceso mediante transporte público:

- Albacete: líneas A y B, parada 24 - Plaza de la Catedral.
- Ciudad Real: líneas 1, A y B parada - C/ Bernardo Balbuena.
- Cuenca: línea 6, parada - C/ Carreterías.
- Guadalajara: línea 1, parada - Avda. del Ejercito (La Rosaleda o Centro Comercial)
- Toledo: líneas 91 y 62, parada junto al centro de Radio Televisión Castilla-La Mancha.

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>





atención al ciudadano
Castilla-La Mancha



Certificada el 30/06/2008
y nº A58/00043

