



DEPARTAMENTO DE SANIDAD, BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA

ORDEN de 13 de noviembre de 2014, del Consejero de Sanidad, de Bienestar Social y Familia por la que se aprueba la carta de servicios al ciudadano de la Dirección General de Consumo.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de las Comunidades Autónomas de Aragón, dedica al Capítulo IV del Título II a regular las cartas de servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las cartas de servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos, consignando el artículo 6 del citado precepto reglamentario, modificado por el Decreto 100/2014, de 24 de junio, que las mismas se publicarán en el "Boletín Oficial de Aragón", produciendo efectos desde la fecha en la que se produzca dicha publicación.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios de la Dirección General de Consumo efectuado por la Secretaría General Técnica del departamento de Sanidad, de Bienestar Social y Familia, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección General de Consumo, que figura como anexo a la presente orden.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta orden en el "Boletín Oficial de Aragón", y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta orden se remitirá copia de la misma a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 13 de noviembre de 2014.

**El Consejero de Sanidad,
Bienestar Social y Familia,
RICARDO OLIVÁM BELLOSTA**

ANEXO:

CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCION GENERAL DE CONSUMO

1. PRESENTACION

Misión:

"Velar por la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Asimismo, promover la información y la educación de los consumidores, y fomentar su asociacionismo y participación en la toma de decisiones de las administraciones públicas, en materia de consumo.

Visión:

"Ser un referente para los consumidores y usuarios aragoneses, para que, a través de la información, formación, educación, protección, defensa y participación, se puedan garantizar servicios de atención de calidad y sostenibles."

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.

Denominación del centro: Dirección General de Consumo

Departamento de adscripción:

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Dirección: Vía Universitatis, 36, 50017 Zaragoza

Dirección electrónica: consumo.doc@aragon.es

Página Web: www.aragon.es/consumo

Facebook: Consumo-Aragón

Twitter: @ConsumoAragon

Teléfono Dirección General de Consumo: 976 71 56 12

Teléfono de Atención al Consumidor: 900 12 13 14

Fax: 976 71 56 09

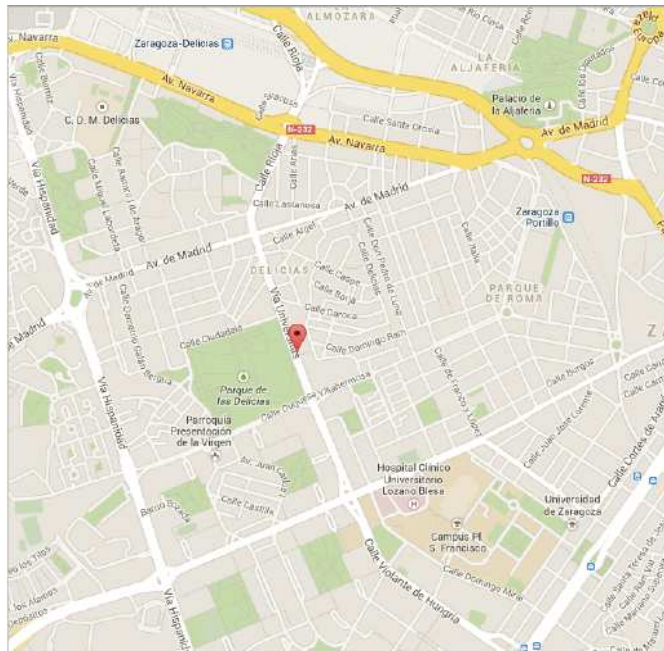
Horario de atención al público de lunes a viernes:

- Atención personal y telefónica 9:00-14:00 horas
- Atención telefónica-Teléfono gratuito de atención al consumidor 9:00-14:00 horas (resto del horario mediante contestador)

Medios de transporte público próximos al centro:

- Autobuses urbanos: 38, 42, 22, Circular 1, Circular 2.
- Estaciones de bicicletas:
 - Vía Universitatis: Avda. Duquesa Villahermosa (estación 124)
 - Vía Universitatis: C/ Hermanos Gamba (estación 125)

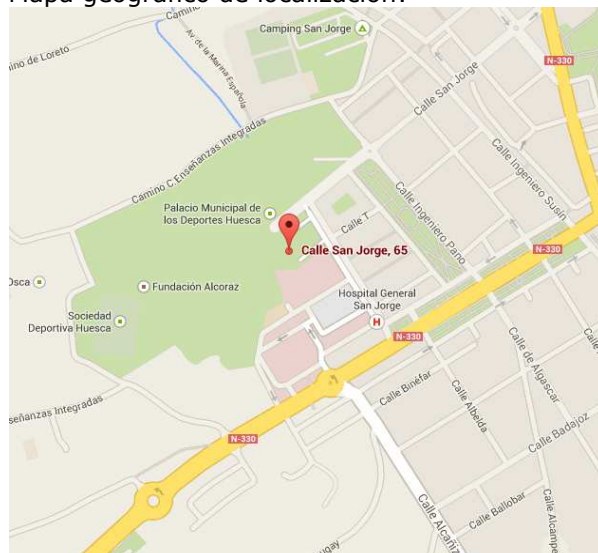
Mapa geográfico de localización:



Servicio Provincial de Huesca:
 San Jorge 65, 22071 Huesca Teléfono:974247228

Medios de transporte público próximos al centro:
 - Autobuses urbanos: C1, C2 y C3

Mapa geográfico de localización:



- Tranvía: Parada Plaza de Aragón.
- Estaciones de bicicletas:
 - Colegio Joaquín Costa: Ps María Agustín 27. (estación 27)
 - Puerta del Carmen: Ps Pamplona 26 (estación 26)

3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA:

- Ley 16/ 2006, de 28 de diciembre, de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón.
- Ley 3/2014, de 27 de marzo por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- 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 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS:

4.1.- Atención al consumidor en el ejercicio de sus derechos y deberes.

- Atención de consultas, quejas, denuncias y reclamaciones en materia de consumo.
- Resolución de litigios consumidor-empresa a través de los mecanismos de Mediación y Arbitraje de Consumo, de forma ágil y gratuita. Fomento del Sistema Arbitral de Consumo, a través de la adhesión al mismo, de empresas y profesionales, generando una imagen de calidad, garantía y confianza, a comerciantes y prestadores de servicios.
- Control sistemático del mercado, a través de la Inspección de Consumo que controla los productos y servicios, a disposición de los consumidores.
- Realización de campañas programadas de control de mercado de acuerdo a la demanda detectada y en sectores de especial relevancia para el consumidor

- Atención a la Red de Alerta de consumo europeo, prestando una especial atención en la seguridad de los productos, con especial énfasis en aquellos que van dirigidos a colectivos protegidos.
- Tramitación de procedimientos sancionadores en materia de consumo.
- Interlocución con empresas, organizaciones empresariales y sectores económicos, para la protección de los derechos de los consumidores. (Sellos de calidad, Evaluación de sistemas y Propuestas de mejoras)

4.2.- Información y Formación en el Consumo

- Servicio de atención telefónica gratuito.
- Gestión de fondos documentales a través del Centro de Información y Documentación Aragonés de Consumo y desarrollo de la Información a través de las TIC's y Redes sociales.
- Cursos de Formación para colectivos específicos.
- Realización de publicaciones, para difundir los derechos de los consumidores y usuarios en general y específicos en relación con los distintos sectores.
- Jornadas y Aulas de Consumo.
- Educación del consumidor en centros docentes. Subvenciones para proyectos educativos. Línea de financiación para centros docentes y otros agentes educativos en materia de consumo.

4.3.- Apoyo al tejido Asociativo de los Consumidores

- Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Subvenciones a asociaciones de consumidores, inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Informe de la actividad del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios y de sus representantes en los diferentes organismos.

- Acciones y servicios mediante colaboración con organizaciones sociales. Subvenciones a entidades sociales que desarrollan proyectos de formación entre colectivos de consumidores, que requieren una especial protección por parte de los poderes públicos.

5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS:

- Acceder a los procedimientos de mediación, arbitraje y conciliación.
- Ser informado de las actividades formativas impulsadas por la Dirección General de Consumo o de las entidades que realizan actividades similares con cargo a Subvenciones Públicas.
- Ser informado de los acuerdos de interés general de las reuniones del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.
- Obtener información general de los resultados de las campañas de inspección realizadas por esta Dirección General, en virtud de sus atribuciones.

6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN:

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- En estas dependencias.
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet en la página Web del Gobierno de Aragón: <http://www.aragon.es>

7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN:

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICION
Responder en el plazo máximo de 2 días hábiles el 90% de las consultas planteadas vía telemática	Porcentaje de consultas telemáticas contestadas en el plazo fijado	Registro
Al menos el 90% de los compromisos de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo presentados ante la Junta Arbitral de Consumo de	Porcentaje de compromisos de adhesión resueltos en plazo	Base de datos de empresas adheridas

Aragón, se resolverán expresamente en el plazo de 30 días hábiles desde la recepción del compromiso en las dependencias de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón		
Al menos el 80% de las solicitudes de arbitraje presentadas por los consumidores, serán resueltas en el plazo de 4 meses desde la recepción de la solicitud de arbitraje en la Junta Arbitral de Consumo de Aragón	Porcentaje de solicitudes de arbitraje resueltas en el plazo fijado	Base de datos de expedientes de arbitraje de consumo
Al menos el 90% de la información solicitada sobre legislación, informes, bibliografía y publicaciones contenidas en la base de datos del Centro de Información y Documentación Aragonés de Consumo (CIDAC), será facilitada en 3 días hábiles	Porcentaje de solicitudes de información facilitadas en el plazo fijado	Registro
Las actividades formativas contenidas en el plan anual de aulas de consumo se publicarán en la web y redes sociales (Facebook, Twitter) en el primer trimestre del ejercicio	Porcentaje de aulas de consumo publicadas en la web y redes sociales dentro del primer trimestre del ejercicio	Bases de Datos
Recordar en la web y redes sociales (Facebook y Twitter), la celebración de las aulas de consumo con una antelación de 7 días	Porcentaje de comunicaciones específicas de cada aula en el plazo fijado	Bases de datos
En el primer trimestre de cada año natural, se publicará en la web de la Dirección General de Consumo la relación de los sectores sobre los que se prevé actuar en el año, en materia de control de mercado	Publicación del compromiso en el plazo fijado	Base de Datos
En el primer trimestre de cada año natural se publicará en la web de la Dirección General de Consumo los resultados de las campañas de inspección realizadas en el año precedente	Porcentaje de campañas realizadas el año anterior en relación con las previstas para ese año y publicados sus resultados en la web	Base de datos

8. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- La participación de los usuarios se realiza a través:
 - Órganos de participación: Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, Consejo Aragonés de Consumo, y las comisiones en las que participan de forma representativa y delegada estos organismos.
 - Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

Las opiniones y consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta Carta de Servicios

9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO:

La Dirección General de Consumo adopta las siguientes medidas:

- En relación con la protección del medio ambiente:
 - Participación de la Dirección General de Consumo en la EAREA (Estrategia Aragonesa de Educación Ambiental).
- En relación con la calidad del servicio:
 - Encuestas de satisfacción de los usuarios.
 - Análisis de las consultas y sugerencias planteadas por los usuarios como sistema de retroalimentación y mejora de la calidad del servicio.

10. OTRA INFORMACIÓN: