

CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE CONSUMO

Uno de los objetivos principales de las Oficinas de Información al Consumidor es velar por la información del consumidor respecto a los derechos que como tal le asisten y en relación con la naturaleza y características de los productos y servicios puestos a su disposición. En este sentido, la Oficina de Consumo es un servicio para el asesoramiento en materia de consumo del consumidor y usuario de la provincia de León. Por ello, como no podría ser menos, la Oficina de Consumo debe, además de divulgar la existencia del servicio y las vías de acceso, proporcionar una información completa de las características del servicio que se presta, incluyendo los derechos que como usuario del mismo le asisten y los compromisos de calidad en su prestación. La vía para cumplir el derecho a la información del usuario está en la creación de la Carta de Servicios de la Oficina de Consumo de la Diputación de León.

Tomando como referencia el DECRETO 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (B.O.C. y L. nº 218, de 10 de noviembre de 2000), el equipo integrante de la Oficina de Consumo ha elaborado la Carta de servicios de este departamento de la Diputación de León en la que se transmiten los objetivos de trabajo y los medios para facilitar la evaluación de la calidad. Todo ello con la finalidad última de continuar acercando la Oficina de Consumo a los consumidores de la provincia de León, así como avanzar en la implantación de la mejora continua y la Gestión de la Calidad en los servicios públicos. La Carta contiene, asimismo, los compromisos y estándares de calidad en su prestación y los indicadores de gestión que permiten seguir el grado de cumplimiento de esos compromisos.

DATOS DE CARÁCTER GENERAL: IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN

DENOMINACIÓN: La Oficina de Consumo de la Diputación de León es un instrumento de comunicación permanente entre la Diputación de León y los ciudadanos de la provincia que carecen de este servicio municipal.

Tiene como misión proporcionar información, ayuda, asesoramiento y orientación a los consumidores y usuarios, llevar a cabo una defensa activa extrajudicial de los mismos en el ejercicio de sus derechos, así como el impulso de líneas de actuación para la protección de los derechos e intereses de los consumidores mediante su formación.

SERVICIO DE DERECHOS SOCIALES.

DIRECCIÓN: COMPLEJO SAN CAYETANO. EDF. NIÑO JESÚS- Ctra CARBAJAL S/N,(24008) LEÓN.

TELÉFONOS: 987085042- 987085041 – 987085040 - 987085039. **FAX:** 987085085.

CORREO ELECTRÓNICO: consumo@dipuleon.es

DIRECCIÓN DE INTERNET: www.dipuleon.es/consumo

HORARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Presencial: de lunes a viernes de 10:00 a 13:00 h

Complejo San Cayetano, Carretera Carbajal s/n León

Telefónico: 987085042- 987085041 – 987085040 – 987085039 Fax: 987085085

e-mail: consumo@dipuleon.es

Correo postal: Complejo San Cayetano. Carretera Carbajal s/n, 24008 LEÓN.

El resto de la jornada se recogen las consultas en el correo electrónico consumo@dipuleon.es.

PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

La Bañeza: martes de 10:00 a 13:00 h.

Edificio Servicios Múltiples. c/ Dr. Palanca

Tfno: 987 656125

Ponferrada: miércoles de 10:00 a 13:00 h

Edificio Diputación de León. c/ Río Urdiales nº 21

Tfno. 987 427 777 ext 227

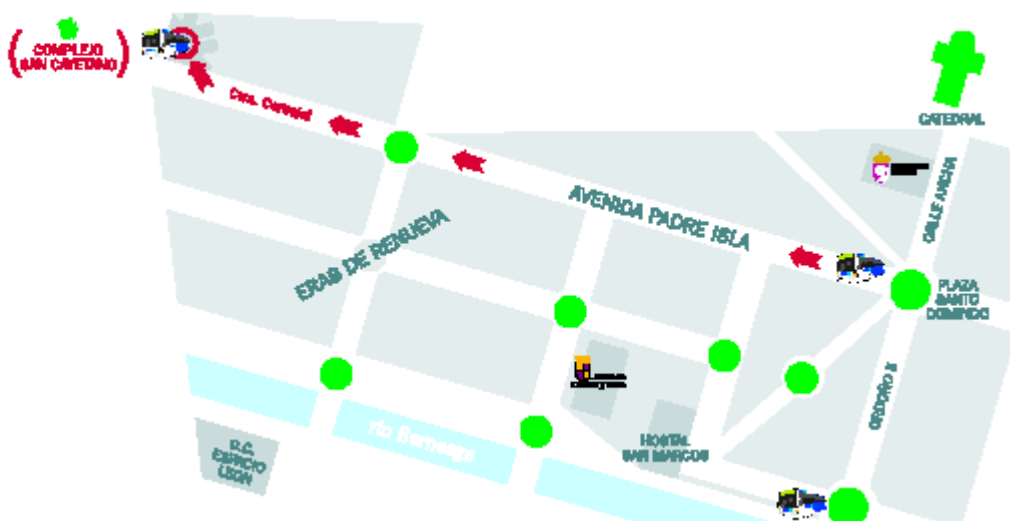
Bembibre: jueves de 10:00 a 13:00 h

Ayuntamiento

Tfno: 987 510448

Cuando las características del problema así lo requieran, el personal de la Oficina de Consumo se desplazará al ayuntamiento del solicitante.

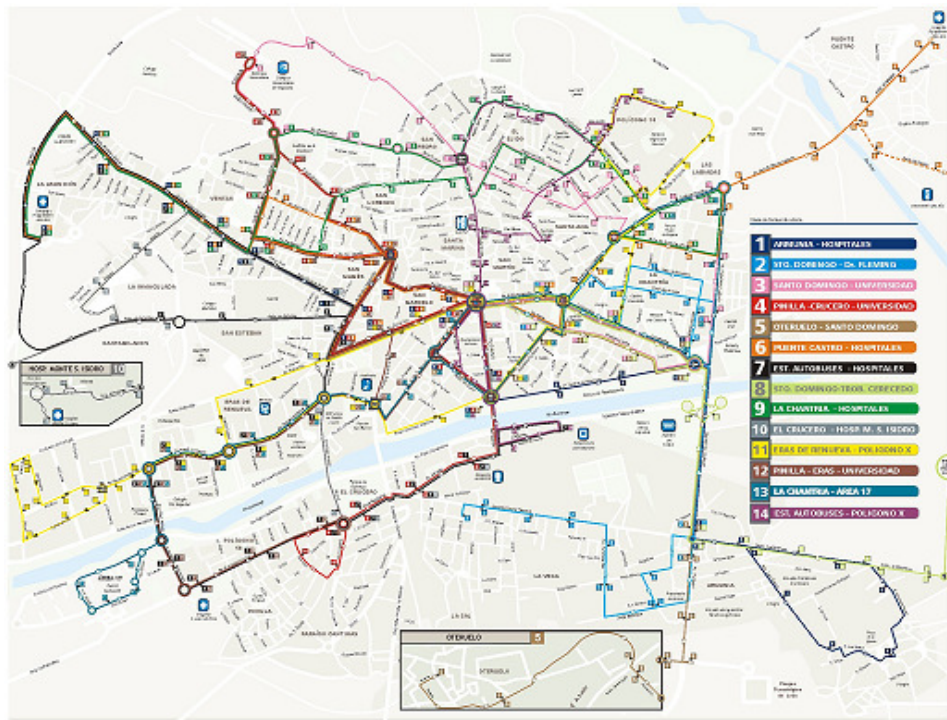
PLANO DE UBICACIÓN:



FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO:

El autobús urbano de Alsa City (vehículos azules) de la línea de Carbajal se detiene frente al Complejo San Cayetano. Este autobús tiene una parada en la plaza de Santo Domingo (al comienzo de Padre Isla).

La línea nº 11 (Eras de Renueva-Polígono X), finaliza su ruta en c/ UNICEF, esquina Carretera de Carbajal, punto desde el que se accede al Complejo San Cayetano caminando unos 200 metros por la carretera hacia Carbajal.



DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (I)

FUNCIONES: Asesoramiento, defensa, información, formación y educación de los consumidores y usuarios.

COMPETENCIAS: Ciudadanos que residen en municipios de la provincia de León que no disponen de Oficina Municipal de Información al Consumidor, en todo aquello que tenga que ver con compra de bienes o contratación de servicios, siempre que se trate de relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios o profesionales, de acuerdo con la definición contenida en el art. 2 de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la defensa de los consumidores y usuarios de Castilla y León.

DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (II)

SERVICIOS QUE PRESTA

1. Asesoramiento y defensa de los consumidores y usuarios mediante las siguientes acciones:
 - a. Atención al público para información y asesoramiento del consumidor y usuario de forma presencial y a distancia utilizando las tecnologías de la comunicación.
 - b. Recepción y tramitación de denuncias, y reclamaciones.
 - c. Resolución de conflictos en materia de consumo mediante conciliación amistosa.
 - d. Información a las empresas sobre sus obligaciones en materia de consumo y canalización de sus consultas.
 - e. Asesoramiento y apoyo a las Corporaciones Locales en materia de consumo.
 - f. En general, información, atención, asesoramiento, defensa y protección de los consumidores y usuarios.
2. Información, formación y educación de los consumidores y usuarios, a través de las siguientes actuaciones:
 - a. Realizar campañas informativas.
 - b. Indicar las direcciones y principales funciones de otros centros, públicos o privados, de interés para los consumidores o usuarios.
 - c. Recabar información directa de organismos públicos o privados.
 - d. Editar publicaciones.
 - e. Organizar y desarrollar acciones de información a los consumidores y usuarios.
 - f. Organizar y desarrollar actividades que fomenten el interés hacia el ámbito del Consumo.
 - g. Realizar actividades de colaboración con el sistema educativo.
 - h. Impulsar la creación de órganos de participación, asesoramiento y apoyo a las asociaciones.
 - i. Fomentar el asociacionismo de los consumidores y usuarios.

RELACIÓN DE NORMATIVA PRINCIPAL

- Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León.
- 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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO.

1. A ser tratados con el debido respeto y consideración.
2. A recibir información sobre consumo de manera presencial, por correo postal, o electrónico y a través de la página web, fax o teléfono.
3. A ser atendidos directa y personalmente.
4. A ser orientados sobre sus derechos y el cauce adecuado para ejercerlos.
5. A que se les facilite la documentación requerida en materia de consumo.
6. A conocer la identidad de las autoridades, funcionarios y demás personal que tramitan los procedimientos en que sean parte.
7. A la privacidad y confidencialidad de los datos de carácter personal
8. A obtener respuesta a sus escritos.
9. A presentar las sugerencias y quejas que consideren oportunas a través de:
 - El registro general de la Diputación de León.
 - El buzón virtual de sugerencias y quejas de la web: www.dipuleon.es

COMPROMISOS CON LOS USUARIOS DEL SERVICIO (I).

- 1 Atención personalizada, trato correcto y amable, en unas instalaciones adecuadas y accesibles.
- 2 Atención presencial con un tiempo de espera no superior a 20 minutos, en la oficina de León.
- 3 Atención telefónica inmediata en el horario establecido. Si todos los asesores están ocupados o la llamada pasa al contestador automático, la Oficina de Consumo devuelve la llamada al consumidor a lo largo de la jornada.
- 4 Contestación a las consultas formuladas en el correo electrónico, postal, o fax, el primer día hábil tras su recepción.
- 5 Desplazamiento del personal de la Oficina de Consumo al Ayuntamiento del consumidor cuando las características del problema así lo requieran (gran número de ciudadanos afectados por el problema, circunstancias particulares de un cliente).
- 6 El 95 % de las consultas se resolverán en el momento, el resto pueden requerir un estudio que demore la contestación.
- 7 Inicio del expediente de las reclamaciones dentro de los 3 días hábiles posteriores a su registro de entrada en Diputación de León.
- 8 Comunicación al consumidor o usuario de todos los trámites seguidos en su reclamación.
- 9 Tiempo máximo de tramitación de las reclamaciones en las que actúa como mediador la Oficina de Consumo de 4 meses.
- 10 Dirigir las acciones formativas y educativas a todos los colectivos implicados en el acto de consumo.
- 11 Realizar actividades de información y divulgación.
- 12 Utilizar técnicas adaptadas a los destinatarios en las actividades de formación.

COMPROMISOS CON LOS USUARIOS DEL SERVICIO (II).

INDICADORES DE CALIDAD

1. Porcentaje de clientes atendidos de forma presencial con espera inferior a 20 minutos.
2. Porcentaje de consultas telefónicas atendidas con carácter inmediato.
3. Porcentaje de consultas a distancia atendidas en el primer día hábil tras su recepción.
4. Número de desplazamientos a demanda.
5. Porcentaje de expedientes de reclamación iniciados antes de 3 días hábiles desde su registro de entrada en Diputación de León.
6. Porcentaje de reclamaciones en las que se ha informado al reclamante de todos los trámites.
7. Porcentaje de reclamaciones finalizadas en menos de 4 meses.
8. Número de acciones formativas dirigidas a los colectivos implicados en el acto de consumo.
9. Número de publicaciones editadas y actividades de información realizadas.
10. Número de quejas y sugerencias sobre nuestros propios servicios.
11. Índice de satisfacción resultante de las encuestas realizadas a los ciudadanos sobre el funcionamiento del servicio.

PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

1. Encuestas voluntarias sobre la calidad de los servicios ofrecidos.
2. Sugerencias y quejas sobre nuestros propios servicios.
3. A través de los representantes municipales que acuden a las actividades programadas para ellos.
4. A través del Consejo Provincial de Consumo.

ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Sección de Consumo
Complejo San Cayetano, Carretera Carbajal s/n ,(24008) León

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y PERIODO DE VIGENCIA

La presente Carta de Servicios entrará en vigor, una vez sea aprobada por Resolución de la Presidencia, al día siguiente de la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

Anualmente se revisarán los compromisos de calidad contenidos en la misma comprobando si siguen siendo adecuados, procediéndose a su actualización o modificación en el caso de que así se decida.