

## FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Los ciudadanos y usuarios de la oficina de Consumo tienen a su disposición los diferentes mecanismos de participación:

- El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- Ruegos y preguntas en las sesiones del Pleno de la Corporación.
- Presentación de instancias en las Oficinas de Registro.
- Las encuestas ciudadanas de percepción, expectativas y necesidades de satisfacción de los servicios.
- El buzón del ciudadano (<http://www.mostoles.es/es/buzon-ciudadano>).
- Teléfonos de atención al ciudadano: 010.
- Correo electrónico de Consumo: [omic@mostoles.es](mailto:omic@mostoles.es)

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

El Ayuntamiento de Móstoles pone a disposición de los ciudadanos la posibilidad de presentar sugerencias y reclamaciones mediante el procedimiento establecido en el artículo 210 del Reglamento Orgánico Municipal:

*“El derecho a la presentación de reclamaciones y sugerencias podrá ejercerse por cualquier persona física o jurídica sin limitación alguna, con independencia del lugar de residencia o nacionalidad.*

*Los ciudadanos formularán sus quejas o sugerencias por escrito en el Libro, indicando su nombre, apellidos y su domicilio, a efectos de comunicaciones, y firmando al final de la correspondiente hoja. Los ciudadanos podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables del Libro en la formulación y constancia de su queja o sugerencia, en cuyo caso, se limitarán a firmar la misma como muestra de conformidad.* “

### DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICA, TELÉFONOS Y HORARIO

#### UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE CONSUMO

##### Dirección:

Calle Huesca, nº 15. 28934 Móstoles.

E-mail: [omic@mostoles.es](mailto:omic@mostoles.es)

Teléfono General: 91 664 76 42

Teléfono para Reclamaciones y denuncias: 91 664 76 23

Fax: 91 664 76 45

Horario: De lunes a viernes de 9 a 14 horas

### MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE

##### METRO:

Línea 12 Metrosur

Estación: “Pradillo”

##### RENFE:

Línea C-5: Móstoles-El Soto / Atocha / Fuenlabrada / Humanes

Estación: “Móstoles”

**AUTOBÚS:** <http://www.ctm-madrid.es/>

Depósito Legal: M-3159-2017



PLAZA DE ESPAÑA, 1. 28934 MÓSTOLES. MADRID

## CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES

Compromisos de calidad del Área de Consumo en la prestación de los servicios públicos



La **Carta de Servicios del Área de Consumo** del Ayuntamiento de Móstoles es un documento a través del cual se informa públicamente a los ciudadanos de los compromisos de calidad que se asumen en la prestación de los servicios. (El texto completo de la Carta está disponible en [www.mostoles.es/consumostoles/es](http://www.mostoles.es/consumostoles/es)).

Esta Carta de Servicios representa una apuesta clara y decidida por adoptar criterios de calidad en la gestión del servicio de Consumo, y en definitiva, en la mejora continua del funcionamiento de los trámites y servicios que se prestan a los ciudadanos de Móstoles.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios del Área de Consumo del Ayuntamiento de Móstoles se pretende:

- Introducir técnicas y herramientas que mejoren la calidad de los servicios prestados por la Concejalía a los ciudadanos.
- Informar públicamente a los ciudadanos sobre los servicios que se prestan y sus condiciones.
- Dar a conocer los compromisos que se adquieren en la prestación de estos servicios, según determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Impulsar y promover la participación de los ciudadanos.
- Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Reconocer el valor del trabajo de las personas del Área de Consumo que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

El Área de Consumo pone a disposición de los ciudadanos los siguientes mecanismos de subsanación en caso de quejas o incumplimiento de compromisos.

- Carta de disculpas al ciudadano, enviada por el mismo canal de la recepción o por el que el ciudadano señale.
- Llamada personal al ciudadano a fin de subsanar errores cometidos, en caso de atención telefónica.
- Posibilidad de facilitar al ciudadano mediante todos los canales posibles el contacto con instancias responsables de los diferentes servicios municipales.

# MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

## MISIÓN

El artículo 51 de la Constitución Española recoge como principio rector de la política social y económica un mandato a todos los poderes públicos para la garantía de los derechos de los consumidores. Sobre esta base la Ley 11/98 de Protección a los Consumidores de la Comunidad de Madrid reconoce a los Ayuntamientos determinadas competencias en materia de Consumo. El Ayuntamiento de Móstoles, en ejercicio de dichas competencias, creó la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

## VISIÓN

Prestación de una atención globalizada respecto de las relaciones de consumo en las que prime la labor preventiva. Desarrollo de actuaciones encaminadas a conseguir un cambio de actitud en el consumidor que le permita un mayor grado de empoderamiento.

## VALORES

**Inmediatez.** Prestación de atención inmediata a los consumidores en horario de lunes a viernes de 9 a 14 horas de forma presencial, telefónica o por correo electrónico.

**Confidencialidad.** Privacidad y confidencialidad respecto de los datos personales facilitados.

**Imparcialidad.** Mantenimiento de una posición imparcial en el tratamiento de los conflictos trasladados a través de reclamaciones.

**Cercanía.** Atención con amabilidad y tolerancia en instalaciones adecuadas y accesibles.

**Profesionalidad.** Tratamiento de las cuestiones planteadas desde la especialización.

**Legalidad.** Desarrollo de las actuaciones sobre la base de la normativa aplicable.

**Compromiso.** Voluntad de ayudar a los ciudadanos en los problemas que planteen ante este Servicio.

**Transparencia.** Actuación de forma abierta, accesible y participativa en relación con los ciudadanos.

**Flexibilidad.** Adaptación, en la medida legalmente posible, de nuestra forma de actuar y de los procedimientos a las necesidades de los usuarios.

**Innovación.** Búsqueda constante de nuevas fórmulas de trabajo y nuevos ámbitos en los que desarrollar nuestras competencias y en aplicación de la tecnología al servicio de una mejora en las acciones.

**Vocación de servicio público.** Nuestro trabajo se desarrollará en todo momento desde la perspectiva de la prestación de servicios a los ciudadanos intentando resolver dentro del ámbito de nuestras competencias u orientar sobre cualquier asunto o problema con eficacia, eficiencia, rapidez y determinación.

**Responsabilidad social.** Compromiso por la mejora de las condiciones de los consumidores y por empoderamiento de los mismos.

**Fomento de la igualdad.** Reconocemos que Móstoles posee una diversidad cultural y racial, por lo que abogamos por el respeto entre todas las personas.

# COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<b>INFORMACIÓN A CONSUMIDORES</b>		
<b>Atención de Consultas</b>	En el 100% de los casos, el tiempo de espera para realizar las consultas presenciales será inferior a 20 minutos, salvo circunstancias excepcionales.	Porcentaje de usuarios atendidos de forma presencial con espera inferior a 20 minutos.
	En el 80% de los casos las consultas presenciales y telefónicas se responderán de forma inmediata.	Porcentaje de consultas presenciales o telefónicas que obtienen una respuesta de forma inmediata.
	En el 100% de los casos, las consultas en línea obtendrán una respuesta en un tiempo inferior a 2 días hábiles.	Porcentaje de consultas en línea que han sido respondidas en un plazo inferior a 2 días hábiles.
<b>Información publicada en la web</b>	La información en materia de consumo publicada en la Web municipal se revisará y actualizará cada mes.	Número de revisiones y actualizaciones al mes.
<b>Información facilitada a través de medios de comunicación y tabloneros municipales</b>	Siempre que se conozcan situaciones sobre cuestiones relevantes, urgentes y de gravedad, se difundirá en los medios de comunicación y en los tabloneros municipales.	Porcentaje de comunicaciones realizadas sobre el total de situaciones relevantes, urgentes y de gravedad conocidas.
<b>Información por colectivos</b>	Al menos se incrementarán un 40% las actividades de información dirigidas a colectivos especialmente vulnerables.	Porcentaje de actuaciones informativas dirigidas a colectivos especialmente vulnerables en relación con las realizadas el año anterior.

<b>ASESORAMIENTO JURÍDICO</b>		
<b>Asesoramiento jurídico</b>	En el 100% de los casos que se consideren extraordinarios y/o urgentes se les atenderá sin cita previa o con cita prioritaria.	Porcentaje de casos extraordinarios y/o urgentes que han sido asesorados sin cita previa o con cita prioritaria.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<b>TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
<b>Tramitación de reclamaciones o denuncias</b>	Las tramitaciones comenzarán antes de 7 días desde la presentación en registro de la reclamación o denuncia.	Porcentaje de expedientes iniciados en menos de siete días hábiles desde la presentación.
	El tiempo máximo de tramitación de las reclamaciones en las que la Oficina Municipal de Consumo actúa como mediador será de 3 meses en el 70 % de los casos.	Porcentaje de reclamaciones cerradas antes de tres meses.
<b>ACTUACIONES INSPECTORAS</b>		
<b>Inspección por campañas</b>	En todas las campañas de inspección se incluirá información sobre el procedimiento de arbitraje.	Porcentaje de campañas de inspección que incluyen información sobre arbitraje.
<b>Inspección por reclamaciones, denuncias o solicitudes de arbitraje</b>	El 100% de las inspecciones se realizarán en menos de cinco días desde la recepción del expediente.	Porcentaje de inspecciones realizadas en menos de cinco días desde la recepción del expediente.
<b>Inspección relativa a la Red de Alerta (productos potencialmente peligrosos)</b>	Todos los productos inseguros comunicados a través de la Red de Alertas serán controlados según el procedimiento establecido.	Porcentaje de alertas controladas en relación con las comunicadas.

<b>ACTUACIONES DIRIGIDAS A EMPRESAS</b>		
<b>Entrega de Hojas de Reclamación</b>	En el 100 % de los casos se entregaran de forma inmediata las hojas de reclamación siempre que se aporte la documentación requerida.	Porcentaje de entregas inmediatas.
<b>Fomento del arbitraje</b>	Se realizarán al menos dos actuaciones orientadas a fomentar la participación de las Asociaciones Empresariales en el Sistema Arbitral de Consumo.	Número de actuaciones realizadas.
<b>Formación de emprendedores</b>	En el 100% de los casos en los que se solicite, se participará en las actuaciones de formación organizadas por Móstoles Desarrollo.	Porcentaje de actuaciones en las que se participa sobre el total de solicitadas.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<b>ARBITRAJE DE CONSUMO</b>		
<b>Elaboración de laudos</b>	Todos los laudos se elaborarán en un plazo igual o menor de 10 días.	Porcentaje de laudos elaborados en menos de 10 días.

