

## 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. |

