

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



AYUNTAMIENTO DE
Móstoles

CONCEJALÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO, EMPLEO
Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS DE CARÁCTER GENERAL	
2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	4
2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS	5
3. NORMATIVA GENERAL	6
4. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	
4.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	7
4.2. RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS	7
5. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	8
6. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	9
7. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	
7.1. INFORMACIÓN A CONSUMIDORES	10
7.2. ASESORAMIENTO JURÍDICO A CONSUMIDORES	10
7.3. TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y DENUNCIAS	10
7.4. ACTUACIONES INSPECTORAS	10
7.5. FORMACIÓN	11
7.6. ACTUACIONES DIRIGIDAS A EMPRESAS	11
7.7. ARBITRAJE DE CONSUMO	11
8. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	12
9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN	14
10. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
10.1. DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICA, TELÉFONO Y HORARIO	15
10.2. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE	15
11. AÑO DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA	16



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).

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.



2.1. 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.



2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS

El Área de Consumo será el responsable de la Carta de Servicios. Tiene encomendadas las siguientes funciones:

- a)** La inspección de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado puestos a disposición del consumidor para comprobar su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.
- b)** Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencia que afecten a la salud y seguridad o intereses económicos de los consumidores.
- c)** Fomentar y apoyar a las asociaciones de consumidores de ámbito local.
- d)** Desarrollar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a consumidores.
- e)** El ejercicio de la capacidad sancionadora, hasta un máximo de 2.500.000 pesetas (15.025,30€), en relación con las empresas y establecimientos domiciliados en su término municipal, siempre y cuando la infracción se haya cometido en el mismo.
- f)** Fomentar, divulgar y administrar el Sistema Arbitral de Consumo, en colaboración con la Administración del Estado.
- g)** Cualquier otra que le sea encomendada en el ejercicio de sus competencias.

Artículo 51 de la Constitución Española.

Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Real Decreto 231/2008, de 25 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.





4.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Con relación a los servicios que presta el Área de Consumo, se derivan los siguientes derechos de los usuarios:

- A ser tratado con imparcialidad, sin discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- A recibir en todo momento un trato correcto, respetuoso y esmerado.
- A ser informado sobre los servicios que se prestan.
- A identificar a los funcionarios y a la confidencialidad de la información sobre los servicios prestados.
- A obtener información y orientación acerca de actuaciones o servicios que se prestan.
- A ser atendido por personal cualificado.
- A exigir responsabilidades a la Administración y al personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- A la privacidad, confidencialidad de los datos de carácter personal y al adecuado tratamiento de los mismos.

4.2. RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y los demás usuarios.
- Respetar el orden de espera en los distintos puntos de atención.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.

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



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. “





7.1. INFORMACIÓN A CONSUMIDORES

Se presta:

- Con carácter generalizado a través de la página web y otros medios de difusión.
- De manera personalizada en horario de 9 a 14 horas de lunes a viernes.

7.2. ASESORAMIENTO JURÍDICO A CONSUMIDORES

Se proporciona previa cita y a criterio del Área de Consumo:

- En los casos en los que el contenido jurídico del problema planteado lo requiere.
- Para los casos en que se lleve a cabo algún trámite arbitral o trámite judicial en cuantías inferiores a 2.000 €.

7.3. TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y DENUNCIAS

- Recepción, procesamiento y tramitación de reclamaciones mediante el uso de la mediación.
- Tramitación de denuncias conforme al procedimiento administrativo.

7.4. ACTUACIONES INSPECTORAS

- Desarrollo de campañas de inspección anuales y realización de inspecciones puntuales derivadas de reclamaciones, denuncias o solicitudes de arbitraje.
- Realización de diligencias de comprobación de hechos puestos de manifiesto en reclamaciones, denuncias y solicitudes de arbitraje.
- Control de productos procedentes de la Red de Alerta.



7.5. FORMACIÓN

Desarrollo de actuaciones formativas dirigidas a:

- Consumidores en general.
- Colectivos especialmente vulnerables.
- Alumnos en prácticas.

7.6. ACTUACIONES DIRIGIDAS A EMPRESAS

Gestión de la entrega de Hojas de Reclamaciones preceptivas de las empresas.

Desarrollo de actuaciones informativas dirigidas a empresas relativas al cumplimiento de la normativa de consumo:

- Con carácter general a través de información en la web.
- Ante consultas concretas.
- Participación en los programas de formación de emprendedores desarrollados por Móstoles Desarrollo.

7.7. ARBITRAJE DE CONSUMO

Presidencia de los Colegios Arbitrales adjudicados al Colegio Territorial de Móstoles y elaboración de laudos, resolución de recursos de aclaración y asesoramiento en la ejecución judicial de laudos.



SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
INFORMACIÓN A CONSUMIDORES		
Atención de Consultas	<p>En el 100% de los casos, el tiempo de espera para realizar las consultas presenciales será inferior a 20 minutos, salvo circunstancias excepcionales.</p> <p>En el 80% de los casos las consultas presenciales y telefónicas se responderán de forma inmediata.</p> <p>En el 100% de los casos, las consultas en línea obtendrán una respuesta en un tiempo inferior a 2 días hábiles.</p>	<p>Porcentaje de usuarios atendidos de forma presencial con espera inferior a 20 minutos.</p> <p>Porcentaje de consultas presenciales o telefónicas que obtienen una respuesta de forma inmediata.</p> <p>Porcentaje de consultas en línea que han sido respondidas en un plazo inferior a 2 días hábiles.</p>
Información publicada en la web	La información en materia de consumo publicada en la Web municipal se revisará y actualizará cada mes.	Número de revisiones y actualizaciones al mes.
Información facilitada a través de medios de comunicación y tableros municipales	Siempre que se conozcan situaciones sobre cuestiones relevantes, urgentes y de gravedad, se difundirá en los medios de comunicación y en los tableros municipales.	Porcentaje de comunicaciones realizadas sobre el total de situaciones relevantes, urgentes y de gravedad conocidas.
Información por colectivos	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.
ASESORAMIENTO JURÍDICO		
Asesoramiento jurídico	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.
TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES		
Tramitación de reclamaciones o denuncias	<p>Las tramitaciones comenzarán antes de 7 días desde la presentación en registro de la reclamación o denuncia.</p> <p>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.</p>	<p>Porcentaje de expedientes iniciados en menos de siete días hábiles desde la presentación.</p> <p>Porcentaje de reclamaciones cerradas antes de tres meses.</p>



SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
ACTUACIONES INSPECTORAS		
Inspección por campañas	En todas las campañas de inspección se incluirá información sobre el procedimiento de arbitraje.	Porcentaje de campañas de inspección que incluyen información sobre arbitraje.
Inspección por reclamaciones, denuncias o solicitudes de arbitraje	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.
Inspección relativa a la Red de Alerta (productos potencialmente peligrosos)	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.
ACTUACIONES DIRIGIDAS A EMPRESAS		
Entrega de Hojas de Reclamación	En el 100 % de los casos se entregarán de forma inmediata las hojas de reclamación siempre que se aporte la documentación requerida.	Porcentaje de entregas inmediatas.
Fomento del arbitraje	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.
Formación de emprendedores	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.
ARBITRAJE DE CONSUMO		
Elaboración de laudos	Todos los laudos se elaborarán en un plazo igual o menor de 10 días.	Porcentaje de laudos elaborados en menos de 10 días.

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.



10.1. 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

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

10.2. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE

METRO:

Línea 12 Metrosur

Estación: "Pradillo "

RENFE:

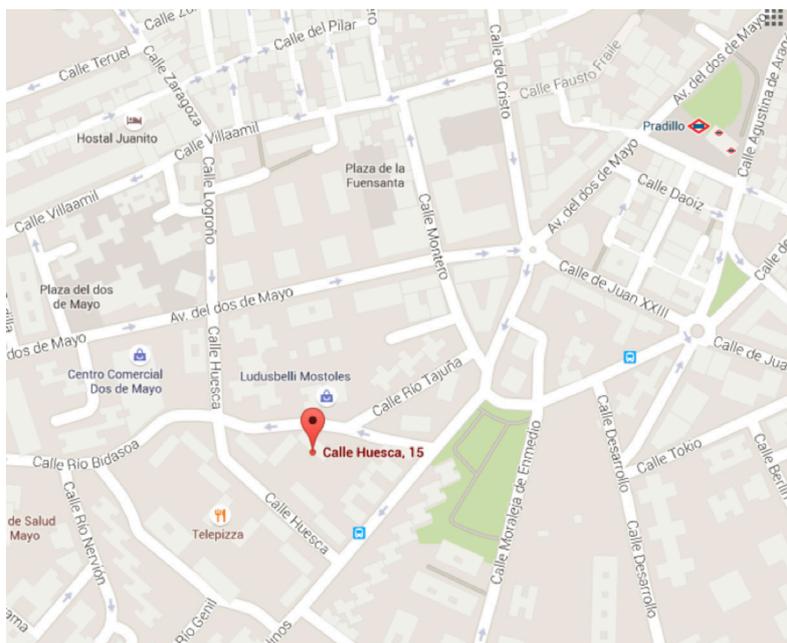
Línea C-5: Móstoles-El Soto / Atocha / Fuenlabrada / Humanes

Estación: "Móstoles"

AUTOBÚS:

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

PLANO DE SITUACIÓN:





La Carta de Servicios del Área de Consumo se publica en el año 2017 y estará vigente hasta el año 2019, pudiendo realizar con anterioridad revisiones o actualizaciones de la misma, si se considerara oportuno.