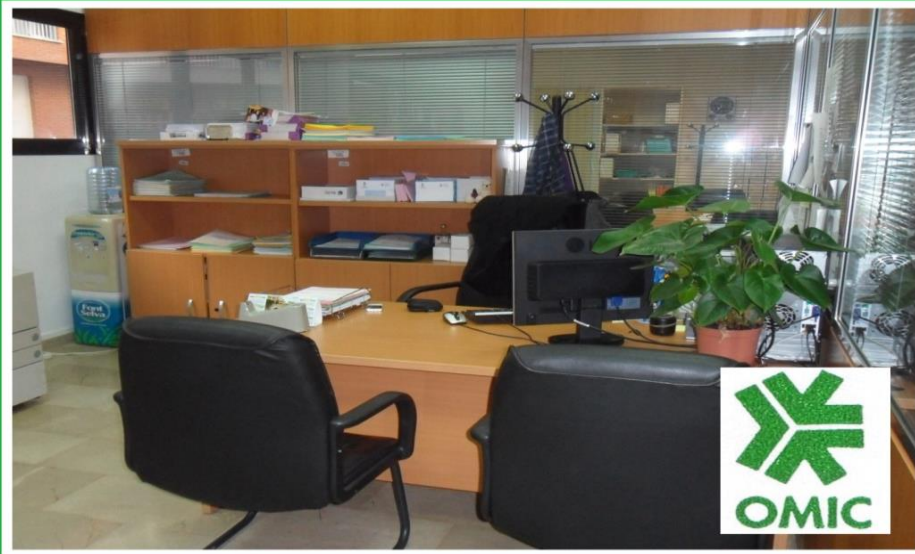


La Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Águilas es un servicio gratuito de educación, consulta, información y resolución de conflictos, que la Concejalía de Consumo ofrece a los Consumidores y Usuarios de nuestro municipio desde mayo de 1986, así como a todas aquellas personas que a diario visitan nuestra ciudad, ya sea por una simple visita turística o bien buscando en nuestros comercios algún producto determinado.

O.M.I.C. Águilas.



CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios del Negociado de Consumo del Ayuntamiento de Águilas 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.

Esta Carta representa una apuesta clara y decidida por adoptar criterios de calidad en la gestión de materias de Consumo, y en definitiva, en la mejora continua del funcionamiento de los trámites y servicios que se prestan a los usuarios de esta Oficina Municipal.

SERVICIOS PRESTADOS

La O.M.I.C. es un servicio público y gratuito de información y gestión de reclamaciones de consumidores y usuarios de 35 horas semanales (incluyendo funciones de mediación y conciliación) y tiene como horario de atención al público de 9'00 h a 13'00 h de lunes a viernes.

Como medios personales, la O. M.I.C. cuenta con dos informadores de consumo.

Los medios materiales de los que dispone la oficina son: un local en planta baja con dos zonas, información y sala de audiencias para arbitraje, disponiendo estas salas de un mobiliario adecuado, fotocopiadora, equipo informático con línea de ADSL y una línea de teléfono/fax.

Los servicios que se prestan en la Oficina son los siguientes:

1. INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

Se informa a los ciudadanos para el adecuado y efectivo ejercicio del Acto de Consumo y de sus derechos y deberes como consumidores. Tan solo el 15 % de estas consultas llegan a reclamaciones.

2. TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN, SI PROCEDE, DE LAS CONSULTAS, DENUNCIAS Y RECLAMACIONES QUE PRESENTEN LOS CONSUMIDORES.

La O.M.I.C tiene una media anual de tramitación de unos 1.000 expedientes/reclamaciones.

3. SERVICIO DE ARBITRAJE.

Desde el Ayuntamiento se ha prestado todo el apoyo tanto técnico como personal al Servicio de Arbitraje de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en especial, en la realización del Arbitraje Virtual.

4. ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA

Tras el Convenio de Colaboración en julio de 2012, entre el Ayuntamiento de Águilas y el Ilustre Colegio de Abogados de Lorca, se atiende en la O.M.I.C. **la solicitud de asistencia jurídica gratuita** para evitar que los ciudadanos aguilenses tengan que desplazarse a Lorca para presentar la documentación y con el efecto instantáneo de suspensión de plazos judiciales.

PRETENSIONES CON ESTA CARTA DE SERVICIOS

- Informar públicamente a los ciudadanos sobre los servicios que se prestan y sus condiciones; sobre sus derechos en relación a este servicio.
- Promover la participación de los ciudadanos e introducir técnicas y herramientas que mejoren la calidad de los servicios prestados por la Concejalía a los ciudadanos.
- Dar una imagen de transparencia y aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Reconocer el valor del trabajo de las personas del Área de Consumo que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

- ❖ La O.M.I.C. dispone de un **buzón de sugerencias/reclamaciones** para mejorar la calidad del servicio.

Dichas aportaciones pueden presentarse en la Oficina o a través del correo electrónico: omic@ayuntamientodeaguilas.com; o bien mediante la presentación de instancias en el Registro General de Entradas del Ayuntamiento de Águilas.

El Negociado de Consumo pone a disposición del usuario/consumidor los siguientes mecanismos de subsanación en caso de queja o incumplimiento de compromisos.

- Carta de disculpas al ciudadano, enviada por el mismo canal de la recepción o por aquel 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 del Negociado de Consumo.
- ❖ Además, El Ayuntamiento de Águilas dispone en el Portal de Transparencia de un buzón de consultas, quejas y reclamaciones que permite a la ciudadanía e instituciones públicas o privadas poder ejercer su derecho a realizar sugerencias para mejora de los servicios prestados, reclamaciones o quejas en su funcionamiento.

Se podrán presentar través del Portal de Transparencia en el enlace:

[Buzón de buzón de consultas, quejas y reclamaciones](#)

COMPROMISOS CON EL USUARIO/CONSUMIDOR

- ✓ **Atención de Consultas.**
 - En el 100% de los casos las consultas presenciales se atenderán en el mismo día, excepto si el asunto requiera de estudio especial. Al consumidor se le ofrecerá una información veraz y actualizada.
 - En el 100% de los casos se contestarán las consultas telefónicas en el momento, excepto si nos encontremos atendiendo a un usuario que acude de manera presencial y, en ese caso, al consumidor se le solicitará nombre y teléfono y se le atenderá en cuanto sea posible, siempre antes de que acabe la jornada laboral.
 - En el 100% de los casos se responderán las consultas por correo electrónico antes de las 72 horas.

La atención al usuario/consumidor estará dotada de los siguientes **VALORES**:

- Transparencia. Actuación de forma abierta, accesible y participativa en relación con los ciudadanos.
 - Profesionalidad. Tratamiento de las cuestiones planteadas desde la especialización.
 - Confidencialidad. Privacidad y confidencialidad respecto de los datos personales facilitados.
 - Cercanía. Atención con amabilidad y tolerancia.
 - Legalidad. Desarrollo de las actuaciones sobre la base de la normativa aplicable.
 - 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.
- ✓ **Información facilitada a través de medios de comunicación.** Siempre que se conozcan situaciones sobre cuestiones relevantes o urgentes, se difundirán en los medios de comunicación, mediante notas de prensa.
- ✓ **Seguimiento y control de las sugerencias y reclamaciones sobre el servicio prestado.**
- ✓ **Fomento de la formación del personal** a través de cursos específicos tanto presenciales como on-line para poder cumplir con el valor de la profesionalidad.

DATOS DE LA OFICINA

Oficina Municipal de Información al Consumidor

C/ Floridablanca, 9-b. Edificio Placetón. 30880. Águilas. Murcia.

Teléfono de contacto/fax: 968413661.

Correo electrónico: omic@ayuntamientodeaguilas.com

Águilas, marzo 2020