



Carta de Servicios de Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Leganés

Dirección de Información y Gestión de Calidad

Fecha del documento: [18/10/2016]

Fecha de aprobación en JGL: [02/11/2016]

Unidad Responsable (DIR 3): [OMIC]

Fecha de última actualización: [24/10/2016]

Versión: [v.1.]

Excelentísimo Ayuntamiento de Leganés.

En este documento, los datos de carácter personal objeto de protección que pudieran aparecer, se encuentran sustituidos por (**) en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal. Permitida la reutilización de este documento. Es preciso preservar y no desnaturalizar el contenido así como citar la fuente, todo ello conforme a lo establecido en la Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público. Para más información: [www.leganes.org/aviso legal](http://www.leganes.org/aviso%20legal)

CIF: P2807400C. Ayuntamiento de Leganés. Plaza Mayor, 1, 28911.

INDICE

1. PRESENTACIÓN Y FINES DEL SERVICIO.....	3
2. LEGISLACIÓN APLICABLE: DERECHOS Y DEBERES.....	3
3. SERVICIOS PRESTADOS	4
4. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	4
5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.....	5
6. FORMAS DE COLABORACIÓN/ PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS	6
7. INFORMACIÓN DE CONTACTO	6
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	7
9. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	7

1. Presentación y fines del Servicio

La Oficina Municipal de Información al Consumidor tiene como función la protección al consumidor en el ámbito municipal a través de la información, la educación, la mediación y la vigilancia del mercado, ofreciendo a la ciudadanía de Leganés un servicio de gestión que tenga como valor prioritario la atención a los ciudadanos, potenciando y facilitado la utilización de medios telemáticos, a través de servicios de calidad eficaces y eficientes.

La OMIC no puede intervenir cuando se trate de relaciones privadas entre particulares, en cuestiones iniciadas en vía judicial o cuando la reclamación sea contra una administración pública

2. Legislación aplicable: Derechos y deberes

Los usuarios de las OMIC tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- Recibir información en materia de consumo y ser asesorados sobre sus derechos como consumidores así como de los cauces existentes para su ejercicio.
- Realizar reclamaciones y quejas tramitándose de acuerdo con la normativa vigente.
- Conocer los trámites y requisitos en los procedimientos que tramita la OMIC.
- Presentar quejas y sugerencias sobre el servicio.
- Recibir un trato personalizado.

Los usuarios de las OMIC tienen, entre otros, los siguientes deberes:

- Respetar y mantener los turnos de atención presencial.
- Tratar de forma educada y respetuosa al personal que les atiende.
- Facilitar datos y documentos veraces y exactos.

La legislación utilizada para la prestación de los servicios es la siguiente:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Art. 51 de la Constitución Española.
- Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Ley 26/1984, hoy en el texto refundido Real Decreto Legislativo 1/2007).
- Ley 11/1998 de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 1/2010 por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

3. Servicios prestados

- **Orientación e información a los consumidores** cuyo objetivo es proporcionar información sobre legislación de consumo orientando en las posibles vías de solución y plazos de tramitación.
- **Tramitación de reclamaciones** cuyos objetivos son:
 - Mediar en los conflictos que puedan surgir entre consumidores y empresarios.
 - Desarrollar, a través de la inspección de consumo, las funciones de vigilancia y control de los productos, bienes y servicios destinados a los consumidores, con el fin de comprobar su adecuación a la legislación vigente.

4. Compromisos de calidad ofrecidos

- Disponer de Cita previa en tiempo máximo de 72 horas (días hábiles).
- Atender las consultas que se realicen en la oficina de la OMIC, con un tiempo de espera no superior a 15 minutos.

- Facilitar información en materia de consumo vía Internet, comprometiéndonos a que el 25 % de las consultas sean atendidas por correo electrónico, y a una actualización, al menos, anual de la página Web.
- En la consulta presencial proporcionar toda la información necesaria al consumidor en el 90% de los casos, y en un plazo máximo de 3 días hábiles para el 10% restante.
- Resolver al menos el 90% de las reclamaciones de los consumidores en un tiempo máximo de 4 meses desde la recepción de la misma, y en un tiempo máximo de 6 meses para el 10% restante.
- Contestar a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 10 días.

5. Indicadores de Seguimiento y evaluación de la calidad

- % de disponibilidad de Cita previa en las próximas 72 horas (días hábiles).
- Media mensual de tiempo máximo de espera (no superior a 15 min).
- % de consultas atendidas vía correo electrónico.
 - % de actualizaciones anuales de la página Web.
- % de personas a las que se les ha proporcionado información en el momento de la consulta presencial de atención al usuario.
 - % de personas a las que se les ha proporcionado la información dentro de los 3 días hábiles.
- % de resoluciones realizadas dentro del tiempo establecido.
- % de quejas y sugerencias que han sido respondidas en un plazo máximo de 10 días.

Los indicadores de resultados de los compromisos asumibles se publicarán en la web del ayuntamiento:

www.leganes.org

La actualización será semestral, excepto para los indicadores que por su naturaleza sea anual (p.ej. encuestas de satisfacción).

6. Formas de colaboración/ participación de los ciudadanos

Los usuarios del servicio podrán colaborar en lo que deseen en la prestación del mismo a través de los siguientes medios:

- a) Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- b) Mediante la formulación de sugerencias y reclamaciones conforme a lo previsto en esta Carta.

7. Información de contacto

OMIC:

Casa del Reloj

Avda. Gibraltar, 2 – 2ª Planta

28912 Leganés (Madrid)

Teléfono: 91 248 90 00 / 9720 /9721

Web: www.leganes.org

Correo electrónico: omic@leganes.org

- **Horario de Atención presencial:**

Cita previa a través de www.leganes.org o llamando al teléfono 010.

- **Cómo llegar:**

Parada de MetroSur “Casa del Reloj”

Bus: 450, 484, 432

- **Mapa de Localización:**



INFORMACION GENERAL:

Teléfono: 91 248 90 00

Centralita Ayuntamiento (todos los servicios)

Información y atención al ciudadano:

Servicio de Atención al Ciudadano

Casa del Reloj. Avda. Gibraltar 2

28912 Leganés (Madrid)

Horario de atención al público:

Lunes a Viernes 8:30-14:30 h. y 17:00-19:00 h. (excepto Julio y Agosto)

Sábados 9:00 -13:00 h.

Cómo llegar: Parada de MetroSur “Casa del Reloj”

Bus: 450, 484 y 432

Teléfono 010 (912489010 si llama desde fuera de Leganés)

Horario: Lunes a viernes de 8:00-21:30 h.

Sábados, domingos y festivos de 10:00-20:00 h.

Página Web: www.leganes.org

8. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos se asumirá en la memoria del servicio y se definirán acciones de mejora.

9. Sugerencias y reclamaciones

Puede presentar sus Sugerencias y Reclamaciones en:

- Servicio de Atención al Ciudadano
- Edificios municipales con atención directa al público
- SAC móvil.
- Por teléfono, a través del 010.
- Por correo electrónico: sugerenciasyreclamaciones@leganes.org
- A través de la página web municipal: www.leganes.org

El compromiso de plazo de contestación a sugerencias y reclamaciones, establecido por el Ayuntamiento de Leganés, es de un tiempo máximo de 15 días.