

CARTA DE SERVICIOS
OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACIÓN
AL/A LA CONSUMIDOR/A



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet







Índice

1. Identificación.....	5
2. Misión y valores	5
3. Servicios.....	5
4. Compromisos de calidad.....	8
5. Compensaciones en caso de incumplimiento.....	9
6. Canales de participación.....	9
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos.....	9
8. Normativa.....	10
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	10
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas	11

1. Identificación

Nombre del servicio	Oficina Municipal de Información al/a la Consumidor/a (OMIC)
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Derechos Sociales, Tercera Edad, Salud y Consumo
Equipo responsable	Carme Palma Moreno, jefa del Servicio de Salud pública y atención al consumidor Nicolasa Villena Córdoba, directora de Derechos sociales, Tercera Edad, Salud y Consumo
Dirección	Pl. de la Vila, núm. 1
Teléfono	Teléfono cita previa 934 624 090 Información trámites: martes, miércoles y jueves de 13 a 14 horas teléfono 934 624 000 extensión 3078
Web / dirección electrónica	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/consum/ omic@gramenet.cat

2. Misión y valores

La misión es garantizar el nivel de protección de las personas consumidoras bajo los principios de consumo responsable y teniendo en cuenta la información como un derecho, garantizando la accesibilidad al servicio.

Los valores propugnados son la vocación de servicio público y la orientación a las personas.

Ofrecemos una gestión personalizada con el objetivo de prestar una atención satisfactoria y eficaz.

El trabajo en equipo y con la participación de entidades defensoras de los derechos de las personas consumidoras garantiza la mejor resolución de los problemas de consumo.

3. Servicios

3.1 Atención presencial

Atención individualizada y especializada.

Destinatarios/as:	Toda la población de Santa Coloma de Gramenet
Cómo solicitar el acceso:	Directamente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC), en el teléfono de cita previa 934 624 090 o por correo: omic@gramenet.cat

3.2 Consultes en línea

Destinatarios/as:	Toda la población de Santa Coloma de Gramenet
Cómo solicitar el acceso:	Damos respuesta a las consultas de consumo a través de la dirección electrónica omic@gramenet.cat o rellenando el formulario de consultas en la página web: https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/consum/

3.3 Gestión de quejas, reclamaciones y denuncias

Destinatarios/as:	Toda la población de Santa Coloma de Gramenet
Cómo solicitar el acceso:	Se pueden presentar las reclamaciones, quejas y denuncias directamente en la OIAC y en la consulta en la OMIC con cita previa y con el impreso de reclamación debidamente rellenado, adjuntando la documentación necesaria. El impreso de reclamación está disponible en la página web: https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/consum/

3.4 Mediación presencial de consumo

Realizamos mediaciones presenciales entre las empresas o establecimientos comerciales de Santa Coloma de Gramenet. Se caracteriza por la intervención de una tercera persona imparcial y experta, que tiene como objetivo ayudar a las partes a facilitar la obtención de un acuerdo satisfactorio. La mediación se caracteriza por ser voluntaria, esto quiere decir que las partes son libres de acogerse a la mediación y también de desistir en cualquier momento. A ra bien, es muy recomendable asistir, ya que de esta manera se demuestra la profesionalidad y la seriedad en la atención y, además, se puede conseguir un acuerdo para resolver el conflicto que siempre beneficiará a las dos partes.

Si hay acuerdo, se recogerá en un documento que firmaran todas las partes intervinientes con el compromiso de darle cumplimiento.

Por contra, si las partes no encuentran ninguna solución y no se ponen de acuerdo, la mediación finaliza y se firma un documento conforme se ha intentado la mediación pero no se ha llegado a ningún acuerdo. En este caso, la parte que quiera continuar la reclamación lo deberá de hacer por la vía del arbitraje de consumo o la vía judicial.

Destinatarios/as: Las personas que hayan tramitado su queja/reclamación y que sean susceptibles de resolver su conflicto con empresas y/o establecimientos de la ciudad.

Los/as comerciantes de Santa Coloma de Gramenet que no hayan encontrado una solución a un conflicto con un cliente.

Cómo solicitar el acceso: Por correo: omic@gramenet.cat

Por teléfono: o 934 624 000 extensión 2707

Presencialmente en las oficinas de la OIAC

3.5 Educación y fomento de los derechos de los/as consumidores/as

Cada curso se ofrece un programa de educación en consumo responsable y con criterios de sostenibilidad a todos los centros de educación secundaria de la ciudad. Igualmente, se actualiza la información disponible en la web municipal, adaptando la información en función de los temas de más interés y se hacen ediciones de materiales adaptados para una mejor comprensión de los temas de consumo. También se hacen intervenciones informativas a grupos de población en general y, especialmente, a la población de la tercera edad.

Destinatarios/as: Población en general y especialmente personas de la tercera edad y población joven de los centros de educación secundaria de la ciudad.

Cómo solicitar el acceso: Por correo: omic@gramenet.cat

Por teléfono: o 934 624 000 extensión 2707

Presencialmente en las oficinas de la OIAC

3.6 Colaboración con el sector comercial y las entidades

En relación con los establecimientos de la ciudad se ofrece asesoramiento y formación en cuanto a la normativa de consumo que regula los diferentes sectores comerciales. Igualmente, pueden acogerse a la mediación de consumo.

En relación con las entidades de la ciudad también ofrecemos asesoramiento y formación específica en relación con los derechos de las personas consumidoras.

Destinatarios/as: Titulares de establecimientos de la ciudad

Entidades de la ciudad

Cómo solicitar el acceso:

Por correo: omic@gramenet.cat

Por teléfono: o 934 624 000 extensión 2707

Presencialmente en las oficinas de la OIAC

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p>Atender todas las demandas con cita previa en un tiempo máximo de 14 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
2	<p>Abrir los expedientes de queja, reclamación y/o denuncia en un periodo máximo de 20 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
3	<p>Cerrar los expedientes de queja, reclamación y/o denuncia en un periodo máximo de 6 meses.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
4	<p>Ofrecer actividades educativas y conseguir que como mínimo el 50% de los centros de educación secundaria trabajen temas de consumo responsable.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
5	<p>Dar respuesta al 80% de las consultas formalizadas por correo electrónico en un tiempo máximo de 6 días laborables.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
6	<p>Divulgar como mínimo 6 noticias sobre temas de consumo en la hoja informativa y otros medios de comunicación local.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>

Cuando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar la repetición del error.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

6. Canales de participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción
- Escritos dirigidos al Servicio.
- Opiniones a través de las redes sociales

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal.

En todo caso, los usuarios y las usuarias se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico

8. Normativa

8.1 Legislación catalana

- Decreto 98/2014, de 8 de julio, sobre el procedimiento de mediación en las relaciones de consumo.
- Ley 22/2010, del 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña (versión consolidada).

8.2 Legislación estatal

- Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley general para la defensa de los/as consumidores/as y usuarios/as y otras leyes complementarias (versión consolidada).
- Derechos de los ciudadanos y ciudadanas.
- Derecho a la protección de vuestros intereses como personas consumidoras.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1. Derechos

- Derecho a la protección de vuestros intereses como personas consumidoras.
- Derecho a una información clara, accesible y veraz.
- Derecho a disponer del espacio de atención adecuado para garantizar confidencialidad.
- Derecho a hacer seguimiento de vuestra reclamación/queja.
- Derecho a tener la información respecto de las acciones programadas de educación en consumo responsable en los centros de educación secundaria de la ciudad.

9.2. Responsabilidades

- Respetar los procedimientos para la gestión de las quejas, reclamaciones y mediaciones.

- Presentar los requerimientos documentales necesarios para la gestión de la queja/reclamación.
- Participar en la mejora del servicio mediante la presentación de quejas y sugerencias.

10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido al su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno Municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno Municipal con resolución de alegaciones, y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicios podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter substancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entrarán en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios substanciales aquellos que afectan significativamente: 1) la oferta de servicios, 2) los compromisos, indicadores y objetivos, 3) los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente en las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno Municipal.

10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente, y los resultados se publicarán durante el primer semestre del año posterior al año evaluable.

El/la jefe/a del Servicio de Salud Pública y Atención al/a la Consumidor/a será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican los datos más relevantes de la tramitación de esta Carta



Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
1a Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Próxima actualización: 2025/2026			

Rendimiento de cuentas			
2017	2018	2019	2020
Pleno 03/04/2018	Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Información complementaria a www.gramenet.cat/es