

# carta de servicios

Oficina Municipal de Información al Consumidor



Ayuntamiento de Salamanca

s a l a m a n c a



*Este Ayuntamiento ha emprendido un camino sin retorno hacia la consecución de la Calidad de los Servicios que presta a los ciudadanos.*

*Uno de los pasos iniciales de esta senda se ha plasmado en la Carta de Servicios que tienes en las manos en la que, además de información importante en relación con los servicios prestados, se concretan los compromisos que se asumen para avanzar en la dirección indicada.*

*Contamos con tu colaboración para que nos ayudes a superarnos cada día, de forma que consigamos alinear nuestro deseo con tus expectativas.*

*El Alcalde*

## **OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DEL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA**

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) es un servicio municipal que tiene como funciones más destacadas la atención directa de información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos, contribuyendo de esta forma a la mejora de su calidad de vida.

## ¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?

- **Información, orientación y asesoramiento a los consumidores sobre sus derechos y los cauces para su ejercicio.**
- **Recepción, registro y tramitación de denuncias, quejas y reclamaciones.**
- **Realización de mediaciones entre las partes para la resolución de conflictos.**
- **Formación y educación de consumidores y usuarios realizando campañas informativas y Publicaciones de carácter periódico y ocasional.**
- **Colaboración y tramitación de expedientes a la Junta Arbitral de Consumo.**

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

- 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.
- Recibir formación, educación y apoyo como consumidores.
- Conocer los trámites y requisitos en los procedimientos que tramita la OMIC.
- Presentar alegaciones, quejas y sugerencias sobre el servicio.

## PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Forma de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios: A través del Consejo Municipal de Consumo, integrado por un representante de cada uno de los grupos políticos de la Corporación, de la Junta de Castilla y León; dos representantes de las Asociaciones de consumidores, dos de las Organizaciones empresariales y dos de las Asociaciones de vecinos.

Los usuarios podrán formular quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio de la siguiente forma:



- Por escrito, en el buzón de sugerencias de la propia OMIC.
- Por escrito en el Registro general del Ayuntamiento.
- Por teléfono: 923 28 23 06, o por Fax: 923 28 29 46.
- Por correo electrónico: [omic@aytosalamanca.es](mailto:omic@aytosalamanca.es)

## COMPROMISOS DE CALIDAD



- Atender las consultas presenciales con un tiempo medio de espera de 20 minutos.
- Responder las demandas de información realizadas por escrito en un plazo máximo de 5 días laborables desde la recepción en OMIC.
- Dar traslado de las reclamaciones y denuncias ante el organismo competente, en un plazo máximo de 4 días laborales desde la recepción en OMIC.
- Realizar la edición de tres Cuadernos del Consumidor al año para difundir el conocimiento de los derechos y deberes del consumidor y las formas adecuadas para ejercerlos.
- Contestar a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 20 días.
- Realizar una encuesta anual de satisfacción dirigida al usuario.



## INDICADORES DE CALIDAD

- Tiempo medio de espera
- Porcentaje de consultas resueltas en el plazo establecido.
- Porcentaje de reclamaciones y denuncias trasladadas en el plazo establecido.
- Porcentaje de respuestas a las quejas y sugerencias planteadas por los usuarios dentro del tiempo establecido
- Número de folletos y material informativo editados.
- Fecha de realización de la encuesta de satisfacción dirigidas al usuario.



### NORMATIVA:

Ley 4/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

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

Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, que regula las Infracciones y Sanciones en materia de Defensa del Consumidor y de la producción agroalimentaria.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Otra normativa específica: etiquetado, publicidad, comercio minorista, y legislación reguladora de los distintos productos, actividades o servicios.

# OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

## ***HORARIO:***

Atención personal: de 11 a 13 h, de lunes a viernes.

Atención telefónica: de 9 a 14 h, de lunes a viernes.

## ***DIRECCIÓN:***

C/ Valencia, 19, 1º (Mercado de San Juan)

37005 Salamanca.

Teléfono: 923 28 23 06 Fax: 923 28 29 46

Correo electrónico: [omic@aytosalamanca.es](mailto:omic@aytosalamanca.es)

Página web: [aytosalamanca.es/consumo](http://aytosalamanca.es/consumo)



Ayuntamiento de Salamanca

