

OMIC

CARTA DE SERVICIOS

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN
A LA PERSONA CONSUMIDORA

La Oficina Municipal de Información
a la persona Consumidora
del Ayuntamiento de San Sebastián (OMIC)
elabora esta Carta de Servicios
para dar a conocer a la ciudadanía
los servicios que ofrece y sus compromisos.
El objetivo de esta carta es mejorar día a día
la calidad de estos servicios que se ofrecen.

Esta Carta de Servicios se revisa cada año.
Fecha de publicación: octubre 2021
Vigente hasta: octubre 2023

Unidad responsable

Dirección de Salud y Medio Ambiente

¿Cuál es nuestro objetivo?

- Atender las consultas y reclamaciones de la ciudadanía sobre consumo.
- Dar respuesta de una manera rápida y eficaz.

¿Dónde estamos?

Pº Duque de Mandas, 12
20012 San Sebastián
Teléfono: 943 48 34 10
E-mail: udala_omic@donostia.eus
Horario: de lunes a viernes de 9 a 14

¿A qué se aplica esta carta?

Se aplica a los servicios señalados en la misma.

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios	Cómo se solicita	Nos comprometemos a	Cómo lo medimos
<p>1. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN de consultas sobre consumo</p> <p>Las consultas mas frecuentes son sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - telefonía - garantía de fabricación - vivienda - compañías aéreas - tintorerías - talleres de reparación de coches - seguros <p>Algunas de las consultas se resuelven en el momento, por teléfono o en persona en la oficina. Otras necesitan mas tiempo porque debe estudiarse la documentación.</p>	<p> En persona</p> <p> udala_omic@donostia.eus</p> <p> 943 48 34 10</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informar de forma clara, suficiente y actualizada con una puntuación mayor de 8,5 sobre 10. ➤ Atender a las personas usuarias de forma correcta, amable y profesional con una puntuación mayor de 8,5 sobre 10. ➤ Conseguir una puntuación mayor de 8,5 sobre 10 en el nivel de satisfacción general. ➤ Contestar todas las quejas y sugerencias que se reciben en el buzón de la ciudadanía en un plazo máximo de 10 días hábiles. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valorando en la encuesta la satisfacción de las personas usuarias sobre la información que han recibido. ➤ Valorando en la encuesta la satisfacción de las personas usuarias sobre la atención que han recibido. ➤ Valorando en la encuesta el nivel de satisfacción general de las personas usuarias. ➤ % de quejas y sugerencias que se responden en plazo.

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios	Cómo solicitar la cita previa	Nos comprometemos a	Cómo lo medimos
<p>2. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES sobre consumo</p> <p>Tiene que pedir cita previa para que le atiendan en la oficina de manera confidencial.</p> <p>La OMIC inicia la reclamación con una mediación amistosa con la empresa a la que se reclama. El objetivo es conseguir un acuerdo entre las dos partes.</p> <p>El resultado de la reclamación puede ser:</p> <p>positivo: cuando se llega a un acuerdo.</p> <p>negativo: cuando no se llega a un acuerdo.</p> <p>infructuoso: cuando la empresa a la que se reclama no responde a las comunicaciones enviadas desde la OMIC.</p>	<p>Cómo solicitar la cita previa</p> <p> En persona</p> <p> 943 48 34 10</p>	<p>Nos comprometemos a</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conseguir que todas las citas se den en un plazo máximo de 10 días hábiles. ➤ Enviar al organismo que corresponde el 90% de las reclamaciones el mismo día de la cita. ➤ Comunicar de inmediato el resultado de la reclamación a la persona usuaria. Se comunicará por correo electrónico o por correo ordinario. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ % de citas que se dan en plazo. ➤ % de reclamaciones que se tramitan en plazo. ➤ % de resultados que se comunican de inmediato.

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios	Cómo se solicita	Nos comprometemos a	Cómo lo medimos
<p>3. FORMACIÓN para la persona consumidora</p> <p>Se ofrecen charlas, entrevistas, cursos o ponencias para dar información sobre temas de consumo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la ciudadanía - colectivos - centros educativos - asociaciones - medios de comunicación 	<p>Cómo se solicita</p> <p> En persona</p> <p> udala_omic@donostia.eus</p> <p> 943 48 34 10</p>	<p>Nos comprometemos a</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ofrecer información a la ciudadanía sobre novedades o educación sobre consumo, en radio o prensa al menos 2 veces al año. ➤ Ofrecer al menos 2 formaciones sobre consumo, durante el año. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de intervenciones que se realizan al año. ➤ Número de formaciones que se realizan al año.

Qué hacemos si no se cumple algún compromiso:

El Ayuntamiento analizará las causas y publicará las acciones de mejora en: www.donostia.eus

Cómo puedes PARTICIPAR

Puedes ayudarnos a mejorar los diferentes servicios que ofrecemos de esta manera:

- participando a través de las encuestas de satisfacción que se realizan en la Oficina Municipal de la Persona Consumidora.
- presentando quejas y sugerencias en cualquier momento:

en persona:

- en la Oficina Municipal de la Persona Consumidora
- en las oficinas de Udalinfo

por teléfono:

- en el 010, desde San Sebastián
- 943 48 10 00, desde fuera de San Sebastián

online:

- en el Buzón de la Ciudadanía de la web: www.donostia.eus

Normativa e información legal

- Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi
- Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios.
- Decreto 142/2014, de 1 de julio, de hojas de reclamaciones de Consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias.
- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Tienes DERECHO a

- que te tratemos con respeto y de forma personalizada.
- que te atendamos en euskera o en castellano.
- que respetemos la confidencialidad de tus datos personales e informaciones que das a las personas que trabajan en la OMIC.
- tener en cualquier momento información suficiente, veraz y comprensible sobre los servicios de la OMIC y estado de los trámites que has realizado.
- presentar cualquier sugerencia, queja, petición, reclamación o agradecimiento.
- presentar alegaciones y aportar documentos ante resoluciones administrativas que deniegan tus solicitudes.

Tienes la OBLIGACIÓN de

- mantener una actitud educada y respetuosa hacia las personas que te atienden y hacia el resto de personas usuarias.
- hacer un uso correcto y adecuado de las oficinas, y respetar los espacios y los equipamientos.
- respetar los horarios establecidos.
- aportar los documentos y datos necesarios para realizar las gestiones y los trámites.
- comunicar los cambios de cualquier dato que pueda afectar en el trámite de tus expedientes: domicilio, teléfono, cuenta bancaria, vehículo...



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN