

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 Sebastian
Teléfono: 943 48 34 10
E-mail: udala_omic@donostia.eus
Horario: de lunes a viernes de 9 a14

¿A qué se aplica esta carta?

Se aplica a los servicios señalados en la misma.

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios

1. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN

de consultas sobre consumo

Las consultas mas frecuentes son sobre:

- telefonía
- garantía de fabricación
- vivienda
- compañías aéreas
- tintorerías
- talleres de reparación de coches
- seguros

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.

Cómo se solicita



En persona



udala_omic@donostia.eus



943 48 34 10

Nos comprometemos a

- ▶ 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.

Cómo lo medimos

- ▶ 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

2. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES sobre consumo

Tiene que pedir cita previa para que le atiendan en la oficina de manera confidencial.

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.

El resultado de la reclamación puede ser:

positivo: cuando se llega a un acuerdo.

negativo: cuando no se llega a un acuerdo.

infructuoso: cuando la empresa a la que se reclama no responde a las comunicaciones enviadas desde la OMIC.

Cómo solicitar la cita previa



En persona



943 48 34 10

Nos comprometemos a

- ▶ 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.

Cómo lo medimos

- ▶ % 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> En persona</p> <p> udala_omic@donostia.eus</p> <p> 943 48 34 10</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