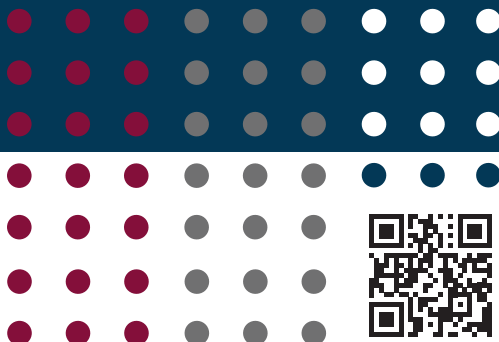


CARTA DE SERVICIOS

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN A EL/LA CONSUMIDOR/A (OMIC)



INTRODUCCIÓN

La Oficina Municipal de Información a el/la Consumidor/a (OMIC) elabora esta carta de servicios para dar a conocer a la ciudadanía los servicios que ofrecemos, así como los compromisos que adquirimos para lograr una mejora continua en lo que concierne a la calidad de los mismos. Todo ello, con el objetivo de conseguir una atención más eficiente, accesible y cercana.

MISIÓN

Ofrecer información y asesoramiento a las consultas recibidas en temas relacionados con el Consumo, y la apertura de expedientes de quejas, denuncias y reclamaciones en las que pudieran derivar.

VISIÓN

Ser el lugar apropiado para informarse de forma personal, telefónica o telemática de las controversias que se suscitan diariamente en nuestras actividades de Consumo, intentando dar, de forma sencilla y completa, la información necesaria, ajustada a la Ley, para poder tener relaciones de Consumo, rápidas, veraces, legales y satisfactorias.

VALORES

Nuestro trabajo diario se basa en los siguientes valores:

Calidad: Compromiso de mejora continua.

Empatía: Ponerse en el lugar del ciudadano.

Rapidez: Dar respuesta inmediata.

Igualdad: Trato igual, sin distinción.

Profesionalidad: Servicio rápido y efectivo.

Transparencia: Información clara y objetiva.

Bilingüismo: Uso de las dos lenguas oficiales.

Eficiencia: Información completa, exacta y actualizada en el menor tiempo posible.

Proactividad: capacidad de anticiparse a las necesidades de el/la ciudadano/a.

RESPONSABLES

RESPONSABLE POLÍTICA: Ana Telleria Echeverria

RESPONSABLE TÉCNICO: Jesús Alconero García

ALGUNOS DATOS

Teléfono: 943 20 38 43 / **Fax:** 943 70 84 20

Dirección: Eibarko Udala. Untzaga plaza, 1 - 20600 EIBAR (Gipuzkoa)

Correo electrónico: omic-kiub@eibar.eus

Página web: www.eibar.eus

Horario de oficina:

- De lunes a viernes: 09:00-14:00 (octubre-junio)
- Horario de verano: 9:00 - 13:30

Horario de atención telefónica:

- De lunes a viernes: 09:00-14:00 (octubre-junio)
- Horario de verano: 9:00 - 13:30

Acceso / Transporte

- Tren: Euskotren, parada Ardanza
- Autobus: Udalbus, Lurraldebus y Bizkaibus. Paradas más cercanas: Ego-Gain, Unzaga y San Juan.

PLANO

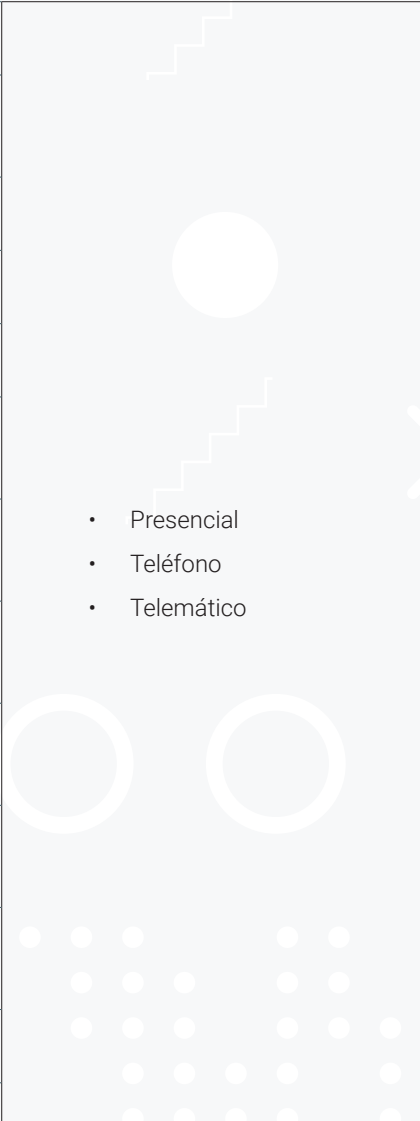
Coordenadas GPS: Lat. 43,1846674884 / Lon. -2,46999263763428



SERVICIOS QUE OFRECEMOS

| SERVICIO | MODO DE OFRECER EL SERVICIO / DETALLES |
|--|--|
| CONSULTAS, QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMACIONES DE LOS SIGUIENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS | |
| <ul style="list-style-type: none">• Servicios de telecomunicaciones. | <ul style="list-style-type: none">• Presencial• Teléfono• Telemático |
| <ul style="list-style-type: none">• Servicios de producción, transporte y distribución de energía eléctrica. | |
| <ul style="list-style-type: none">• Gas manufacturado; servicios de distribución por tubería de combustibles gaseosos. | |
| <ul style="list-style-type: none">• Productos electrónicos. | |

| SERVICIO | MODO DE OFRECER EL SERVICIO / DETALLES |
|---|--|
| CONSULTAS, QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMACIONES DE LOS SIGUIENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Talleres de vehículos. | <ul style="list-style-type: none"> • Presencial • Teléfono • Telemático |
| <ul style="list-style-type: none"> • Muebles. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Compraventa de electrodomésticos. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de asistencia técnica. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Trabajos y acabados de obra. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con entidades financieras. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de seguros. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Prendas de vestir. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de agentes de la propiedad inmobiliaria. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de comidas en restaurantes y puestos de comidas. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de lavado, limpieza y teñido de prendas textiles y de piel. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de medicina y odontología. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de transporte aéreo. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de transporte de mercancías por carretera. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Vehículos de motor. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Agua natural; servicios de tratamiento y distribución de agua. | |

| SERVICIO | MODO DE OFRECER EL SERVICIO / DETALLES |
|---|---|
| CONSULTAS, QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMACIONES DE LOS SIGUIENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Artículos de bisutería y artículos similares. |  <ul style="list-style-type: none"> • Presencial • Teléfono • Telemático |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ascensores, montacargas, escaleras mecánicas y pasillos móviles. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Contratación general de productos y servicios. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Servicios auxiliares del deporte y el ocio. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de administración pública. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de agencias de viajes y operadores turísticos. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia o arrendados. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de camping y aparcamientos para caravanas. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos de motor. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de correos sujetos a la obligación de servicio universal. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de edición de libros, periódicos y otros servicios de edición. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Otros servicios personales n.c.o.p. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Otros servicios. | |

FORMACIÓN

Se ofrecen charlas, entrevistas, cursos o ponencias para dar información sobre temas de consumo a:

- La ciudadanía
- Colectivos
- Centros educativos
- Asociaciones
- Medios de comunicación

NUESTROS COMPROMISOS

| COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO | INDICADORES (CÓMO LO HAREMOS) |
|---|--|
| CALIDAD | |
| La OMIC se compromete a que la contestación a las consultas sea inmediata en un 98 por ciento. | Comprobando trimestralmente los datos del programa informático que las recoge. |
| La OMIC se compromete a que las reclamaciones sean favorables al ciudadano en un 85 por ciento. | Comprobando trimestralmente los datos reflejados en el programa informático. |
| La OMIC se compromete a elevar a instancias superiores las denuncias que se recojan de oficio o de parte de la ciudadanía. | Comprobando su inmediata tramitación cuando se produzcan. |
| La OMIC se compromete a elevar a los reclamados todas las quejas interpuestas por los usuarios en el mismo momento de producirse. | Dando prueba al ciudadano de su tramitación. |
| INSTALACIONES | |
| Contar con un sistema de atención rápida al ciudadano que no le produzca pérdidas de tiempo ni energía en sus intervenciones. | Valoración por el propio usuario. |
| Disponer de una oficina amplia y que garantice la privacidad y confidencialidad de los usuarios. | Ofreciendo un espacio agradable y abierto a la vez que protegido. |
| PERSONAS | |
| Contar con personal cualificado y profesional. | Valoración por el propio usuario. |
| Garantizar un servicio eficaz, rápido y resolutivo. | Valoración por el propio usuario. |
| Atender con empatía utilizando un lenguaje claro y comprensible de manera que la atención al usuario ronde la excelencia. | Valoración por el propio usuario. |

| ATENCIÓN PRESENCIAL | |
|---|--|
| Atender a aquellas personas que por sus capacidades o edad no sean capaces de hacerlo telemática o telefónicamente, evitando esperas superiores a 10 minutos. | Valoración por el propio usuario. |
| Resolver las consultas de forma inmediata en el 98% de los casos. | Control por el programa informático. |
| ATENCIÓN TELEFONICA | |
| Garantizar que el 90% de las llamadas serán atendidas en el primer intento. | Control por el contestador. |
| Dedicar el tiempo necesario en cada atención telefónica para que la satisfacción del usuario sea superior 9 puntos sobre 10. | Control por el programa informático. |
| INFORMACIÓN | |
| Ofrecer información correcta, ajustada a Ley y actualizada sobre las consultas planteadas de manera que la satisfacción del usuario sea superior a 9 puntos sobre 10. | Valoración por el propio usuario. |
| TRAMITACIÓN Y GESTIÓN | |
| Ofrecer celeridad y confianza en la tramitación de los expedientes que se generen con seguimiento pormenorizado de los mismos de los cuales se ofrecerá información al usuario procurando su satisfacción en un 8 sobre 10. | Control por el programa informático. |
| FORMACIÓN | |
| Ofrecer información a la ciudadanía sobre novedades o educación sobre consumo, en radio o prensa al menos 2 veces al año. | Número de intervenciones que se realizan al año. |

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Haremos un seguimiento del grado de cumplimiento de nuestros compromisos para lo que estableceremos una serie de indicadores. Recogeremos y analizaremos estos datos una vez al año y extraeremos las conclusiones necesarias. La información correspondiente a ese seguimiento se publicará periódicamente en la página web.

Esta carta de servicios se considera vigente durante los próximos 3 años, hasta la publicación y/o sustitución de una nueva edición de la misma.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

En caso del incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos, se analizarán las causas y se adoptarán las medidas oportunas para corregir la deficiencia detectada.

DERECHOS DE LOS/AS USUARIOS/AS

- Ser tratadas de forma amable y respetuosa, sin discriminación alguna.
- Ser atendidas por el personal de la OMIC en las dos lenguas cooficiales de la CAPV.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con la OMIC (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Ser atendidas de forma directa y personalizada.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de persona interesada.
- Ser atendidas por personal especializado de forma eficaz y eficiente.
- Obtener justificante acreditativo de la presentación de consultas, quejas o reclamaciones.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Respetar los turnos y el funcionamiento de los servicios, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal.
- Adoptar una actitud educada y respetuosa hacia las personas que les atienden así como hacia el resto de las personas usuarias.
- Identificarse para realizar cualquier gestión o trámite (CIF, DNI, NIE, Pasaporte...)
- Aportar los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así lo requieran.
- Respetar los plazos establecidos en cada uno de los trámites.

FORMAS DE COLABORACIÓN CIUDADANA

Las personas usuarias de la OMIC podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios mediante las siguientes vías:

- Programa de quejas o sugerencias a través del teléfono 010, por correo electrónico (omic-kiub@eibar.eus), la página web www.eibar.eus o presencialmente en la OMIC.

NORMATIVAS Y LEYES

- Ley 39/2015 de 1 de octubre del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Ordenanza Municipal para la regulación del uso del Euskera en Eibar, aprobada en Pleno Municipal el 29 de abril de 2019.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 3/2012, de 16 de febrero, por la que se modifica la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y la Ley sobre Creación de Emakunde- Instituto Vasco de la Mujer.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.
- 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 Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.
- 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.

"Impreso en papel 100 % reciclado totalmente libre de cloro".

Publicado en marzo de **2022**.