



AYUNTAMIENTO DE ARCHENA



O.M.I.C. ARCHENA

CARTA DE SERVICIOS

La Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Archena (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.

Nuestra misión es 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.

Asimismo, es nuestra 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.

La Ley considera que son personas consumidoras o usuarias las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidoras las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

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.

AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

C/. Mayor, 26 • Telf.: 968 67 00 00 • Fax: 968 67 19 76 • 30600 ARCHENA (MURCIA)
www.archena.es • Nº Registro Entidad: 01300098 • C.I.F. P- 3000900-E



AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

- Igualdad: trato igual, sin distinción.
- Profesionalidad: servicio rápido y efectivo.
- Transparencia: información clara y objetiva.
- Bilingüismo: uso de inglés además de la lengua oficial.
- 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: María del Carmen Alcolea García
- Responsable administrativo: Francisco Marco Carrillo

Otros datos:

- Teléfono: 968 67 00 00
- Fax: 968 67 19 76
- Dirección: C/. Mayor, 26
- Correo electrónico: omic@archena.es
- Página web: www.archena.es
- Horario de oficina:
 - De lunes a viernes: 09:00 - 14:00 h
 - Horario de verano: (del 15 de junio al 15 de septiembre): 9:00 - 13:30 h
- Horario de atención telefónica:

AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

C/. Mayor, 26 • Telf.: 968 67 00 00 • Fax: 968 67 19 76 • 30600 ARCHENA (MURCIA)
www.archena.es • N° Registro Entidad: 01300098 • C.I.F. P- 3000900-E



AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

- De lunes a viernes: 09:00 - 14:00 h
- Horario de verano: (del 15 de junio al 15 de septiembre): 9:00 - 13:30 h

AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

C/. Mayor, 26 • Telf.: 968 67 00 00 • Fax: 968 67 19 76 • 30600 ARCHENA (MURCIA)
www.archena.es • N° Registro Entidad: 01300098 • C.I.F. P- 3000900-E



AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

1.- SERVICIOS

- Suministrar información general en materia de consumo, respecto a bienes, servicios y suministros.
- Asesorar y orientar sobre los organismos competentes para la resolución del conflicto, en aquellas materias específicas de consumo que excedan el ámbito de actuación de la OMIC.
- Facilitar a las personas interesadas información particular sobre el estado de tramitación de los expedientes, de sus reclamaciones y denuncias.
- Mediar en los conflictos entre las personas consumidoras y el empresariado.
- Tramitar todas las consultas, quejas, denuncias y reclamaciones de los siguientes productos y servicios:
 - Servicios de telecomunicaciones
 - Servicios de producción, transporte y distribución de energía eléctrica
 - Gas manufacturado; servicios de distribución por tubería de combustibles gaseosos
 - Productos electrónicos
 - Talleres de vehículos
 - Muebles
 - Compraventa de electrodomésticos
 - Servicios de asistencia técnica
 - Trabajos y acabados de obra
 - Relaciones con entidades financieras
 - Servicios de seguros
 - Prendas de vestir

AYUNTAMIENTO DE ARCHENA



AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

- Servicios de agentes de la propiedad inmobiliaria
- Servicios de comidas en restaurantes y puestos de comidas
- Servicios de lavado, limpieza y teñido de prendas textiles y de piel
- Servicios de medicina y odontología
- Servicios de transporte aéreo
- Servicios de transporte de mercancías por carretera
- Vehículos de motor
- Agua natural; servicios de tratamiento y distribución de agua
- Artículos de bisutería y artículos similares
- Ascensores, montacargas, escaleras mecánicas y pasillos móviles
- Contratación general de productos y servicios
- Servicios auxiliares del deporte y el ocio
- Servicios de administración pública
- Servicios de agencias de viajes y operadores turísticos
- Servicios de alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia o arrendados
- Servicios de camping y aparcamientos para caravanas
- Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos de motor
- Servicios de correos sujetos a la obligación de servicio universal
- Servicios de edición de libros, periódicos y otros servicios de edición
- Otros servicios personales
- Otros servicios

AYUNTAMIENTO DE ARCHENA



AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

2.- COMPROMISOS

Compromisos de calidad del servicio:

A) CALIDAD

La OMIC se compromete a que la contestación a las consultas sea inmediata en un 98 por ciento.

La OMIC se compromete a que las reclamaciones sean favorables al ciudadano en un 85 por ciento.

La OMIC se compromete a elevar a instancias superiores las denuncias que se recojan de oficio o de parte de la ciudadanía.

La OMIC se compromete a elevar a los reclamados todas las quejas interpuestas por los usuarios en el mismo momento de producirse.

B) INSTALACIONES

Contar con un sistema de atención rápida al ciudadano que no le produzca pérdidas de tiempo ni energía en sus intervenciones, ofreciendo atención personal, telefónica y telemática apropiada para evitar colapsos y esperas.

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.

C) PERSONAS

Contar con personal cualificado y profesional.

Garantizar un servicio eficaz, rápido y resolutivo

Atender con empatía utilizando un lenguaje claro y comprensible de manera que la atención al usuario ronde la excelencia.

D) ATENCIÓN PRESENCIAL

AYUNTAMIENTO DE ARCHENA



AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

Atender a aquellas personas que por sus capacidades o edad no sean capaces de hacerlo telemática o telefónicamente, evitando esperas superiores a 15 minutos.

Resolver las consultas de forma inmediata en el 98% de los casos.

E) ATENCIÓN TELEFÓNICA

Garantizar que el 90% de las llamadas serán atendidas en el primer intento.

Dedicar el tiempo necesario en cada atención telefónica al usuario.

F) INFORMACIÓN

Ofrecer información correcta, ajustada a Ley y actualizada sobre las consultas planteadas.

G) 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.

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.

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

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.

AYUNTAMIENTO DE ARCHENA



AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

3.- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Ser tratadas de forma amable y respetuosa, sin discriminación alguna.
- 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.
- Formular cualquier solicitud, sugerencia, queja o agradecimiento.

AYUNTAMIENTO DE ARCHENA



AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

4.- 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 tramite (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.

AYUNTAMIENTO DE ARCHENA



AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

5.- FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

- Mediante quejas o sugerencias
- A través del teléfono 968 67 00 00
- Por correo electrónico (omic@archena.es)
- Página web www.archena.es
- Presencialmente en la OMIC

AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

C/. Mayor, 26 • Telf.: 968 67 00 00 • Fax: 968 67 19 76 • 30600 ARCHENA (MURCIA)
www.archena.es • N° Registro Entidad: 01300098 • C.I.F. P- 3000900-E



AYUNTAMIENTO DE ARCHENA

6.- NORMATIVA

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.
- 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 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Ley 1/2008, de 21 de abril, por la que se modifica la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.
- Ley 10/2016, de 7 de junio, de Reforma de la Ley 6/2015, de 24 de marzo, de la Vivienda de la Región de Murcia, y de la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.

AYUNTAMIENTO DE ARCHENA