

CARTA DE SERVICIOS
de Participación ciudadana,
Festejos y O.M.I.C.
del Ayuntamiento de Valdepeñas



UNIÓN EUROPEA
PROYECTO COFINANCIADO
POR EL FONDO EUROPEO DE
DESARROLLO REGIONAL
(FEDER)
Una manera de hacer Europa



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

red.es



Ayuntamiento de
Valdepeñas



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	- 3 -
2. FINES Y OBJETIVOS	- 4 -
2.1. Ámbito de participación ciudadana y festejos	- 4 -
2.2. Ámbito de la oficina de información al consumidor	- 5 -
3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	- 6 -
3.1. Legislación aplicable	- 6 -
3.2. Derechos	- 7 -
3.3. Responsabilidades	- 8 -
4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	- 10 -
5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	- 10 -
6. SERVICIOS PRESTADOS	- 12 -
6.1. Festejos	- 12 -
• Ciclos festivos	- 12 -
• Gestión, producción y realización de actividades fuera del ciclo festivo.	- 12 -
• Soporte a actividades de iniciativa ciudadana	- 12 -
• Hermanamientos	- 13 -
• Gestión interna y coordinación con otras áreas municipales	- 13 -
6.2. O.M.I.C.	- 14 -
• Atención personalizada de demandas	- 14 -
• Análisis y tramitación de denuncias, quejas y reclamaciones	- 14 -
• Mediación entre las partes para la resolución de determinadas cuestiones.	- 14 -
• Campañas de información y orientación a los consumidores.	- 14 -
• Edición de material informativo como los avisos a los consumidores.	- 15 -
• Colaboración con la Junta Arbitral de Castilla La Mancha	- 15 -
• Colaboración con las asociaciones de consumidores.	- 15 -
7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	- 16 -
7.1. Compromisos del ámbito de Participación ciudadana y Festejos	- 16 -
7.2. Compromisos del ámbito de O.M.I.C.	- 17 -
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN	- 19 -
8.1. Medidas de subsanación o compensación	- 19 -
8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores	- 19 -
9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	- 20 -
9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio	- 20 -





1. INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de mejora y modernización de la gestión municipal el Ayuntamiento de Valdepeñas, pone a disposición de la ciudadanía la presente Carta de Servicios de Participación ciudadana, Festejos y O.M.I.C..

Las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales los diferentes departamentos municipales dan a conocer las actividades y prestaciones que ofrecen y en los que se expresan los compromisos de calidad que el Ayuntamiento adquiere con la ciudadanía.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Participación ciudadana, Festejos y O.M.I.C. del Ayuntamiento de Valdepeñas se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Presentar a la ciudadanía los principales servicios prestados y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los **derechos de la ciudadanía** en relación a estos servicios así como las **responsabilidades y obligaciones** que derivan de ellos.
- Establecer los **compromisos que el Ayuntamiento asume** en la prestación de estos servicios.
- **Promover la participación ciudadana** e informar sobre los diferentes canales para la remisión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Ofrecer un **conjunto de indicadores** que permitan la evaluación de la prestación de los servicios.
- Impulsar los procesos de modernización y mejora de la gestión municipal.
- Visibilizar el esfuerzo y compromiso del personal municipal en la perspectiva de la calidad de los servicios.

Las Cartas suponen por tanto un **primer canal de información municipal** a través del cual se formaliza qué puede esperar la ciudadanía en relación a los servicios públicos y en el que se ofrece un marco de garantía de sus derechos.

Se trata, así mismo, de instrumentos de modernización y mejora de la calidad, a través del compromiso del personal municipal, la canalización de las demandas ciudadanas, la promoción de la participación ciudadana y el impulso a la transparencia en la gestión.

La presente Carta de Servicios **se ha desarrollado en el marco del proyecto SmartDpeñas**, del Ayuntamiento de Valdepeñas y RED.ES, entidad pública empresarial del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, cofinanciado por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional FEDER.

El documento se aprobó en Pleno del Ayuntamiento de Valdepeñas con fecha 02/08/2018.





2. FINES Y OBJETIVOS

2.1. **Ámbito de Participación ciudadana y Festejos**

La unidad de Participación ciudadana y Festejos del Ayuntamiento de Valdepeñas es el área municipal destinada a desarrollar políticas, programas y proyectos para el fomento de la participación ciudadana y el impulso y atención a las organizaciones vecinales, sociales y cívicas de la ciudad.

Por otro lado también tiene encomendada la **gestión y organización de todas las festividades locales**, con el objetivo de garantizar la correcta planificación y el posterior desarrollo de las mismas, así como fomentar la participación de la ciudadanía en dichos eventos de carácter festivo.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local establece en el artículo 24 que “para facilitar la participación ciudadana en la gestión de los asuntos locales y mejorar ésta, los municipios podrán establecer órganos territoriales de gestión desconcentrada, con la organización, funciones y competencias que cada ayuntamiento les confiera, atendiendo a las características del asentamiento de la población en el término municipal, sin perjuicio de la unidad de gobierno y gestión del municipio.”

En cuanto al ámbito de Festejos, el vigente Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha aprobado por la Ley Orgánica 9/1982, de 10 de agosto, en su artículo 31.1.23ª, establece que la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha asume los espectáculos públicos como competencia exclusiva. Conforme a lo establecido en el artículo 5 de la Ley 7/2011, de 21 de marzo, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de Castilla-La Mancha, corresponden a los Ayuntamientos las siguientes competencias:

- La **prohibición o suspensión de espectáculos y actividades de competencia municipal** cuando se desarrollen sin ajustarse a lo establecido en la Ley.
- **Establecer horarios especiales de apertura y cierre de los establecimientos dedicados a espectáculos públicos o a actividades recreativas** dentro del término municipal, con motivo de fiestas patronales u otras fiestas de las declaradas oficialmente de ámbito local, en el marco del artículo 4.b de la Ley, sin perjuicio de ser comunicado previamente a la Comunidad Autónoma.
- **Limitar, en su caso, el horario de terrazas o veladores** ubicados en espacios públicos, con arreglo a lo establecido en la normativa vigente.
- **Las funciones de policía, inspección y de control de los espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos**, sin perjuicio de las que ejerza la Comunidad Autónoma. No obstante, los órganos de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha podrán complementar la actividad inspectora de los municipios de la región en los supuestos en que se determine reglamentariamente.





2.2. **Ámbito de la Oficina Municipal de Información al Consumidor - O.M.I.C.**

Por otro lado, conforme el artículo 6 de la Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor, **corresponde a las Corporaciones locales de Castilla-La Mancha promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores** en sus respectivos ámbitos territoriales, con el alcance y contenido que les atribuye la Ley.

En concreto las Administraciones locales ejercerán las siguientes competencias:

- La **información y educación de los consumidores y usuarios** y el establecimiento de oficinas y servicios de información al consumidor.
- La **inspección de los bienes, productos y servicios** en colaboración con la Delegación Provincial de Salud y Consumo de Ciudad Real, para comprobar su adecuación a la legislación que los regula, garantizando, como mínimo, el control de su origen e identidad, su etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, salubridad y seguridad, sin perjuicio de las competencias atribuidas en el apartado segundo del artículo anterior y con sujeción a los principios indicados en el apartado tercero.
- El **apoyo y fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios** radicadas en su territorio.
- La **promoción de órganos de participación ciudadana** en materia de consumo.
- La adopción de las medidas urgentes, requiriendo las colaboraciones precisas, en los supuestos de **crisis o emergencias que afecten a la salud**, seguridad o intereses económicos de los consumidores.
- La **gestión y tramitación de las denuncias y reclamaciones**, y su envío a la Delegación Provincial de Salud y Consumo de Ciudad Real, para que se establezcan, en su caso, las sanciones pertinentes.





3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

3.1. Legislación aplicable

Es de aplicación la **normativa de carácter general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las administraciones públicas, atención a la ciudadanía, participación, transparencia, protección de datos, administración electrónica, etc.

De forma no exhaustiva, la **normativa de carácter específico** relativa a la Carta de Servicios de Participación Ciudadana, Festejos y O.M.I.C. es:

La normativa de carácter general de Festejos

- Ley 7/2011, de 21 de marzo, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de Castilla-La Mancha.
- Reglamento de Bienes de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio.
- Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.
- Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las AAPP.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público en la Administración Local.
- Orden de la Consejería de AAPP de CLM de 4 de enero de 1996, por la que se regula el horario de apertura y cierre de los establecimientos públicos.
- Ley Orgánica 1/2002 de 22 de Marzo, Reguladora del Derecho de Asociación.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
- La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local

Normativa específica relativa a la O.M.I.C.:

- Ley 11/2005, de 15 de Diciembre, del Estatuto del Consumidor de Castilla La Mancha (actualmente Proyecto de Ley sobre los Derechos de las personas consumidoras en Castilla La Mancha, que deroga la ley 11/2015, de 15 de Diciembre).
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado por Ley 3/2014, de 27 de marzo.
- Real Decreto 1945/1983 de la Presidencia de Gobierno, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de Defensa del Consumidor y de la Producción agroalimentaria.
- Decreto 72/1987, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios.





3.2. Derechos

Derechos en el ámbito de Participación ciudadana y Festejos:

Los ciudadanos y ciudadanas de Valdepeñas tienen los siguientes derechos en el ámbito de la Participación Ciudadana:

1. Recibir información veraz y eficaz para cualquier consulta relativa a los procesos de participación existentes, así como para los trámites que deban seguir para constituirse en una organización, asociación o colectivo.
2. Solicitar el uso de los recursos que el Ayuntamiento de Valdepeñas pone a disposición de la ciudadanía y más concretamente de las organización, asociaciones y colectivos para la realización de sus actividades.
3. Realizar cuantas sugerencias, quejas o reclamaciones estime conveniente ante la Unidad de Participación Ciudadana, que se encargará de gestionarlas y tramitarlas convenientemente.
4. Participar a través de las distintas organizaciones, asociaciones o colectivos de Valdepeñas en la planificación de los festejos, aportando las propuestas que considere oportunas, para que sean estudiadas y valoradas por la unidad.

Por otra parte, conforme a lo establecido en el artículo 27 de la **Ley 7/2011, de 21 de marzo, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de Castilla-La Mancha**, el público de los espectáculos y de las actividades recreativas, así como los clientes de los establecimientos públicos tienen los siguientes derechos:

1. Derecho a que el espectáculo o la actividad recreativa se desarrolle en su integridad, en la forma y condiciones que hayan sido anunciadas por la empresa.
2. Derecho a la devolución de las cantidades pagadas, en los casos de modificación o suspensión del espectáculo o actividad recreativa anunciada, a tenor de las condiciones y requisitos que reglamentariamente se establezcan, sin perjuicio de lo previsto en la normativa de aplicación a cada espectáculo o actividad recreativa.
3. Derecho a que la empresa les facilite las hojas de reclamaciones para hacer constar en ellas la reclamación que estimen pertinente.
4. Derecho a ser admitido en el establecimiento público en las mismas condiciones objetivas que cualquier otro usuario, dentro de las limitaciones que tenga establecidas la empresa en el ejercicio del derecho de admisión, siempre que la capacidad del aforo lo permita y no concurra alguna de las causas de exclusión que por razones de seguridad o alteración del orden se determinen reglamentariamente.
5. Derecho a ser informado, en el acceso a los eventos, sobre las condiciones de admisión.
6. Derecho a recibir un trato respetuoso y no arbitrario ni discriminatorio.
7. Derecho a ser informado sobre las vías de evacuación que determine el Plan de Autoprotección, si procede, o las que se determinen en aplicación de la legislación y normativa vigentes para situaciones de emergencia, en su caso.





Derechos en el ámbito de O.M.I.C.:

Conforme a lo señalado en el **artículo 7 de la Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor**, los derechos de los consumidores y de las consumidoras son:

1. La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, incluyendo aquellos que amenacen el medio ambiente y la calidad de vida.
2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
3. La protección jurídica, administrativa y técnica y la reparación o indemnización de daños y perjuicios, cuando proceda.
4. La información adecuada y suficiente sobre bienes y servicios y la educación y formación en materia de consumo.
5. La representación a través de sus organizaciones, para la defensa de sus intereses, y la participación y la consulta en las materias que les afecten.

3.3. Responsabilidades

Responsabilidades en el ámbito de Participación Ciudadana y Festejos:

Los ciudadanos y ciudadanas de Valdepeñas tienen las siguientes responsabilidades en el ámbito de la Participación Ciudadana:

1. Facilitar información veraz en los procesos participativos, tanto si es a nivel personal o a través de una asociación o colectivo.
2. Cumplir las normas, requisitos y procedimientos que se establezcan para los procesos de participación.
3. Colaborar en el cumplimiento de los objetivos que se marquen en los procesos participativos que se promuevan desde el Ayuntamiento.
4. Utilizar adecuadamente los Centros Sociales que el Ayuntamiento pone a su disposición, cuidando el propio edificio y sus instalaciones, así como cualquier otro material que se disponga para su uso.

Por otro lado, conforme a lo establecido en el **artículo 28 de la Ley 7/2011, de 21 de marzo, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de Castilla-La Mancha**, los espectadores o asistentes a los espectáculos y actividades recreativas, así como los clientes de los establecimientos públicos, tienen las siguientes obligaciones:

1. Ocupar sus localidades o permanecer en las zonas que, en cada caso, la empresa señale para el público, sin invadir las zonas destinadas a otros fines.
2. Respetar la prohibición de fumar en los establecimientos dedicados a espectáculos y actividades recreativas en los términos previstos en la normativa vigente al respecto.





NORMATIVA DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

3. Abstenerse de portar armas, otros objetos que puedan usarse como tales o material pirotécnico, así como exhibir símbolos, prendas u objetos que inciten a la violencia o supongan apología de actividades contrarias a los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución y, en particular, que inciten al racismo, la xenofobia o la discriminación.
4. Cumplir los requisitos o normas de acceso y admisión establecidos con carácter general por el organizador dentro de los límites marcados por la ley.
5. Abstenerse de acceder al escenario o lugar de actuación de ejecutantes o artistas, salvo que esté previsto por el desarrollo del propio espectáculo.
6. Cumplir las instrucciones y normas particulares establecidas por la empresa para el desarrollo del espectáculo o actividad.
7. Respetar el horario de cierre.
8. Respetar las instrucciones que reciban y actuar de conformidad con las mismas en situaciones de emergencia, si estas se produjeren.

Asimismo, el público tendrá la obligación de evitar cualquier tipo de acciones que puedan crear situaciones de peligro o incomodidad para el resto del público o del personal de la empresa o dificulten el desarrollo del espectáculo o actividad.

Responsabilidades en el ámbito de O.M.I.C.:

Las responsabilidades de los usuarios y de las usuarias del servicio O.M.I.C. son las siguientes:

1. Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.
2. Hacer adecuado uso de las oficinas, respetando los espacios y equipamientos.
3. Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias, y hojas o impresos de reclamación dirigidos a las dependencias de la O.M.I.C..
4. Exponer las reclamaciones de forma concreta y determinada, indicando de forma veraz la máxima información posible sobre la empresa o establecimiento objeto de la reclamación o denuncia.
5. Aportar la documentación y datos necesarios para la tramitación de la reclamación o denuncia.
6. Actuar de buena fe en defensa de sus intereses, no realizando denuncias carentes de fundamento.





FORMAS DE COLABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un **sistema de recogida de sugerencias** que permite a la ciudadanía ejercer su derecho para la presentación de iniciativas de creación, mejora, ampliación, etc. de las instalaciones y los servicios prestados.

Así mismo este sistema de recogida de reclamaciones y quejas permite conocer al personal del Ayuntamiento problemas e incidencias cuya corrección y tratamiento suponen también la mejora de los servicios prestados.

5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un Sistema de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias a través del cual la ciudadanía puede ejercer su derecho a presentar incidencias en relación a los servicios prestados por el Ayuntamiento así como sugerencias dirigidas a la creación, ampliación o mejora de estos.

Para presentar quejas, reclamaciones y sugerencias de la Unidad de Participación Ciudadana, Festejos y O.M.I.C. se pueden utilizar los siguientes medios:

1. De modo presencial en:

- La oficina de Registro y Atención ciudadana del Ayuntamiento de Valdepeñas.
- Para las quejas, reclamaciones y sugerencias de su ámbito de actuación:
 - Oficina Municipal de Información al Consumidor.
 - Oficina de Participación Ciudadana y Festejos.

2. De modo telefónico:

- Centralita del Ayuntamiento:
 - 926 32 92 00
- Oficina de Participación Ciudadana y Festejos:
 - 926 32 92 00, extensiones 273-274-275-276-277
- Oficina Municipal de Información al Consumidor:
 - 926 32 92 00, extensiones 270 y 271.

3. Por correo postal:

- Ayuntamiento de Valdepeñas.
Plaza de España s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real).

4. Por correo electrónico:

- sugerencias@valdepenas.es
- Para las quejas, reclamaciones y sugerencias de su ámbito de actuación:
 - festejos@valdepenas.es
 - omic@valdepenas.es





FORMAS DE COLABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

5. A través de la web:

- Buzón web de sugerencias
 - http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDBuzonSugerencia.nsf/fSugerencia?Open&opcionActual=menuppal_3_1

Las Unidades responsables se comprometen a contestar a las personas interesadas por los medios dispuestos a tal efecto y con la mayor celeridad posible.





6. SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios prestados por la Unidad de Participación Ciudadana, Festejos y O.M.I.C. del Ayuntamiento de Valdepeñas son los siguientes:

6.1. Participación Ciudadana y Festejos

• CICLOS FESTIVOS

Servicio por el que la unidad de Participación Ciudadana y Festejos se encarga de la **elaboración del calendario de festividades municipales fijas en la programación anual del Ayuntamiento**, la gestión de espacios, concesiones, presupuestos, comunicaciones, etc., así como la posterior realización de los eventos y actividades.

Las actividades principales que incluye la prestación de este servicio corresponden a las siguientes festividades: **Fiestas de la Vendimia y el Vino, Feria de Agosto, Semana Santa, Fiestas de Navidad y Fiestas de Carnaval.**

• GESTIÓN, PRODUCCIÓN Y REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES FUERA DEL CICLO FESTIVO.

Desde la Unidad de Participación Ciudadana y Festejos se lleva a cabo la organización de actividades lúdicas fuera del ciclo festivo municipal, así como la realización de las pertinentes gestiones para que puedan desarrollarse de forma adecuada tanto a nivel de contratación, instalaciones, concesiones, permisos, etc.

Así mismo, las actividades principales que se realizan son la **gestión, producción y realización de actividades a iniciativa municipal, contrataciones, concesiones administrativas y autorizaciones**, toda la **gestión administrativa** correspondiente; se organizarán **comisiones y consejos, licencias de ocupación de vía pública** y por último, **la gestión de registros.**

• SOPORTE A ACTIVIDADES DE INICIATIVA CIUDADANA

Este servicio incluye la **recogida y análisis de las propuestas e iniciativas de cara a la celebración de actividades y fiestas.** En caso que las propuestas reciban una valoración positiva, la unidad de Participación Ciudadana y Festejos del Ayuntamiento de Valdepeñas se encarga de gestionar y coordinar de cara a su posible puesta en marcha.

La Unidad correspondiente gestionará todas las actividades relacionadas con la **gestión y coordinación de actividades de iniciativa ciudadana** y otras que se deriven, como **la gestión administrativa y comisiones y consejos.**



• HERMANAMIENTOS

Desde la Unidad de Participación ciudadana y Festejos se busca el establecimiento de nuevos lazos y vínculos de amistad e intercambio cultural con otros territorios de similares características a Valdepeñas o el fortalecimiento de los existentes. Actualmente Valdepeñas está **hermanada con la ciudad francesa de Cognac**, motivo por el que la unidad de Participación Ciudadana y Festejos del Ayuntamiento organiza diversas actividades y actos divulgativos.

• GESTIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN CON OTRAS ÁREAS MUNICIPALES

A efectos de este servicio, **se gestiona y administra los recursos tanto económicos**, a través de elaboración de presupuestos, informes, balances; **cómo del personal propio** de la unidad de Participación Ciudadana y Festejos. Trabaja en colaboración con otras áreas municipales organizando comisiones técnicas e informativas para la participación. Las principales actividades que se llevan a cabo son:

- **Gestión económica**
- **Gestión y coordinación del personal del área.**
- **Colaboración con otras áreas municipales.**





6.2. Oficina Municipal de Información al Consumidor – O.M.I.C.

• ATENCIÓN PERSONALIZADA DE DEMANDAS

Las personas que estén interesadas pueden recibir una atención personalizada por parte de la Unidad competente. De igual modo, este servicio además de la **atención a la ciudadanía por vía presencial o telemática, suministra información general en materia de consumo, respecto a bienes, servicios y suministros.** Además **asesora y orienta sobre resolución de conflictos y facilita a las personas interesadas información particular sobre el estado de sus reclamaciones y denuncias.**

• ANÁLISIS Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

La Unidad de O.M.I.C. presta a todas las personas interesadas un servicio por el que se **da respuesta de forma rápida y eficiente y se tramitan las quejas, reclamaciones y consultas que realizan los consumidores** tanto presencialmente como por teléfono, carta o correo electrónico. Las actividades que incluye la prestación de este servicio son las siguientes:

- Recibir las quejas, reclamaciones y consultas por cualquiera de los canales habilitados.
- Prestar a las personas interesadas un trato personalizado en el seguimiento de sus quejas, reclamaciones o consultas.
- Dar traslado de las quejas, reclamaciones o consultas al órgano sectorial o territorial competente.
- Comunicar a la parte reclamada los motivos de la reclamación efectuada.
- Realizar el control de productos y/o servicios

• MEDIACIÓN ENTRE LAS PARTES PARA LA RESOLUCIÓN DE DETERMINADAS CUESTIONES.

Desde la unidad de O.M.I.C. se lleva a cabo un servicio por el que se trata de mediar entre las partes en un conflicto, para todas aquellas cuestiones que afecten a las competencias de la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

Del mismo modo se realizan actividades como la **mediación con la empresa, comercio o profesional, la comunicación del resultado de la mediación al reclamante, el asesoramiento y el traslado al organismo competente de la denuncia en caso de detectar infracción en materia de consumo.**

• CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS CONSUMIDORES.

Se llevan a cabo actividades de **fomento de la colaboración entre la O.M.I.C. y los distintos organismos y asociaciones, con el fin de concienciar y educar sobre hábitos y prácticas de consumo.** Con ese objetivo se realizarán tertulias, charlas y coloquios sobre consumo.





• EDICIÓN DE MATERIAL INFORMATIVO COMO LOS AVISOS A LOS CONSUMIDORES.

Servicio por el que se prepara, **edita y se pone al alcance del público material sobre hábitos de consumo, problemas o quejas frecuentes por parte del consumidor**, etc. Realiza las actividades de edición del material informativo e impresión del mismo.

• COLABORACIÓN CON LA JUNTA ARBITRAL DE CASTILLA LA MANCHA

Desde la Unidad de O.M.I.C. se busca informar, tramitar y remitir las Solicitudes de Arbitraje firmadas por el reclamante a la Junta Arbitral de Consumo de Castilla La Mancha. Es decir, se trabaja para recabar por escrito la solicitud y remitirla a la Junta Arbitral de Castilla La Mancha

• COLABORACIÓN CON LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES.

A efectos de este servicio, la unidad competente tiene como función establecer puentes de colaboración con las asociaciones de consumidores, mediante el desarrollo de actividades y reuniones que ayuden a **mantener un contacto fluido con las distintas asociaciones de consumidores**.





7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

7.1. Compromisos del ámbito de Participación ciudadana y Festejos

1. Convocar dos reuniones al año con colectivos ciudadanos para recabar y analizar las propuestas para elaborar el programa de fiestas.

Indicadores:

- Número de reuniones convocadas.
- Número de colectivos ciudadanos convocados.
- Porcentaje de propuestas aceptadas y llevadas a cabo.

2. Garantizar la participación de los colectivos vecinales para recabar las posibles mejoras en los barrios, convocando al menos 1 vez al año a cada una de las asociaciones de vecinos.

Indicadores:

- Número de reuniones realizadas con las asociaciones de vecinos.

3. Realizar o colaborar en dos eventos al año que guarden relación al hermanamiento con la ciudad de Cognac, así como a participar en los eventos que desde la ciudad de Cognac se organicen con tal motivo.

Indicadores:

- Número de eventos realizados al año en relación al hermanamiento con la ciudad de Cognac.
- Número de participaciones en actividades organizadas por Cognac.

4. Resolver en el plazo máximo de un mes las solicitudes de ocupación de la vía pública con terrazas, veladores y otros elementos de hostelería.

Indicadores:

- Número de solicitudes de OVP recibidas.
- Tiempo medio de resolución de las solicitudes.



5. **Atender las consultas, quejas, denuncias o reclamaciones presenciales con un tiempo de espera máximo de 20 minutos. Las consultas que no revistan complejidad se atenderán en el momento.**

Indicadores:

- Número de consultas recibidas de forma presencial.
- Número de consultas presenciales atendidas en el momento.

7.2. Compromisos del ámbito de O.M.I.C.

1. **Atender las consultas, quejas, denuncias o reclamaciones presenciales con un tiempo de espera máximo de 30 minutos.**

Indicadores:

- Número de consultas recibidas de forma presencial.
- Tiempo medio de espera en las consultas presenciales.

2. **Las consultas que no revistan complejidad se atenderán en el momento. En caso de tratarse de consultas con mayor complejidad, se contestarán en un tiempo máximo de 4 días hábiles.**

Indicadores:

- Número de consultas atendidas en el momento.
- Número de consultas atendidas en el plazo de 4 días.

3. **Ayudar a la ciudadanía que lo solicite a cumplimentar el formulario normalizado de demanda y facilitar en el momento de la entrega, si es presencial, copia del formulario a la persona demandante. En el resto de los casos completar el registro y primera tramitación de las reclamaciones y denuncias en el plazo máximo de 6 días hábiles.**

Indicadores:

- Número de denuncias tramitadas
- Número de denuncias tramitadas presencialmente
- Número de denuncias tramitadas por otros medios
- Tiempo medio de registro y primera tramitación de las denuncias presentadas por otros medios.



4. Realizar al menos 5 actividades divulgativas o acciones informativas en relación con la protección de las personas consumidoras y sus derechos.

Indicadores:

- Número de acciones divulgativas realizadas.
- Número de empresas participantes.
- Número de personas asistentes.

5. La O.M.I.C. se compromete a mediar en los conflictos entre consumidores y comerciantes propiciando la resolución voluntaria de los mismos, de modo que se resuelvan al menos un 65% de los mismos.

Indicadores:

- Porcentaje de mediaciones favorables a los consumidores en relación con el total de las reclamaciones tramitadas.

6. Cuando la mediación se realice por escrito, la O.M.I.C. se compromete a dar respuesta en el plazo máximo de dos meses al demandante, desde la fecha del acuse de recibo de la parte demandada

Indicadores:

- Número de mediaciones realizadas por escrito.
- Tiempo medio de resolución de las mediaciones por escrito.



8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

8.1. Medidas de subsanación o compensación

Aquellas personas que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos señalados en la presente Carta de Servicios podrán comunicarlo a través de algunos de los canales habilitados en el sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias del Ayuntamiento de Valdepeñas.

Para cada incumplimiento que se comunique **se abrirá un expediente informativo** con objeto de verificar las condiciones del incumplimiento del compromiso.

En el plazo máximo de **30 días naturales** se enviará un escrito a la persona que haya realizado la comunicación, informando sobre las circunstancias del incumplimiento y las medidas adoptadas para su subsanación en caso de ser posible.

En ningún caso estas medidas de subsanación podrán dar lugar a responsabilidad patrimonial o tratarse de medidas de contenido económico.

8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores

El seguimiento y evaluación de los diferentes compromisos e indicadores señalados anteriormente se realizará, de manera anual, en las **memorias anuales de la Unidad de Participación Ciudadana y Festejos y de la Oficina Municipal de Información al Consumidor - O.M.I.C.**, donde se publicarán estos valores.

En dicha memoria se indicará, en caso de incumplimiento o evolución negativa de algún indicador, las medidas de subsanación adoptadas.





9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio

UNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y FESTEJOS

Dirección	c/ Juan alcaide, 9. 13300 Valdepeñas 1 (Ciudad Real)
Teléfonos	926 32 92 00 Extensiones. 273 – 274 – 275 – 276 – 277 926 31 26 34
Email	festejos@valdepenas.es
WEB	www.valdepenas.es
Horario de atención al público	De lunes a viernes de 09:00 h. a 14:00 h.
Otra información de interés	Existen varios parkings en las proximidades.

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Dirección	Calle Virgen 1, 1ª Planta. Edificio Valcentro. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Teléfonos	926 32 92 00 (Ext. 270 – 271) 926 31 26 34
Email	omic@valdepenas.es
Horario de atención al público	De martes a viernes, de 9:00 a 14:00
Otra información de interés	Existen varios parkings en las proximidades.

