

AYUNTAMIENTO DE MADRID 17.-OMIC; Oficina Municipal de Información al Consumidor Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 000/0654/CDS/21 NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Nº INFORME: 3	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
---	----------------------	---

Fecha/s de realización de la Inspección: **Septiembre 2018**

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección	Calle Alcalá, 41. Madrid.

B .EQUIPO INSPECTOR

Función	Nombre	Iniciales
Inspector	Yolanda SERRANO DE NICOLAS	YSN

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Se ha inspeccionado el contenido de la siguiente Carta de Servicio del Ayuntamiento de Madrid:

17.- OMIC; Oficina Municipal de Información al Consumidor correspondiente al Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencia, sita en la Calle Príncipe de Vergara, 140. 28002-Madrid.

D. INSPECCIÓN REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE

Norma UNE 93200:2008 y el Reglamento Particular A58.01.

E. REPRESENTANTES DE LA EMPRESA CONTACTADOS DURANTE LA VISITA

Información web relativa a Oficina de Información al Consumidor en contenido de la Carta de Servicios y contacto con personal de atención a través de teléfonos incluidos en folleto divulgativo y atención presencial.

Información
Servicios y
divulgativo

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para cada Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la visita y el Seguimiento de los Compromisos, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia: *Servicio Prestado, Accesibilidad a los servicios, Información ofrecida y Capacidad de Respuesta, Tiempo y plazos, Atención al Cliente e Instalaciones y Equipamiento.*

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Para comprobar el acceso a la información de los servicios recogidos en esta Carta de Servicios, se han realizado las siguientes tareas:

Se ha consultado la página web del ayuntamiento de Madrid, www.madrid.es/portal/site/munimadrid, con el fin de encontrar información relativa a Oficina Municipal de Información al Consumidor. Para ello, en el buscador de la página web se incluye la palabra OMIC, aparece como primer resultado información sobre la OMIC, en el apartado de información relativa se encuentra la Carta de Servicio. Se considera correcto.

Comentario 1: En cuanto al link de acceso al Observatorio de la Ciudad/Cartas de Servicios, no da acceso a la Carta de la OMIC, sino a la Carta de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental.

Comentario 2: Valorar el indicar los horarios de la OMIC Central y del resto de oficinas de información al consumidor de los distintos distritos, en la Carta de Servicios
Con respecto a la inspección realizada, se ha procurado contactar con el servicio a través de diferentes vías:

Como parte de la Inspección de Cliente Misterioso a los servicios prestados y citados en esta Carta de Servicios, se ha contactado a través de distintas vías: telefónica (al 010), presencial (tras solicitar cita previa) y por correo electrónico.

En primer lugar, la inspectora envía un correo electrónico a la dirección indicada: omic@madrid.es, el día 20 de septiembre de 2018 con la siguiente consulta:

reclamación servicio reparación 



Yolanda Serrano <yserranode@gmail.com>
para omiccentral 

10:44 (hace 0 minutos)   

Buenos días,

He tenido un problema con un servicio de reparación de mi lavadora, y no sé cómo puede reclamar al reparador. Cuando ha vuelto a instalar la lavadora, no funciona bien, le indique que quería interponer una queja y me dijo que su jefe no le había dado ningún papel, donde poder registrar la queja.

¿Qué puedo hacer?

Gracias, un saludo.

Y se recibe respuesta el mismo día:

AGSSyE - Servicio de Información al Consumidor

para yo ▾

jue., 20 sept. 11:11 (hace 5 días) ★ ↶

Buenos días.

Si no ha realizado una reclamación y desea realizarla puede hacerla a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid, <http://sede.madrid.es/portal/site/tramites>, o a través de cualquier Oficina de Registro. Si ha cumplimentado en el establecimiento reclamado una Hoja de Reclamaciones preséntela, adjuntando cualquier aclaración que estime necesaria, si no tiene Hoja de Reclamaciones puede utilizar el impreso de reclamación que le facilitamos. Para presentar su reclamación a través de una Oficina de Correos debe llevar el sobre abierto y copia, a fin de que se puedan sellar y tenga efectos de Registro. En todo caso a su reclamación debe adjuntar toda la información y documentación relacionada con la misma para su tramitación (contrato, facturación, reclamaciones, correos electrónicos intercambiados con el reclamado, etc...)

Para cualquier consulta sobre la ubicación y horario de los Registros que le sean más convenientes, así como sobre el uso del Registro electrónico puede consultar al 010 (915298210) o en la página web del Ayuntamiento de Madrid.

Si desea que le atendamos de un modo personalizado, le asesoremos y demos de alta directamente su reclamación, puede pedir cita previa a través del 010 (915298210).

Si su domicilio no es del municipio de Madrid, o el reclamado es de fuera de dicho municipio, lo más probable es que no podamos tramitar su reclamación y si la presenta tengamos que trasladar organismo correspondiente con la consiguiente demora. En dichos casos lo más adecuado es dirigirse a la OMIC de su Ayuntamiento o al Organismo de Consumo de su Comunidad Autónoma. Si tiene dudas al respecto consúltenos e intentaremos recabar la información necesaria para que su reclamación se tramite del modo más ágil posible.

Reciba un cordial saludo:

OMIC CENTRAL

AYUNTAMIENTO DE MADRID

C/ Príncipe de Vergara, 140

28002 Madrid

En segundo lugar, el día 20 de septiembre la inspectora llama al teléfono 010, para solicitar información. La inspectora informa sobre un problema con una tintorería, y le informan que tiene que solicitar cita previa en alguno de las oficinas de información al consumidor. El agente le informa correctamente sobre los horarios de atención de los centros. La primera cita que ofrecen es el día 27 de septiembre, la inspectora pregunta por otro día y le ofrecen el día 28 de septiembre y el 1 de octubre, solicitan DNI, nombre, móvil y dirección correo electrónico. Le indican que su cita es el lunes 1 de octubre a las 9.00 de la mañana, indican número de referencia de la cita 142 9.00 17412732

La inspectora recibe el mismo día confirmación de su cita, en su correo electrónico.

MadridCitaPrevia@madrid.es

para yo ▾

jue., 20 sept. 11:23 (hace 5 días) ☆ ↶ ⋮

D./Dña. YOLANDA SERRANO NICOLAS
NIF: 50960950B

Estimado/a Sr/a:

Le confirmamos que su cita ha quedado concertada con el Ayuntamiento de Madrid.

- Cuándo: lunes, 01 de octubre de 2018, a las 09:00
- Dónde: OMIC CHAMARTÍN, Calle PRINCIPE DE VERGARA, 142
- Motivo: INFORMACIÓN Y NUEVAS RECLAMACIONES
- Código de cita: OMICCHAMARTÍN/17412732

Recuerde que para su cita debe tener en cuenta lo siguiente:

- Atención personalizada a consumidores del municipio de Madrid. Reclamaciones frente a empresas por compra de bienes, contratos de servicios y suministros, hipotecas y cláusulas suelo. Debe aportar toda la documentación sobre su consulta. Si solamente desea presentar una denuncia o reclamación o si tiene un expediente en tramitación no es necesario pedir cita.

Para evitarle molestias innecesarias, le rogamos que consulte la información en el enlace [Información sobre Consumo](#).

Para evitar perjudicar a otras personas, se ruega puntualidad; si llega tarde a la cita no podemos garantizarle la atención. En el supuesto de no poder acudir a la cita, debe cancelarla.

Si desea cancelar su cita, puede hacerlo en www.madrid.es/citaprevia, con su código de cita OMICCHAMARTÍN/17412732



Dos días antes de la cita, la inspectora recibe recordatorio de la misma

Ayuntamiento de Madrid - Recordatorio de cita Recibidos xAyuntamiento de Madrid – Cita Previa <MadridCitaPrevia@madrid.es>
para mí ▾

sáb., 29 sept. 22:50 (hace 2 días) ☆ ↶ ⋮

D./Dña. YOLANDA SERRANO NICOLAS
NIF: 50960950B

Estimado/a Sr/a:

Le recordamos su/s proxima/s cita/s concertada/s con el Ayuntamiento de Madrid del próximo **lunes, 1 de Octubre de 2018**:

Cuándo	Dónde	Motivo	Código de cita previa	Documentación a aportar
09:00	OMIC CHAMARTÍN, C/ PRINCIPE DE VERGARA, 142	INFORMACIÓN Y NUEVAS RECLAMACIONES	OMICCHAMARTÍN/17412732	Información sobre Consumo

Para evitar perjudicar a otras personas, se ruega puntualidad; si llega tarde a la cita no podemos garantizarle la atención. En el supuesto de no poder acudir a la cita, debe cancelarla.

Si desea cancelar su cita, puede hacerlo con su código de cita en www.madrid.es/citaprevia.

En tercer lugar, la inspectora acude a la OMIC del distrito de Chamartín, situado en la Calle Príncipe de Vergara, 142. Accede al edificio de la Junta de distrito de Chamartín, después de pasar el control de seguridad, le indiquen que se acerque a un mostrador donde la inspectora indica que tiene cita en la OMIC, le indican que coja el ascensor y vaya a la planta menos 1.



La inspectora indica que ha tenido un problema con una tintorería de su barrio, le indican el proceso para interponer una reclamación, en cualquier registro del Ayuntamiento o bien en la misma tienda, así como los documentos que debería presentar.

La persona que le atiende le entrega un folleto sobre tintorerías y lavanderías y un formulario de reclamación.

DENUNCIA / RECLAMACIÓN ANTE LAS OMIC

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE

DNI, NIF, NIE: _____ Nombre: _____ Segundo apellido: _____
 Primer apellido: _____
 Tipo vía: _____ Distrito: _____ N.º: _____ Portal: _____ Esc.: _____
 Pta.ª: _____ Puerta: _____ C.P.: _____ Municipio: _____ Provincia: _____
 Teléfono(s): _____ Correo electrónico: _____
 Asociación de consumidores: _____

2 DATOS DEL RECLAMADO O DE LA RECLAMADA

CP: _____ Nombre o razón social: _____
 Actividad: _____
 Tipo vía: _____ Distrito: _____ N.º: _____ Portal: _____ Esc.: _____
 Pta.ª: _____ Puerta: _____ C.P.: _____ Municipio: _____ Provincia: _____
 Teléfono(s): _____ Correo electrónico: _____

3 MOTIVO DE LA DENUNCIA / RECLAMACIÓN

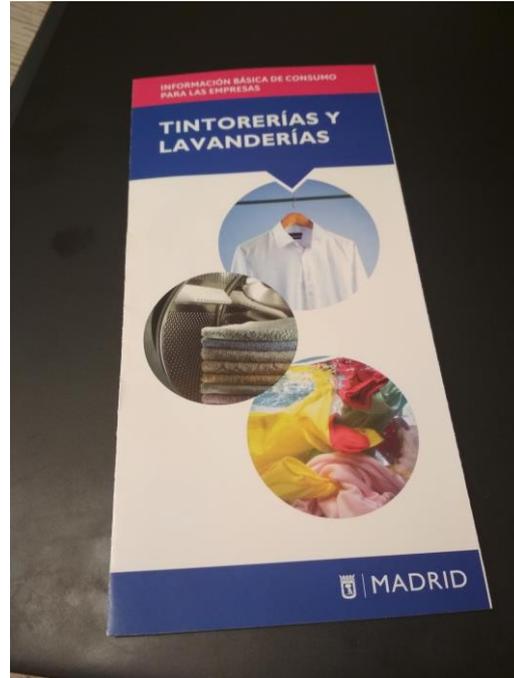
4 DOCUMENTACIÓN QUE ADJUNTA O PENDIENTE DE PRESENTACIÓN

5 PRETENSION O SOLICITUD CONCRETA AL RECLAMADO O A LA RECLAMADA

La persona abajo firmante solicita la intervención y mediación ante la empresa.

En _____ a _____ de 20____ Firma: _____

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero "INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)" cuya finalidad es dar información y asistencia a la persona consumidora en sus reclamaciones en materia de consumo. Los datos no podrán ser cedidos a terceros salvo en los casos previstos en el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal. El órgano responsable del fichero es el Instituto Municipal de Consumo, calle Príncipe de Vergara, 140, 28002 Madrid, ante el que la persona interesada podrá ejercer los derechos de acceso, modificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de referida Ley Orgánica 15/1999



Por último la inspectora comprueba la posibilidad de realizar el tramite de solicitar cita previa a través de la página <https://www-s.munimadrid.es>, comprobándose que se puede solicitar cita previa en cualquiera de las oficinas de la OMIC

MADRID!

Está en: **Gestión de Citas > Paso 1 de 4**

Seleccione su cita

Seleccione: Servicio, Gestión, Oficina, Fecha y Hora.

Tipo de servicio
Consumo

Gestión
INFORMACIÓN Y NUEVAS RECLAMACIONES

Atención personalizada a consumidores del municipio de Madrid. Reclamaciones frente a empresas por compra de bienes, contratos de servicios y suministros, hipotecas y cláusulas suelo. Debe aportar toda la documentación sobre su consulta. Si solamente desea presentar una denuncia o reclamación o si tiene un expediente en tramitación no es necesario pedir cita.

SELECCIONE OFICINA

- OMIC ARGANZUELA
- OMIC BARAJAS
- OMIC CARABANCHEL
- OMIC CENTRAL
- OMIC CENTRO
- OMIC CHAMARTÍN
- OMIC CHAMBERÍ
- OMIC CIUDAD LINEAL
- OMIC FUENCARRAL
- OMIC HORTALEZA
- OMIC LATINA
- OMIC MONCLOA-ARAVACA
- OMIC MORATALAZ
- OMIC PUENTE VALLECAS
- OMIC RETIRO
- OMIC SALAMANCA
- OMIC SAN BLAS
- OMIC TETUÁN
- OMIC USERA
- OMIC VICÁLVARO
- OMIC VILLA VALLECAS
- OMIC VILLAVERDE

Pasos:

- 1 Selección de cita**
Seleccione el servicio para el que desea Concertar Cita, la Oficina de Atención y la fecha deseada para la misma.
- 2 Introduzca sus datos**
- 3 Confirmar datos**
- 4 Cita confirmada**

1 Protección de Datos
Los datos personales que se recojan serán incorporados en la actividad de tratamiento Cita previa, con la finalidad de facilitar el contacto de la ciudadanía con los servicios municipales, mediante la concertación de citas. La responsabilidad es de la

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Respecto de los Compromisos anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar:

Los **Compromisos 1 y 2** se han visto cumplidos durante la visita realizada, la persona que atiende a la inspectora dispone de la formación requerida, utiliza un lenguaje claro y es muy amable con la inspectora.

El **Compromiso 3** se cumple en el caso de la inspectora y es que la primera cita que le pueden dar cuando llama al 010 es 7 días más tarde; acude 10 días más tarde desde que la solicita (en el día que solicita la inspectora).

Los **Compromisos 4 y 5** no pueden evidenciarse a través de la inspección de cliente misterioso ya que la inspectora no llega a hacer efectiva su reclamación, ni la consultada a través de correo electrónico, ni la presencial.

El **Compromiso 6** se cumple, al menos, en las consultas realizadas al contenido de la página web, la información conseguida es fiable y se encuentra actualizada aunque no se puede comprobar si efectivamente se realizan 150 actualizaciones.

El **Compromiso 7** no llega a comprobarse, ya que la inspectora no presenta ninguna felicitación, sugerencia o reclamación.

El **Compromiso 8** no llega a comprobarse, ya que este compromiso esta ligado a empresarios y/o profesionales.

2. Accesibilidad a los Servicios.

El servicio prestado por la OMIC ha resultado accesible durante las jornadas de inspección.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado, se valora de forma positiva toda la información ofrecida por parte del personal de la OMIC, tanto en la consulta a través de cita previa como la realizada por correo electrónico. Se le ha facilitado la documentación necesaria y la explicación ha sido detallada y específica a la situación planteada.

4. Tiempos y plazos.

Se puede afirmar que los tiempos de atención han sido correctos. Para el concierto de cita previa, el servicio ha sido rápido, la respuesta al correo electrónico ha sido casi inmediata y en la atención presencial, no ha tenido que esperar ni un minuto a ser atendida.

5. Atención al cliente.

En todos los casos, se ha conseguido el objetivo de información y, en términos generales, la atención ofrecida por el personal de las oficinas ha sido correcta.

6. Instalaciones y equipamiento.

Las instalaciones de la OMIC del distrito de Chamartín, situadas en la calle Príncipe de Vergara 142, presentan buen aspecto de limpieza y mantenimiento.

CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)

CENTRO 1: OMIC DISTRITO CHAMARTIN

DIRECCIÓN: Calle Príncipe de Vergara, 142. 28002-Madrid