

17 de Gener del 2018

Disposicions organitzatives – Decrets de la Comissió de Govern

CARTA DE SERVEIS de Presidència i Economia, aprovada a la Comissió de Govern del 30 de novembre de 2017.

MISSIÓ

DADES DE CONTACTE

COMPROMISOS DE QUALITAT

CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

SERVEIS

- Subvencions generals en els àmbits temàtics: Temps i Economia de les Cures, Consum Responsable, i Economia Social i Solidària
- Subvencions específiques en l'àmbit temàtic: Economia Social i Solidària
- Atorgament de subvencions per a entitats dedicades a l'àmbit de la Justícia Global i la Cooperació Internacional
- Resolució de Conflictes plantejats pels consumidors i/o usuaris davant els empresaris i/o professionals
- Informació, Atenció i Adhesió al Sistema Arbitral de Consum
- Informació sobre consum i gestió de reclamacions a l'OMIC

ANNEXOS

- Centres Prestadors
- Seguiment d'Indicadors i Objectius de Gestió

La Carta de Serveis de Presidència i Economia està adreçada als ciutadans, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats en conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis ajuda a que el ciutadà conegui els serveis que ofereix i realitza Presidència i Economia alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans que en són usuaris:

17 de Gener del 2018

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ Els ciutadans coneixen mitjançant la Carta què poden exigir i a què estan obligats.
- ✓ Integra la veu del ciutadà a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ La Carta dóna transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

MISSIÓ

- ✓ Desplegament de polítiques que dinamitzin l'activitat econòmica de la ciutat.
- ✓ Fomentar la transformació socioeconòmica i el desenvolupament local a Barcelona
Facilitar la creació d'activitat econòmica
- ✓ Contribuir a la creació d'ocupació estable i de qualitat.
- ✓ Fomentar l'establiment d'unes estructures econòmiques a la ciutat més socials i solidàries i el sorgiment i el creixement d'aquesta economia cooperativa i solidària.
- ✓ Promoure el desenvolupament del consum responsable.
- ✓ Barcelona, una de les grans urbs de la Mediterrània i del sud d'Europa, vol ser una ciutat compromesa amb la solidaritat i la justícia social més enllà de les seves fronteres. Com a ciutat oberta al món i amb una llarga tradició de compromís amb la pau i la cooperació internacional, Barcelona té sempre una mirada posada en el seu entorn català i espanyol, però també mediterrani, europeu i internacional

DADES DE CONTACTE

Adreça	Pl. de Sant Miquel, 4, pl. 6, 08002 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 402 33 05
Correu electrònic / Web	http://ajuntament.barcelona.cat/treballieconomia/ca/#page
Atenció al públic	Dilluns a divendres 09:00 a 14:00 Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Metro Línia 4 - Jaume I, Línia 3 - Liceu Bus 45, 120, V15, V17, 59, V13

COMPROMISOS DE QUALITAT

Atendre i orientar a tothom, persones i organitzacions, que precisi de la nostra informació, coneixement, suport, acompanyament i ajut en els àmbits de les nostres competències.

17 de Gener del 2018

Establir uns mecanismes, instal·lacions i procediments efectius i transparents que permetin una millora continuada en els nostres serveis
 Acomplir, i superar quan sigui possible, els objectius de gestió que enunciem en els nostres serveis a la ciutadania.

Indicadors i Objectius Generals:

Per tal de fer més eficaç i satisfactòria la relació amb els usuaris dels nostres serveis, treballem amb indicadors i objectius de gestió d'aquests. Els indicadors donen informació de l'activitat realitzada en sentit quantitatiu (nombre d'atencions realitzades, sol·licituds rebudes, accions relacionals efectuades, ...) i els objectius de gestió es centren en les mesures d'efectivitat operativa com ara els temps de resposta, les enquestes de satisfacció, qualitat i/o coneixement, els acompliments de terminis..

Podeu obtenir més informació, a partir de <http://ajuntament.barcelona.cat/treballieconomia/ca/#page> i les subseus web d'informació especialitzades que incorpora.

CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

<p>Participació i col·laboració ciutadana</p>	<p>Procediment:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepció de totes les aportacions realitzades pels ciutadans 2. Estudi de les propostes 3. Resposta a cada aportació pel mitjà indicat a la proposta 4. Aplicació, si escau, de la proposta rebuda <p>Canals:</p> <p><u>Telemàtic:</u> a la web https://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=18&directo=0&tescolta=1</p>
<p>Queixes, reclamacions i suggeriments</p>	<p>Procediment:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicar amb Presidència i Economia 2. Indicar el màxim d'informació possible sobre l'assumpte objecte de la comunicació 3. Estudi de cada cas de forma individualitzada 4. Es dona resposta al ciutadà 5. S'emprenen les accions derivades, si aquestes s'ajusten a raó. <p>Canals:</p> <p><u>Telemàtic:</u> a la web https://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=</p>

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

	<p>18&directo=0&tescolta=1</p> <p>Tempos de resposta: Màxim 30 dies (Decret d'alcaldia de 28 de maig de 2009 pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, queixes i suggeriments).</p>
--	--

SERVEIS

Els serveis de l'àrea cobreixen les necessitats de la ciutadania i el seu teixit social al voltant dels temes de Consum (per a ciutadans i/o empreses amb activitat a Barcelona), Cooperació (en àmbits locals, nacionals i internacional) i Justícia (en el sentit global, més enllà de les seves fronteres).

- ✓ Subvencions generals en els àmbits temàtics: Temps i Economia de les Cures, Consum Responsable, i Economia Social i Solidària
- ✓ Subvencions específiques en l'àmbit temàtic: Economia Social i Solidària
- ✓ Atorgament de subvencions per a entitats dedicades a l'àmbit de la Justícia Global i la Cooperació Internacional.
- ✓ Resolució de conflictes plantejats pels consumidors i/o usuaris davant els empresaris i/o professionals.
- ✓ Informació, Atenció i Adhesió al Sistema Arbitral de Consum.
- ✓ Informació sobre consum i gestió de reclamacions a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor(OMIC).

Subvencions generals en els àmbits temàtics: Temps i Economia de les Cures, Consum Responsable, i Economia Social i Solidària

Descripció	Subvencions de la convocatòria general de l'Ajuntament de Barcelona, per a projectes dels àmbits de temps i economia de les cures, de consum responsable i d'economia social i solidària, realitzades a iniciativa de diferents tipus d'entitats, segons les línies i modalitats concretes, per contribuir a l'assoliment dels objectius del Pla de d'Impuls de l'Economia Social i Solidària 2016-2019
Utilitat	Contribueix a la realització de projectes, segons les temàtiques definides per a cada línia i modalitat concreta, cobrint les necessitats de finançament de les entitats que els duen a terme.
Garantia	Transparència i objectivitat del procés de selecció i atorgament de les subvencions, regulació per bases i per convocatòria de subvencions.

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

Normativa reguladora del Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bases Reguladores ✓ Convocatòria ✓ Normativa Reguladora de les Subvencions Municipals (NGRS) de 17/12/2010
Drets i deures dels usuaris	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dret d'informació i d'al·legació sobre la resolució de la convocatòria de subvencions. ✓ Obligacions relatives a la justificació i control de les subvencions. ✓ Els descrits en el document de les Bases i Convocatòria http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicació de la convocatòria de subvencions. 2. Recepció i valoració de les sol·licituds de subvenció. 3. Publicació de la resolució provisional. 4. Tractament i resposta a les al·legacions. 5. Publicació de les resolució definitiva. 6. Pagament de les subvencions. 7. Seguiment dels projectes subvencionats incloent valoració de les reformulacions si s'escau. 8. Recepció i revisió de la documentació justificativa de les subvencions.
Informació complementària	<p>Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions</p>
Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicació de la resolució definitiva al BOPB abans de 6 mesos des de la data de finalització del termini de presentació de sol·licituds.

MODALITAT 1: Subvencions generals en l'àmbit de Temps i Economia de les Cures

Descripció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Subvencions orientades al finançament de projectes per a: ✓ Fomentar/facilitar la conciliació del temps de cura, familiar, laboral i social. ✓ Promoure accions que posin en valor el temps de les persones (de cura, familiar, personal i social) per a la millora de la qualitat de vida. ✓ Promoure l'economia de les cures. <p>Tot segons el que s'indiqui a la convocatòria.</p>
Ofereix	Document. Econòmic. Resolució. Subvenció.

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Direcció de Serveis d'Economia Cooperativa, Social i Solidària i Consum
Informació complementària	<p>Convocatòria que permet tramitar les subvencions regulades per les Bases per sol·licitar i atorgar subvencions a les entitats per projectes dedicats a l'àmbit de Temps i Economia de les Cures de 27 /12/2015.</p> <p>Veure:</p> <p>http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/bases_2016.pdf</p> <p>http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/lilibret_convocatoria_2016_0.pdf</p>
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telemàtic: https://www.bcn.cat/tramits ✓ Presencial: En oficines OAC indicades a la convocatòria: http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/lilibret_convocatoria_2016_0.pdf (pàg. 44)
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: En oficines OAC ✓ Telemàtic: al correu electrònic laboratorideltemps@bcn.cat, i al del sol·licitant.
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telemàtic: publicació al web municipal i al BOPB https://bop.diba.cat/
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atorgament de la subvenció a un mínim del 90 % dels projectes presentats que hagin obtingut la puntuació mínima exigida i d'acord amb el pressupost aprovat per a cada exercici.

MODALITAT 2: Subvencions generals en l'àmbit de Consum Responsable

Descripció	<p>Subvencions orientades al finançament de projectes per a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accions d'informació i divulgació dels hàbits del consum responsable. ✓ Projectes comunitaris d'interès públic o social que executin pràctiques de consum responsable. ✓ Actuacions derivades del funcionament de les associacions per la defensa de les persones consumidores. ✓ Tot segons el que s'indiqui a la convocatòria.
-------------------	--

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

Ofereix	Document. Econòmic. Resolució. Subvenció.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Direcció de Serveis d'Economia Cooperativa, Social i Solidària i Consum ✓
Informació complementària	Convocatòria que permet tramitar les subvencions regulades per les Bases per sol·licitar i atorgar subvencions a les entitats per projectes dedicats a l'àmbit de Consum Responsable de 27 /12/2015. Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/bases_2016.pdf http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/lilibret_convocatoria_2016_0.pdf
Canals de Petició	✓ Seu electrònica: https://www.bcn.cat/tramits ✓ Presencial: En oficines OAC indicades al punt 16 de la convocatòria: http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/lilibret_convocatoria_2016_0.pdf (pàg. 44)
Canals de Gestió	✓ Presencial: En oficines OAC ✓ Telemàtic: al correu electrònic consum@bcn.cat , i al del sol·licitant.
Canals de Recepció	✓ Telemàtic: publicació al web municipal i al BOPB https://bop.diba.cat/
Objectiu de gestió	✓ Atorgament de la subvenció a un mínim del 90 % dels projectes presentats que hagin obtingut la puntuació mínima exigida i d'acord amb el pressupost aprovat per a cada exercici.

MODALITAT 3: Subvencions generals en l'àmbit de l'Economia Cooperativa, Social i Solidària

Descripció	Subvencions orientades al finançament de projectes per a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accions de promoció de l'economia cooperativa, social i solidària. ✓ Accions de millora de la comunicació d'empreses i entitats de l'economia social i solidària. ✓ Accions de promoció de les economies col·laboradores de producció de pro-comú. <p>Tot segons el que s'indiqui a la convocatòria.</p>
-------------------	--

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

Ofereix	Document. Econòmic. Resolució. Subvenció.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Direcció de Serveis d'Economia Cooperativa, Social i Solidària i Consum
Informació complementària	Convocatòria que permet tramitar les subvencions regulades per les Bases per sol·licitar i atorgar subvencions a les entitats per projectes dedicats a l'àmbit d'Economia Cooperativa, Social i Solidària de 27 /12/2015. Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/bases_2016.pdf http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/lllibret_convocatoria_2016_0.pdf
Canals de Petició	✓ <u>Seu electrònica</u> : https://www.bcn.cat/tramits ✓ <u>Presencial</u> : En oficines OAC indicades al punt 16 de la convocatòria: http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/lllibret_convocatoria_2016_0.pdf (pàg. 44)
Canals de Gestió	✓ <u>Presencial</u> : En oficines OAC ✓ <u>Telemàtic</u> : al correu electrònic subvencions_ec_solidaria@bcn.cat , i al del sol·licitant.
Canals de Recepció	✓ <u>Telemàtic</u> : publicació al web municipal i al BOPB https://bop.diba.cat/
Objectiu de gestió	✓ Atorgament de la subvenció a un mínim del 90 % dels projectes presentats que hagin obtingut la puntuació mínima exigida i d'acord amb el pressupost aprovat per a cada exercici.
Subvencions específiques en l'àmbit temàtic: Economia Social i Solidària	
Descripció	Subvencions de la convocatòria específica de l'Ajuntament de Barcelona, per a la promoció i reforç de l'economia social i solidària, realitzats a iniciativa de diferents tipus d'entitats, segons els àmbits d'actuació i modalitats concretes, per contribuir a l'assoliment dels objectius del Pla de d'Impuls de l'Economia Social i Solidària 2016-2019.
Utilitat	Contribueix a la realització de projectes, segons les temàtiques definides per a cada línia i modalitat concreta,

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

	cobrint les necessitats de finançament de les entitats que els duen a terme.
Garantia	Transparència i objectivitat del procés de selecció i atorgament de les subvencions, regulació per bases i per convocatòria de subvencions.
Normativa reguladora del Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bases Reguladores ✓ Convocatòria ✓ <u>Normativa Reguladora de les Subvencions Municipals (NGRS) de 17/12/2010</u>
Drets i deures dels usuaris	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dret d'informació i d'al·legació sobre la resolució de la convocatòria de subvencions. ✓ Obligacions relatives a la justificació i control de les subvencions. ✓ Els descrits en el document de les Bases i Convocatòria http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicació de la convocatòria de subvencions. 2. Recepció i valoració de les sol·licituds de subvenció. 3. Publicació de la resolució provisional. 4. Tractament i resposta a les al·legacions. 5. Publicació de les resolució definitiva. 6. Pagament de les subvencions. 7. Seguiment dels projectes subvencionats incloent valoració de les reformulacions si s'escau. 8. Recepció i revisió de la documentació justificativa de les subvencions.
Ofereix	Document. Econòmic. Resolució. Subvenció.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Direcció de Serveis d'Economia Cooperativa, Social i Solidària i Consum
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Seu electrònica</u>: https://www.bcn.cat/tramits ✓ <u>Presencial</u>: En oficines OAC indicades al punt 16 de la convocatòria: http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/lilibret_convocatoria_2016_0.pdf (pàg. 44)
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: En oficines OAC ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic subvencions_ec_solidaria@bcn.cat, i al del sol·licitant.

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telemàtic: publicació al web municipal i al BOPB https://bop.diba.cat/ ✓
Informació complementària	<p>Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions</p>
Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicació de la resolució definitiva al BOPB abans de 6 mesos des de la data de finalització del termini de presentació de sol·licituds. ✓ De les subvencions atorgades, amb la intenció de garantir la viabilitat dels projectes millor valorats tècnicament, la mitjana de l'import subvencionat serà com a mínim el 50% de l'import sol·licitat.

Atorgament de subvencions per a entitats dedicades a l'àmbit de la Justícia Global i la Cooperació Internacional

Descripció	Subvencions per a projectes de cooperació internacional i educació per a la justícia global, realitzades a iniciativa d'entitats privades sense afany de lucre, per contribuir a l'assoliment dels objectius del Pla Dtor. de Cooperació Internacional i Solidaritat.
Utilitat	Cobreix la necessitat de finançament de les ONG's i altres entitats sense afany de lucre per a la realització de projectes.
Garantia	Transparència i objectivitat del procés de selecció i atorgament de les subvencions, regulació per bases i per convocatòria de subvencions.
Normativa reguladora del Servei	✓ <u>Normativa Reguladora de les Subvencions Municipals (NGRS) de 17/12/2010</u>
Drets i deures dels usuaris	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dret d'informació i d'al·legació sobre la resolució de la convocatòria de subvencions. ✓ Obligacions relatives a la justificació i control de les subvencions. ✓ Els descrits en el document de les Bases i Convocatòria.
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicació de la convocatòria de subvencions. 2. Recepció i valoració de les sol·licituds de subvenció. 3. Publicació de la resolució provisional. 4. Tractament i resposta a les al·legacions. 5. Publicació de les resolució definitiva. 6. Pagament de les subvencions. 7. Seguiment dels projectes subvencionats incloent

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

	valoració de les reformulacions si s'escau. 8. Recepció i revisió de la documentació justificativa de les subvencions.
Ofereix	Document. Econòmic. Resolució. Subvenció.
Cost i forma de pagament	0 euros
Centres prestadors	✓ Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional
Canals de Petició	✓ Telemàtic: https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/channel/default.html?&stpid=20060000232&style=empresa&language=ca
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac ✓ Presencial: en seu del Centre Prestador. ✓ Telefònic: 93 4132075 / 93 41332078. ✓ Telemàtic: al correu electrònic cooperaciointernacional@bcn.cat, i al del sol·licitant i al portal de tràmits del web municipal.
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telemàtic: publicació al web municipal http://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalsicoperacio/ca/barcelona-solidaria i al BOPB https://bop.diba.cat/
Informació complementària	Veure: http://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalsicoperacio/cooperacio-internacional/convocatoria-barcelona-solidaria/subvencions-obertes
Objectius de gestió del servei	✓ Atorgament del 100% dels projectes presentats que hagin obtingut la puntuació mínima exigida i d'acord amb el pressupost aprovat per a cada exercici.
Resolució de Conflictes plantejats pels consumidors i/o usuaris davant els empresaris i/o professionals	
Descripció:	La resolució dels conflictes plantejats pels consumidors davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona es resol mitjançant el Sistema Arbitral de Consum, que és l'arbitratge institucional de resolució extrajudicial de caràcter vinculant i executiu per ambdues parts. Aquests conflictes

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

	són els sorgits entre els consumidors i els empresaris en relació als drets legals o contractuals reconeguts al consumidor. Els Sistema Arbitral de Consum té les següents característiques: voluntari per ambdues parts , gratuït, executiu del laude arbitral, imparcial i eficaç.
Utilitat:	Ateses les característiques del Sistema Arbitral de Consum, és un mecanisme més àgil i gratuït pels consumidors i/o usuaris i pels empresaris i/o professionals.
Garantia:	Acompliment estricte de la normativa aplicable al Sistema Arbitral de Consum. Els òrgans arbitral són els competents per resoldre els conflictes dels consumidors i/o usuaris, mitjançant laude arbitral, d'obligat compliment per ambdues parts.
Normativa reguladora del Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum. De forma supletòria, la Llei 60/2013, de 23 de desembre, d'arbitratge. ✓ Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya. ✓ Reial decret 1/2007, de 16 de novembre, pel que s'aprova el text refós de la Llei General per la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries.
Drets i deures dels usuaris	<p>Els derivats de la normativa aplicable.</p> <p><u>Específics:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No pot ser objecte de l'arbitratge les reclamacions entre particulars, reclamacions per lesions o intoxicacions i les matèries no disponibles per les parts. Tampoc aquelles en què hi hagi indici racional de delictes. ✓ Renúncia expressa del consumidor i/o usuari a presentar la sol·licitud d'arbitratge a cap altre junta arbitral o organisme jurisdiccional. ✓ Compliment obligatori de la part reclamant i reclamada del laude arbitral emès pels òrgans arbitral corresponents.
Procediments de gestió del servei	<p><u>Arbitratge en conflictes:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepció de la Sol·licitud. 2. Comunicació de l'admissió a tràmit. 3. Resposta de la part reclamada. 4. En cas d'acceptació, convocatòria a audiència. 5. Laude arbitral. 6. En cas de no acceptació, arxiu de la sol·licitud.

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

Altres casos:

- ✓ Quan la resposta de la part reclamada proposa una solució al conflicte plantejat pel consumidor i/o usuari i s'accepta per la part reclamant (satisfacció de la pretensió de la part reclamant).
- ✓ Quan la part reclamant desisteix de l'arbitratge com a conseqüència de la resposta de la part reclamada.
- ✓ Arxiu de les actuacions per la no acceptació de l'arbitratge de la part reclamada.

Informació complementària	Veure: http://juntarbitral.bcn.cat/ca/sistema-arbitral-de-consum/columna/resolucions-arbitrals-en-xifres
----------------------------------	--

Objectius de gestió del servei	✓ Donar primera resposta de procés al sol·licitant abans de 30 dies en el 90% dels casos.
---------------------------------------	---

MODALITAT 1: Arbitratge en conflictes de Consum

Descripció	<p>Un dels processos per atendre i resoldre els conflictes de les persones consumidores i/o usuaris, és l'arbitratge, els seus trets principals són:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La sol·licitud d'arbitratge es formalitza davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona. 2. Un cop admesa a tràmit la sol·licitud, es dona trasllat de la reclamació a l'empresa reclamada. 3. Si l'empresa reclamada està adherida al sistema arbitral de consum o ha acceptat l'arbitratge, es designa l'òrgan arbitral: (unipersonal si la quantia controvertida és inferior a 300 euros i l'assumpte no és complex o bé es designarà un Col·legi Arbitral, format per 3 àrbitres, un representant dels consumidors, un representant del sector empresarial implicat i el/la president/a del Col·legi Arbitral nomenat per 'Ajuntament de Barcelona). 4. La tramitació de la sol·licitud mitjançant el procediment arbitral permet a l'empresa reclamada, si s'escau, reclamar al consumidor quantitats pendents de pagament (reconvenció). 5. Es convoca a les parts a l'audiència, que podrà ser escrita o presencial i s'acorda la pràctica de proves si fos necessari. 6. El procediment finalitza en una resolució, "laude", dictada per l'òrgan arbitral, d'obligat compliment per a les dues parts.
-------------------	--

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

Nota important: De no acceptar l'arbitratge l'empresa reclamada, es procedirà a l'arxiu de l'expedient arbitral, quedant oberta la possibilitat d'acudir a la via judicial ordinària.

Ofereix	Document. Resolució de la finalització de l'arbitratge, mitjançant laude arbitral, o resolució amb el contingut del motiu pel qual s'arxiven les actuacions arbitrals (satisfacció extra processal, desistiment, no acceptació de l'arbitratge de la part reclamada).
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Junta Arbitral de Consum de Barcelona
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial:</u> a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona. ✓ <u>Correu postal:</u> a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona. ✓ <u>Telemàtic:</u> correu electrònic a junta-arbitral@bcn.cat ✓ <u>Telemàtic:</u> a la pàgina web http://juntarbitral.bcn.cat/ca/sollicitud-darbitratge
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial:</u> a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona. ✓ <u>Correu postal:</u> a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona, i a l'adreça postal del sol·licitant. ✓ <u>Telemàtic:</u> correu electrònic a junta-arbitral@bcn.cat, i a l'adreça electrònica del sol·licitant. ✓ <u>Telefònic:</u> al número 934023344 o al fax 934027847, i al telèfon del sol·licitant.
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial:</u> a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona. ✓ <u>Correu postal:</u> a l'adreça del sol·licitant. ✓ <u>Telemàtic:</u> a l'adreça electrònica del sol·licitant.
Objectiu de gestió	✓ Donar primera resposta de procés al sol·licitant abans de 30 dies hàbils en el 90% dels casos.

MODALITAT 2: Mediació en conflictes de Consum

Descripció	<p>Un dels processos per atendre i resoldre els conflictes de les persones consumidores i/o usuaris, és la mediació, els seus trets principals són:</p> <p>1. La sol·licitud d'arbitratge i/o mediació es formalitza</p>
-------------------	--

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

	<p>davant la Junta Arbitral de Consum de Barcelona.</p> <ol style="list-style-type: none"> Un cop admesa a tràmit la sol·licitud, es dona trasllat de la reclamació a l'empresa reclamada, que pot respondre aquesta sol·licitud acceptant la mediació i l'arbitratge, només la mediació, només l'arbitratge o no acceptar cap de les dues vies. En el cas d'acceptació de la mediació, es trasllada aquesta proposta a la part reclamant, que pot acceptar-la o no. Si l'accepta, es resol mitjançant un acord extraprocessal entre ambdues parts. Si no l'accepta i hi ha hagut acceptació de l'arbitratge, se segueix amb la tramitació d'aquest i en el cas que no hi hagi hagut acceptació d'aquest, es procedeix a l'arxiu de les actuacions. També es pot produir el supòsit que a la proposta de mediació efectuada per la part reclamada, l'altra part en faci una d'alternativa que la part reclamada pot acceptar o no. El procediment de mediació finalitza en una resolució d'arxiu per satisfacció extraprocessal.
Ofereix	Document. Es notifica la resolució d'arxiu de les actuacions arbitrals per acord extraprocessal. És una resolució com altres que posen fi al procediment arbitral amb les diferents causes possibles.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Junta Arbitral de Consum de Barcelona
Informació complementària	De no acceptar l'empresa reclamada la mediació ni l'arbitratge, es procedirà a l'arxiu de l'expedient arbitral, quedant oberta la possibilitat d'acudir a la via judicial ordinària.
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona. ✓ <u>Correu postal</u>: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona. ✓ <u>Telemàtic</u>: correu electrònic a junta-arbitral@bcn.cat ✓ <u>Telemàtic</u>: a la pàgina web http://juntarbitral.bcn.cat/ca/sollicitud-darbitratge
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona. ✓ <u>Correu postal</u>: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona, i a l'adreça postal del sol·licitant. ✓ <u>Telemàtic</u>: correu electrònic a junta-arbitral@bcn.cat, i a

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

	<p>l'adreça electrònica del sol·licitant.</p> <p>✓ <u>Telefònic</u>: al número 934023344 o al fax 934027847, i al telèfon del sol·licitant.</p>
Canals de Recepció	<p>✓ <u>Presencial</u>: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona.</p> <p>✓ <u>Correu postal</u>: a l'adreça del sol·licitant.</p> <p>✓ <u>Telemàtic</u>: a l'adreça electrònica del sol·licitant.</p>
Objectiu de gestió	<p>✓ Donar primera resposta de procés al sol·licitant abans de 30 dies hàbils en el 90% dels casos.</p>

Informació, Atenció i Adhesió al Sistema Arbitral de Consum

Descripció	<p>La Junta Arbitral de Consum ofereix a ciutadans, professionals, entitats, empreses i organitzacions un servei d'atenció específic al voltant de les seves funcions i els casos que proposin aquests a estudi en format de Consulta. Tanmateix, totes les empreses, els establiments comercials i els professionals que desenvolupin activitats a la Ciutat de Barcelona poden adherir-se al Sistema Arbitral de Consum.</p>
Utilitat	<p>Consultes: Orientació sobre la realitat de la situació i el millor camí per seguir les actuacions.</p> <p>Adhesions: L'adhesió d'una empresa al sistema arbitral de consum és un signe de compromís i una garantia de qualitat afegida dels seus productes i serveis envers els clients.</p>
Garantia	<p>Acompliment estricte de la normativa aplicable al Sistema Arbitral de Consum.</p> <p>Els òrgans arbitral són els competents per informar i resoldre en els conflictes dels consumidors i/o usuaris, formulats envers els empresaris i/o professionals.</p>
Normativa reguladora del Servei	<p>✓ <u>Reial decret 231/2008, de 15 de febrer</u>, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum. De forma supletòria, la Llei 60/2013, de 23 de desembre, d'arbitratge.</p> <p>✓ <u>Llei 22/2010, de 20 de juliol</u>, del Codi de Consum de Catalunya.</p> <p>✓ <u>Reial decret 1/2007, de 16 de novembre</u>, pel que s'aprova el text refós de la Llei General per la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries.</p>
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepció de la consulta o petició. 2. Estudi de la consulta o petició. 3. Emissió de resposta o resolució per part de Junta Arbitral.

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

4. Atorgament de distintiu d'adhesió en cas positiu d'adhesió.

Informació complementària	Veure: http://juntarbitral.bcn.cat/ca/sistema-arbitral-de-consum/columna/resolucions-arbitrals-en-xifres
Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Donar resposta a les consultes abans de 10 dies hàbils en el 90% dels casos. ✓ Emetre resolució d'adhesió abans de 10 dies hàbils en el 90% dels casos.

MODALITAT 1: Consultes a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona

Descripció:	Informació sobre el Sistema Arbitral de Consum. Assessorament i orientació d'un cas en concret o consultar l'estat d'un arbitratge que s'hagi presentat.
Ofereix:	Informació/dades
Cost i forma de Pagament:	0 euros
Centres Prestadors:	✓ Junta Arbitral de Consum de Barcelona
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona. ✓ <u>Correu postal</u>: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona. ✓ <u>Telemàtic</u>: correu electrònic a junta-arbitral@bcn.cat ✓ <u>Telemàtic</u>: a la pàgina web http://juntarbitral.bcn.cat/ca/vol-fer-una-consulta-0 ✓ <u>Telefònic</u>: al número 934023344 o al fax 934027847.
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona. ✓ <u>Correu postal</u>: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona, i a l'adreça postal del sol·licitant. ✓ <u>Telemàtic</u>: correu electrònic a junta-arbitral@bcn.cat, i a l'adreça electrònica del sol·licitant. ✓ <u>Telefònic</u>: al número 934023344 o al fax 934027847, i al telèfon del sol·licitant.
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona. ✓ <u>Telemàtic</u>: correu electrònic a l'adreça electrònica del sol·licitant. ✓ <u>Correu postal</u>: a l'adreça del sol·licitant. ✓ <u>Telefònic</u>: al número 934023344 o al fax 934027847, i al

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

telèfon del sol·licitant.

Objectiu de gestió ✓ Donar resposta a les consultes abans de 15 dies hàbils en el 90% dels casos.

MODALITAT 2: Adhesió al Sistema Arbitral de Consum

Descripció: Les empreses i/o professionals podran formular una oferta unilateral d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum, que té caràcter públic. Les ofertes públiques d'adhesió podran ser totals o limitades.

Ofereix: **Document.** Resolució d'acceptació d'oferta pública al Sistema Arbitral de Consum i el distintiu que l'acredita com a empresa adherida al Sistema Arbitral de Consum.

Cost i forma de Pagament: 0 euros

Centres Prestadors: ✓ **Junta Arbitral de Consum de Barcelona**

Canals de Petició

- ✓ Presencial: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona.
- ✓ Correu postal: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona.
- ✓ Telemàtic: correu electrònic a junta-arbitral@bcn.cat

Canals de Gestió

- ✓ Presencial: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona.
- ✓ Correu postal: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona, i a l'adreça postal del sol·licitant.
- ✓ Telemàtic: correu electrònic a junta-arbitral@bcn.cat, i a l'adreça electrònica del sol·licitant.
- ✓ Telefònic: al número 934023344 o al fax 934027847, i al telèfon del sol·licitant.

Canals de Recepció

- ✓ Presencial: a Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona.
- ✓ Correu postal: a l'adreça del sol·licitant.

Objectiu de gestió ✓ Emetre resolució d'adhesió abans de 10 dies hàbils en el 90% dels casos.

INFORMACIÓ SOBRE CONSUM I GESTIÓ DE RECLAMACIONS A L'OMIC

Descripció L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), de la Direcció d'economia social i solidaria, cooperativa i consum, és un servei gratuït de l'Ajuntament de Barcelona

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

	<p>que té com a objectiu oferir informació, orientació i assessorament als ciutadans i ciutadanes de Barcelona, ja siguin consumidors o comerciants, sobre els seus drets i deures en temes de consum.</p> <p>Col·laborem amb empreses per la gestió, la informació, els drets de reclamació i els seus serveis adreçats als consumidors.</p>
Utilitat	<p>Facilitar la informació necessària perquè els ciutadans estiguin assabentades dels seus drets i deures en l'àmbit del consum.</p> <p>Informar i gestionar les reclamacions en matèria de consum.</p>
Garantia	<p>Atribució de competències en matèria de defensa dels usuaris i consumidors d'acord amb la Carta municipal de Barcelona.</p> <p>Competència assumida per l' Ajuntament de Barcelona d'acord amb el Codi de consum de Catalunya (Llei 22/2010, del 20 de juliol).</p>
Normativa reguladora del Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Carta Municipal de Barcelona: http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/normativa ✓ Codi de consum de Catalunya (Llei 22/2010, del 20 de juliol): http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=543841&language=ca_ES ✓ 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: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555
Procediments de gestió del servei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepció de la sol·licitud. 2. Estudi de la petició. <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Si és informativa: cerca de la resposta. 2.2 Si és una reclamació: contacte amb el reclamant. 2.3 Si és per a concertar cita, agendar la data i hora. 3. Informació de l'estat de la petició. 4. Lliurament dels resultats o cita al sol·licitant.
Informació complementària	<p>http://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/home</p>

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atendre el 90% de les sol·licituds presencials abans de 10 minuts. ✓ Atendre el 95% de les peticions diferides (les que no es poden atendre immediatament) abans de 10 dies. ✓ Temps d'espera per confirmar l'inici dels tràmits entre 7 i 15 dies. ✓ Termini per donar la primera resposta al sol·licitant màxim de 2 mesos en el 90% dels casos.
---------------------------------------	---

MODALITAT 1: Atenció i informació a tots els ciutadans que contacten amb l'OMIC.

Descripció	Informar als ciutadans de Barcelona dels drets i deures en les seves relacions de consum, per a compres i contractació de serveis i en les transaccions econòmiques com a consumidors finals.
Ofereix	<p>Document. Continguts audiovisuals.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fitxes informatives. ✓ Full de sol·licitud d'informació. ✓ Fulletó informatiu sobre temes de consum, tant propi com d'altres entitats i o associacions que ens el facilitant a títol informatiu. ✓ Impressions de pantalla d'informació depenen de la necessitat d'informació. ✓ Còpia de cartes trameses per la nostra oficina i extraviesades per l'interessat. ✓ Documents que no s'han pogut lliurar al peticionari per correu postal (missatges d'àudio, etc).
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
Informació complementària	L'any 2015, de les 21.668 consultes rebudes, el 66,02% han estat fetes presencialment, i un 15,43% han estat presentades per internet. El 49,72% corresponen a consultes relatives a subministraments, i el 4,28% son consultes que no corresponen a l'OMIC.
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: a les oficines de l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. ✓ <u>Correu postal</u>: ordinari o certificat a l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. 08015 Barcelona. ✓ <u>Telemàtic</u>: a través del nostre web http://ajuntament.barcelona.cat/omic.

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefònic</u>: a través del 010. ✓ <u>Presencial</u>: En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: a les oficines de l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. ✓ <u>Correu postal</u>: ordinari o certificat a l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. 08015 Barcelona, i a l'adreça postal del sol·licitant. ✓ <u>Telemàtic</u>: a través del nostre web http://ajuntament.barcelona.cat/omic. ✓ <u>Telefònic</u>: a través del 010, i al telèfon del sol·licitant. ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic omic@bcn.cat i al correu del sol·licitant. ✓
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: a les oficines de l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. ✓ Telemàtic: al correu electrònic del sol·licitant. ✓ Correu postal: ordinari o certificat a l'adreça postal del sol·licitant. ✓ Telefònic: al telèfon del sol·licitant.
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atendre el 90% de les sol·licituds presencials abans de 10 minuts. ✓ Atendre el 95% de les peticions diferides (les que no es poden atendre immediatament) abans de 10 dies .

MODALITAT 2: Gestió administrativa de les queixes, reclamacions i denúncies dels consumidors

Descripció	<p>Gestionar les reclamacions, queixes i denúncies dels consumidors de Barcelona o referides a proveïdors de béns i serveis ubicats a Barcelona. Des de l'OMIC ens posem en contacte amb l'empresa reclamada, per tal d'arribar a un acord, entre ambdues parts. També si s'escau ,traslladem les reclamacions a d'altres organismes o serveis com ara l' Agència de Salut Pública de Barcelona(ASPB) als districtes, l' Agència Catalana del Consum(ACC), la Secretaria d'Estado de Telecomunicaciones i para la Sociedad de la Información (SETSI).</p>
Ofereix	<p>Document.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Full de reclamació/queixa/denúncia, i que un cop complimentat pel usuari, es registra. ✓ Cartes informatives dels tràmits realitzats.

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respostes i comunicacions de l'empresa reclamada o de l'entitat a la qual s'ha donat trasllat de la seva petició.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
Informació complementària	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'any 2015 la valoració econòmica global ha estat de 3.432.781€ i l'import gestionat directament per l'OMIC ha estat de 712.713€ dels que 421.266€ han estat favorables al reclamant. ✓ De les 5.831 reclamacions, més del 87% han estat resoltes amb menys d'un mes. ✓ De les reclamacions gestionades directament un 58,55% han resultat favorables al consumidor. ✓ El 24,52% de les reclamacions gestionades han estat derivades a la Junta Arbitral de Consum. ✓ Aquesta gestió suposa la comunicació entre consumidor i empresa, amb l'enviament de 6.448 cartes i 10.124 correus electrònics. ✓ Dades de visites al web l'any 2015: ✓ Visites 23.433 ✓ Pàgines vistes 71.598 ✓ Durada mitjana de la visita 00:03:36 ✓ Visites mòbils i tabletas 6.695 ✓ Per a una informació més detallada veure: http://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/consum/com-tramitar-una-reclamacio
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: a les oficines de l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. ✓ <u>Correu postal</u>: ordinari o certificat a l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. 08015 Barcelona. ✓ <u>Telemàtic</u>: a través del nostre web http://ajuntament.barcelona.cat/omic. ✓ <u>Telefònic</u>: a través del 010. ✓ <u>Presencial</u>: En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: a les oficines de l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. ✓ <u>Correu postal</u>: ordinari o certificat a l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. 08015 Barcelona, i a l'adreça postal del sol·licitant. ✓ <u>Telemàtic</u>: a través del nostre web http://ajuntament.barcelona.cat/omic.

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telefònic</u>: a través del 010, i al telèfon del sol·licitant. ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic omic@bcn.cat i al correu del sol·licitant. ✓
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: a les oficines de l'OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic del sol·licitant. ✓ <u>Correu postal</u>: ordinari o certificat a l'adreça postal del sol·licitant. ✓ <u>Telefònic</u>: al telèfon del sol·licitant.
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Termini per donar la primera resposta al sol·licitant màxim de 2 mesos en el 90% dels casos.

MODALITAT 3: Cita prèvia amb l'OMIC

Descripció	Per millorar el servei i ampliar l'atenció presencial a l'OMIC, hem creat un sistema de cita prèvia personalitzada. Per utilitzar el servei s'ha de complimentar el formulari de "Cita prèvia" habilitat al web, amb el nom i cognom del interessat, una explicació breu del motiu de la petició/consulta, el telèfon i cal escollir l'horari de la disponibilitat telefònica. Un cop feta la sol·licitud, un informador es posarà en contacte amb el peticionari dins de l'interval horari que indiqui, per respondre la consulta i si cal concretar el dia i l'hora d'atenció, que serà en horari ampliat al d'oficina entre les 8:30 i 17 hores.
Ofereix	Informació/dades. Informació personalitzada.
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Oficina Municipal d'Informació al consumidor (OMIC)
Canals de Petició	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemàtic</u>: al web http://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/demanar-cita
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic del sol·licitant. ✓ <u>Telefònic</u>: al telèfon del sol·licitant.
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemàtic</u>: al correu electrònic del sol·licitant. ✓ <u>Telefònic</u>: al telèfon del sol·licitant.
Objectiu de gestió	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El temps de resposta com a màxim és d'una setmana en el 95% dels casos.

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

ANNEXOS

Centres Prestadors

Data actualització: 19/7/2017

Direcció de Serveis Economia Cooperativa, Social i Solidària i Consum

Adreça	C. Llacuna, 162 3ra pla, 08018 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 401 20 32
Correu electrònic / Web	comissionat_economiasocial@bcn.cat No
Atenció al públic	Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Metro: L1 Parada Glòries, Clot. Rodalies Renfe: Barcelona Clot-Aragó. Tram: T4 Ca l'Aranyó, T5,T6 Can Jaumandreu. Autobús: H12, 7.
Descripció	Direcció de serveis d'Economia Cooperativa, Social i Solidària i Consum.
Instal·lacions	Ubicats a la tercera planta de l'edifici Barcelona Activa.
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Subvencions generals en l'àmbit de Temps i Economia de les Cures ✓ Subvencions generals en l'àmbit de Consum Responsable ✓ Subvencions generals en l'àmbit de l'Economia Cooperativa, Social i Solidària ✓ Subvencions específiques per la promoció i reforç de l'Economia Social i Solidària

Direcció de Serveis de Justícia Global i Cooperació Internacional

Adreça	C. Avinyó, 15 4rt, 08002 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	93 4132075 / 93 41332078 / 93 41332079
Correu electrònic / Web	cooperaciointernacional@bcn.cat http://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalsicooperacio/ca

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

Atenció al públic	De dilluns a divendres DII a Dv de 9h a 14h i DII a Dj de 16h a 18h Cal cita prèvia
Com arribar-hi	Metro: L4 Parada Jaume I, L3 Parada Liceu BUS: 59, V13, 45, 120, V15, V17
Descripció	Direcció de serveis responsable de l'execució del Pla Director de Cooperació al Desenvolupament, Solidaritat i Pau.
Instal·lacions	Espai compartit de treball per al personal tècnic i administratiu, dos despatxos i ús puntual de la sala de reunions del 3r pis.
Modalitats de Servei	✓ Convocatòria de subvencions en el marc del "Programa de cooperació per la justícia global", "Programa de cooperació per al justícia global a ciutats específiques" i "Programa d'educació per a la justícia global".

Junta Arbitral de Consum de Barcelona

Adreça	Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pla, 08015 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon / Fax	93 402 33 44 / 93 402 78 47
Correu electrònic / Web	junta-arbitral@bcn.cat http://juntarbitral.bcn.cat/ca
Atenció al públic	De dilluns a divendres De 09:00h a 17:00h de DII a Dj i de 09:00h a 14:00 h. Dv i vigílies de festiu. Horari d'estiu de 09:00h a 14:00h i agost de 09:00h a 13:30 h.
Com arribar-hi	Metro L2 Sant Antoni, L3 Paral·lel. Busos B24, B91, V11, H14.
Descripció	La seva missió és atendre i resoldre els conflictes de les persones consumidores sorgides en el marc d'una relació de consum, mitjançant l'arbitratge de consum. L'activitat es centra en la Informació i mediació i/o

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

	arbitratge de consum. Aquests processos es resolen a través del procediment arbitral, que és una via extrajudicial que resol les sol·licituds d'arbitratge instades pels consumidors. Aquest sistema és voluntari, gratuït, executiu, imparcial i eficaç.
Informació complementària	<p>El seu compromís és atendre i resoldre totes les sol·licituds d'informació i d'arbitratge (conflictes) proposades pels consumidors. Resoldre l'arbitratge en els terminis previstos a la normativa aplicable, amb excepció de les tramitacions que, per raó de la matèria o de la complexitat en la fase prèvia a la resolució de l'arbitratge, sense laudo arbitral, o a la fase probatòria, amb laudo arbitral.</p> <p>Qualsevol queixa, reclamació o suggeriment al voltant de l'activitat de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona serà contestada en 72 hores des de la seva recepció, excepte el mes d'agost.</p>
Modalitats de Servei	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Arbitratge en conflictes de Consum ✓ Mediació en conflictes de Consum ✓ Consultes a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona ✓ Adhesió al Sistema Arbitral de Consum

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)

Adreça	Ronda Sant Pau, 43-45 baixos, 08015 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon / Fax	010 / 93 4027827
Correu electrònic / Web	mailto: omic@bcn.cat http://ajuntament.barcelona.cat/OMIC/
Atenció al públic	<p>Laborables de dilluns a divendres</p> <p>Continu:</p> <p>De 24 de setembre a 22 de juny: de 9 a 15h de dilluns a dijous, els divendres de 9 a 14 h.</p> <p>De 23 de juny fins al 23 de setembre de 9 a 13,30h, de dilluns a divendres.</p> <p>Cita prèvia:</p>

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

	<p>És opcional. A través del nostre web es pot demanar cita prèvia i en aquest cas un informador de l'OMIC contactarà amb el ciutadà.</p>
Com arribar-hi	<p>Metro: L3 Poble Sec, Paral·lel, L2 Sant Antoni. Autobusos: H14, V11, D20, 21, 24, 91. Estacions Bicing: 148, 427, 50.</p>
Descripció	<p>Amb el compromís d'atendre als ciutadans de Barcelona en aspectes de Consum, l'OMIC realitza les següents tasques:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientació i assessorament sobre temes de consum de manera presencial, telefònica i telemàtica. ✓ Gestió de queixes, consultes i reclamacions dels consumidors residents a Barcelona o referents a establiments ubicats a Barcelona. ✓ Conciliació entre les parts, mitjançant mediació, en cas de conflicte de consum. ✓ Campanyes i accions formatives sobre consum a diversos col·lectius. ✓ Recopilació, actualització i publicació de normativa en matèria de consum. ✓ Campanyes informatives sobre drets i obligacions envers els consumidors. ✓ Informació i fulls de reclamació als comerços i empreses de béns i serveis. ✓ Atenció als autònoms i microempreses en relació als serveis bàsics (aigua, llum i gas), i serveis de tracte continuat. ✓ Col·laboració amb associacions de consumidors i entitats de consum.
Instal·lacions	<p>L'OMIC és accessible mitjançant canals presencials (Oficina d'atenció), telefònics i telemàtics (internet i correu electrònic).</p>
Informació complementària	<p>Valoració i ús de la ciutadana respecte a l'OMIC:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ OMNIBUS-Mitjana del grau de coneixement de l'OMIC al 2015: 16,6%. ✓ PRESENCIALS-Valoració global del servei al l'any 2015: 8,4 /10. ✓ CONSULTES rebudes l'any 2015: 21.668. ✓ RECLAMACIONS tramitades l' any 2015: 5.831.
Modalitats de Servei	<p>✓ Atenció i informació a tots els ciutadans que contacten amb l'OMIC.</p>

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestió administrativa de les queixes, reclamacions i denúncies dels consumidors. ✓ Cita prèvia amb l'OMIC
--	--

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 19/7/2017

SERVEI: SUBVENCIONS GENERALS EN ELS ÀMBITS TEMÀTICS: TEMPS I ECONOMIA DE LES CURES, CONSUM RESPONSABLE, I ECONOMIA SOCIAL I SOLIDÀRIA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

% de projectes subvencionats respecte al nombre de projectes per als que se sol·licita subvenció en el conjunt dels tres àmbits.	2016	80,11 %
--	------	---------

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Publicació de la resolució definitiva al BOPB abans de 6 mesos des de la data de finalització del termini de presentació de sol·licituds.	2016	4,8	125%
Publicació de la resolució definitiva al BOPB abans de 6 mesos des de la data de finalització del termini de presentació de sol·licituds.	2017		-%

MODALITAT 1: SUBVENCIONS GENERALS EN L'ÀMBIT DE TEMPS I ECONOMIA DE LES CURES

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de sol·licituds presentades a l'àmbit de Temps i Economia de les cures.	2016	41
--	------	----

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Atorgament de la subvenció a un mínim del 90 % dels projectes presentats que hagin obtingut la puntuació mínima exigida i d'acord amb el pressupost aprovat per a cada exercici.	2016	91,67 %	102%
Atorgament de la subvenció a un mínim del 90 % dels	2017		-%

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

projectes presentats que hagin obtingut la puntuació mínima exigida i d'acord amb el pressupost aprovat per a cada exercici.			
--	--	--	--

MODALITAT 2: SUBVENCIONS GENERALS EN L'ÀMBIT DE CONSUM RESPONSABLE

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de sol·licituds presentades a l'àmbit de Consum Responsable.	2016		61
---	------	--	----

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Atorgament de la subvenció a un mínim del 90 % dels projectes presentats que hagin obtingut la puntuació mínima exigida i d'acord amb el pressupost aprovat per a cada exercici.	2016	100%	111%
Atorgament de la subvenció a un mínim del 90 % dels projectes presentats que hagin obtingut la puntuació mínima exigida i d'acord amb el pressupost aprovat per a cada exercici.	2017		-%

MODALITAT 3: SUBVENCIONS GENERALS EN L'ÀMBIT DE L'ECONOMIA COOPERATIVA, SOCIAL I SOLIDÀRIA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de sol·licituds presentades a l'àmbit d'Economia Social i Solidària	2016		74
--	------	--	----

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Atorgament de la subvenció a un mínim del 90 % dels projectes presentats que hagin obtingut la puntuació mínima exigida i d'acord amb el pressupost aprovat per a cada exercici.	2016	100%	111%
Atorgament de la subvenció a un mínim del 90 % dels projectes presentats que hagin obtingut la puntuació mínima exigida i d'acord amb el pressupost aprovat per a cada exercici.	2017		-%

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

SERVEI: SUBVENCIONS ESPECÍFIQUES EN L'ÀMBIT TEMÀTIC: ECONOMIA SOCIAL I SOLIDÀRIA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

% de projectes subvencionats respecte al nombre total de projectes aprovats per als que se sol·licita subvenció.	2017	
Nombre de sol·licituds presentades per a la promoció i reforç de l'Economia Social i Solidària (convocatòria específica).	2017	

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Publicació de la resolució definitiva al BOPB abans de 6 mesos des de la data de finalització del termini de presentació de sol·licituds.	2017		-%
De les subvencions atorgades, amb la intenció de garantir la viabilitat dels projectes millor valorats tècnicament, la mitjana de l'import subvencionat serà com a mínim el 50% de l'import sol·licitat.	2017		-%

SERVEI: ATORGAMENT DE SUBVENCIONS PER A ENTITATS DEDICADES A L'ÀMBIT DE LA JUSTÍCIA GLOBAL I LA COOPERACIÓ INTERNACIONAL

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

% de projectes subvencionats respecte al nombre de projectes per als que se sol·licita subvenció.	2015	74,34 %
% de projectes subvencionats respecte al nombre de projectes per als que se sol·licita subvenció.	2016	51,64 %

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Atorgament del 100% dels projectes presentats que hagin obtingut la puntuació mínima exigida i d'acord amb el pressupost aprovat per a cada exercici.	2016	70,25%	70%
Atorgament del 100% dels projectes presentats que hagin obtingut la puntuació mínima exigida i d'acord amb el pressupost aprovat per a cada exercici.	2017		-%

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

SERVEI: RESOLUCIÓ DE CONFLICTES PLANTEJATS PELS CONSUMIDORS I/O USUARIS DAVANT ELS EMPRESARIS I/O PROFESSIONALS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Sol·licituds de mediació/arbitratge presentades a la Junta Arbitral de Consum.	2015	2.024
Mediacions resoltes per Junta Arbitral.	2015	291
Sol·licituds d'arbitratge resoltes mitjançant laude arbitral.	2015	410
Sol·licituds de mediació/arbitratge presentades a la Junta Arbitral de Consum.	2016	2.005
Mediacions resoltes per Junta Arbitral.	2016	300
Sol·licituds d'arbitratge resoltes mitjançant laude arbitral.	2016	290

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar primera resposta de procés al sol·licitant abans de 30 dies en el 90% dels casos.	2016	96%	107%
Donar primera resposta de procés al sol·licitant abans de 30 dies en el 90% dels casos.	2017		-%

MODALITAT 1: ARBITRATGE EN CONFLICTES DE CONSUM

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Sol·licituds d'arbitratge presentades.	2015	2.024
Sol·licituds no admeses d'arbitratge entre les presentades.	2015	31
Sol·licituds d'arbitratge resoltes mitjançant laude arbitral.	2015	410
Sol·licituds d'arbitratge arxivades per no acceptació de l'arbitratge de la part reclamada.	2015	617

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

Sol·licituds d'arbitratge arxivades per altres causes.	2015	217
Sol·licituds d'arbitratge presentades.	2016	2.005
Sol·licituds no admeses d'arbitratge entre les presentades.	2016	17
Sol·licituds d'arbitratge resoltes mitjançant laude arbitral.	2016	290
Sol·licituds d'arbitratge arxivades per no acceptació de l'arbitratge de la part reclamada.	2016	751
Sol·licituds d'arbitratge arxivades per altres causes.	2016	306

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar primera resposta de procés al sol·licitant abans de 30 dies hàbils en el 90% dels casos.	2016	96%	107%
Donar primera resposta de procés al sol·licitant abans de 30 dies hàbils en el 90% dels casos.	2017		-%

MODALITAT 2: MEDIACIÓ EN CONFLICTES DE CONSUM

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Mediacions resoltes	2015	291
Mediacions resoltes	2016	300

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar primera resposta de procés al sol·licitant abans de 30 dies hàbils en el 90% dels casos.	2016	96%	107%
Donar primera resposta de procés al sol·licitant abans de 30 dies hàbils en el 90% dels casos.	2017		-%

SERVEI: INFORMACIÓ, ATENCIÓ I ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Consultes rebudes a la Junta Arbitral de Consum.	2015	111
--	------	-----

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

Ofertes d'adhesió d'empreses/professionals al Sistema Arbitral.	2015	9
Consultes rebudes a la Junta Arbitral de Consum.	2016	244
Ofertes d'adhesió d'empreses/professionals al Sistema Arbitral	2016	4

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta a les consultes abans de 10 dies hàbils en el 90% dels casos.	2016	95%	105%
Emetre resolució d'adhesió abans de 10 dies hàbils en el 90% dels casos.	2016	100%	111%
Donar resposta a les consultes abans de 10 dies hàbils en el 90% dels casos.	2017		-%
Emetre resolució d'adhesió abans de 10 dies hàbils en el 90% dels casos.	2017		-%

MODALITAT 1: CONSULTES A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Consultes rebudes a la Junta Arbitral de Consum.	2015	111
Consultes rebudes a la Junta Arbitral de Consum.	2016	244

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta a les consultes abans de 15 dies hàbils en el 90% dels casos.	2016	95%	105%
Donar resposta a les consultes abans de 15 dies hàbils en el 90% dels casos.	2017		-%

MODALITAT 2: ADHESIÓ AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Número de peticions d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.	2015	9
--	------	---

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

Número de peticions d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum.	2016	4
--	------	---

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Emetre resolució d'adhesió abans de 10 dies hàbils en el 90% dels casos.	2016	100%	111%
Emetre resolució d'adhesió abans de 10 dies hàbils en el 90% dels casos.	2017		-%

SERVEI: INFORMACIÓ SOBRE CONSUM I GESTIÓ DE RECLAMACIONS A L'OMIC

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Consultes rebudes a l'OMIC.	2015	21.668
Reclamacions gestionades a l'OMIC.	2015	5.831
Omnibus- El percentatge de coneixement dels ciutadans de Barcelona que coneix l'OMIC.	2015	16,6%
Presencials- Valoració global del servei (sobre 10)	2015	8,4
Consultes rebudes a l'OMIC.	2016	20.045
Reclamacions gestionades a l'OMIC.	2016	55.822
Omnibus- El percentatge de coneixement dels ciutadans de Barcelona que coneix l'OMIC.	2016	20,3%
Presencials- Valoració global del servei (sobre 10).	2016	8,5

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Atendre el 90% de les sol·licituds presencials abans de 10 minuts.	2016	100%	111%
Atendre el 95% de les peticions diferides (les que no es poden atendre immediatament) abans de 10 dies.	2016	90%	95%
Temps d'espera per confirmar l'inici dels tràmits entre 7 i 15 dies.	2016	15	100%
Termini per donar la primera resposta al sol·licitant	2016	100%	111%

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

màxim de 2 mesos en el 90% dels casos.			
Atendre el 90% de les sol·licituds presencials abans de 10 minuts.	2017		-%
Atendre el 95% de les peticions diferides (les que no es poden atendre immediatament) abans de 10 dies.	2017		-%
Temps d'espera per confirmar l'inici dels tràmits entre 7 i 15 dies.	2017		-%
Termini per donar la primera resposta al sol·licitant màxim de 2 mesos en el 90% dels casos.	2017		-%

MODALITAT 1: ATENCIÓ I INFORMACIÓ A TOTS ELS CIUTADANS QUE CONTACTEN AMB L'OMIC.

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de consultes ateses	2015	21.668
Nombre de consultes ateses	2016	20.045

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Atendre el 90% de les sol·licituds presencials abans de 10 minuts.	2016	100%	111%
Atendre el 95% de les peticions diferides (les que no es poden atendre immediatament) abans de 10 dies.	2016	90%	95%
Atendre el 90% de les sol·licituds presencials abans de 10 minuts.	2017		-%
Atendre el 95% de les peticions diferides (les que no es poden atendre immediatament) abans de 10 dies.	2017		-%

MODALITAT 2: GESTIÓ ADMINISTRATIVA DE LES QUEIXES, RECLAMACIONS I DENÚNCIES DELS CONSUMIDORS

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'expedients gestionats	2015	5.831
Nombre d'expedients gestionats	2016	5.822

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7

17 de Gener del 2018

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Termini per donar la primera resposta al sol·licitant màxim de 2 mesos en el 90% dels casos.	2016	100%	111%
Termini per donar la primera resposta al sol·licitant màxim de 2 mesos en el 90% dels casos.	2017		-%

MODALITAT 3: CITA PRÈVIA AMB L'OMIC

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Peticions de cita prèvia a l'OMIC (novembre-desembre).	2015	163
Peticions de cita prèvia a l'OMIC.	2016	1.343

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

El temps de resposta com a màxim és d'una setmana en el 95% dels casos.	2016	95%	100%
El temps de resposta com a màxim és d'una setmana en el 95% dels casos.	2017		-%

CSV: 773d-705c-16b4-9ae7