



**Ajuntament  
de Barcelona**

# Carta de Servicios de Presidencia y Economía

Fecha de aprobación: 30/11/2017

## **ÍNDICE**

MISIÓN .....	- 2 -
DATOS DE CONTACTO .....	- 2 -
COMPROMISOS DE CALIDAD .....	- 3 -
CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS .....	- 3 -
SERVICIOS .....	- 4 -
Subvenciones generales en los ámbitos temáticos: tiempo y economía de los cuidados, consumo responsable y economía social y solidaria .....	- 4 -
Subvenciones específicas en el ámbito temático: Economía Social y Solidaria .....	- 8 -
Otorgamiento de subvenciones para entidades dedicadas al ámbito de la justicia global y la cooperación internacional .....	- 9 -
Resolución de conflictos planteados por los consumidores y usuarios ante los empresarios y profesionales .....	- 10 -
Información, atención y adhesión al sistema arbitral de consumo .....	- 14 -
Información sobre consumo y gestión de reclamaciones a la OMIC .....	- 16 -
ANEXOS .....	- 21 -
CENTROS PRESTADORES .....	- 21 -
SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN .....	- 25 -

La Carta de Servicios de **Presidencia y Economía** está dirigida a los ciudadanos, entidades, profesionales, empresas y organizaciones interesados en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad en lo referente a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca los servicios que ofrece y realiza **Presidencia y Economía**, a la vez que acerca la Administración pública a los ciudadanos que son usuarios de ella:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Mediante la carta, los ciudadanos conocen qué pueden exigir y a qué están obligados.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos fundamentales de la carta es que establece canales de comunicación y de participación de los ciudadanos, y de recogida y respuesta a las quejas y sugerencias.
- ✓ La carta da transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

## MISIÓN

- ✓ Empezar políticas que dinamicen la actividad económica de la ciudad.
- ✓ Fomentar la transformación socioeconómica y el desarrollo local en Barcelona. Favorecer la creación de actividad económica.
- ✓ Contribuir a la creación de empleo estable y de calidad.
- ✓ Fomentar el establecimiento de unas estructuras económicas en la ciudad más sociales y solidarias y el surgimiento y el crecimiento de esta economía cooperativa y solidaria.
- ✓ Promover el desarrollo del consumo responsable.
- ✓ Barcelona, una de las grandes urbes del Mediterráneo y del sur de Europa, quiere ser una ciudad comprometida con la solidaridad y la justicia social más allá de sus fronteras. Como ciudad abierta al mundo y con una larga tradición de compromiso con la paz y la cooperación internacional, Barcelona tiene siempre la mirada puesta en su entorno catalán y español, pero también mediterráneo, europeo e internacional.

## DATOS DE CONTACTO

<b>Dirección</b>	Pl. Sant Jaume, 4, planta 6, 08002 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	934 023 305
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="http://ajuntament.barcelona.cat/treballieconomia/ca/#page">http://ajuntament.barcelona.cat/treballieconomia/ca/#page</a>

<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes. De 9.00 a 14.00 h. Se necesita cita previa.
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L4 Jaume I, L3 Liceu Bus: 45, 120, V15, V17, 59, V13

## COMPROMISOS DE CALIDAD

Atender y orientar a todo el mundo, personas y organizaciones, que precise de nuestra información, conocimiento, soporte, acompañamiento y ayuda en los ámbitos de nuestras competencias.

Establecer unos mecanismos, instalaciones y procedimientos efectivos y transparentes que permitan una mejora continuada en nuestros servicios.

Cumplir, y superar cuando sea posible, los objetivos de gestión que enumeramos en nuestros servicios a la ciudadanía.

### Indicadores y objetivos generales:

Con el fin de hacer más eficaz y satisfactoria la relación con los usuarios de nuestros servicios, trabajamos con indicadores y objetivos de gestión de estos. Los indicadores dan información de la actividad realizada en sentido cuantitativo (número de atenciones realizadas, solicitudes recibidas, acciones relacionales efectuadas, etc.) y los objetivos de gestión se centran en las medidas de efectividad operativa, como los tiempos de respuesta, las encuestas de satisfacción, calidad y conocimiento o los cumplimientos de plazos.

Se puede obtener más información en

<http://ajuntament.barcelona.cat/treballieconomia/ca/#page> y las subsecciones web de información especializadas que contiene.

## CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

<b>Participación y colaboración ciudadana</b>	<p><b>Procedimiento:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de todas las aportaciones realizadas por los ciudadanos.</li> <li>2. Estudio de las propuestas.</li> <li>3. Respuesta a cada aportación por el medio indicado en la propuesta.</li> <li>4. Aplicación, si procede, de la propuesta recibida.</li> </ol> <p><b>Canales:</b></p> <p>Telemático: en el web <a href="https://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=18&amp;directo=0&amp;tescolta=1">https://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=18&amp;directo=0&amp;tescolta=1</a></p>
<b>Quejas,</b>	<b>Procedimiento:</b>

<b>reclamaciones y sugerencias</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicar con Presidencia y Economía.</li> <li>2. Indicar el máximo de información posible sobre el asunto objeto de la comunicación.</li> <li>3. Estudio de cada caso de forma individualizada.</li> <li>4. Dar respuesta al ciudadano.</li> <li>5. Empezar las acciones derivadas, si estas se ajustan a razón.</li> </ol> <p><b>Canales:</b></p> <p><u>Telemático:</u> en el web  <a href="https://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=18&amp;directo=0&amp;tescolta=1">https://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=18&amp;directo=0&amp;tescolta=1</a></p> <p><b>Tiempo de respuesta:</b> máximo, 30 días (Decreto de Alcaldía de 28 de mayo de 2009, por el que se regula el sistema informático para la gestión de comunicaciones de los ciudadanos de incidencias, quejas y sugerencias).</p>
------------------------------------	--

## SERVICIOS

Los servicios del área cubren las necesidades de la ciudadanía y su tejido social en torno a los temas de consumo (para ciudadanos y empresas con actividad en Barcelona), cooperación (en ámbitos locales, nacionales e internacionales) y justicia (en el sentido global, más allá de sus fronteras).

- ✓ Subvenciones generales en los ámbitos temáticos: tiempo y economía de los cuidados, consumo responsable y economía social y solidaria.
- ✓ Subvenciones específicas en el ámbito temático: economía social y solidaria.
- ✓ Otorgamiento de subvenciones para entidades dedicadas al ámbito de la justicia global y la cooperación internacional.
- ✓ Resolución de conflictos planteados por los consumidores y usuarios ante los empresarios y profesionales.
- ✓ Información, atención y adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.
- ✓ Información sobre consumo y gestión de reclamaciones en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

### SUBVENCIONES GENERALES EN LOS ÁMBITOS TEMÁTICOS: TIEMPO Y ECONOMÍA DE LOS CUIDADOS, CONSUMO RESPONSABLE Y ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

**Descripción** Subvenciones de la convocatoria general del Ayuntamiento de Barcelona, para proyectos de los ámbitos de tiempo y economía de los cuidados, de consumo responsable y de economía social y solidaria, realizados a iniciativa de diferentes tipos de entidades, según las líneas y modalidades concretas, para contribuir a la consecución de los objetivos del Plan de Impulso de la Economía Social y Solidaria 2016-2019.

**Utilidad** Contribuye a la realización de proyectos, según las temáticas definidas para cada línea y modalidad concreta, cubriendo las necesidades de financiación de las entidades que los llevan a cabo.

<b>Garantía</b>	Transparencia y objetividad del proceso de selección y otorgamiento de las subvenciones, regulación por bases y por convocatoria de subvenciones.
<b>Normativa reguladora del Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bases Regulatoras</li> <li>✓ Convocatoria</li> <li>✓ <a href="#">Normativa reguladora de las subvenciones municipales (NGRS) de 17/12/2010.</a></li> </ul>
<b>Derechos y deberes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Derecho de información y de alegación sobre la resolución de la convocatoria de subvenciones.</li> <li>✓ Obligaciones relativas a la justificación y el control de las subvenciones.</li> <li>✓ Los descritos en el documento de las bases y convocatoria, <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions</a>.</li> </ul>
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Publicación de la convocatoria de subvenciones.</li> <li>2. Recepción y valoración de las solicitudes de subvención.</li> <li>3. Publicación de la resolución provisional.</li> <li>4. Tratamiento y respuesta a las alegaciones.</li> <li>5. Publicación de la resolución definitiva.</li> <li>6. Pago de las subvenciones.</li> <li>7. Seguimiento de los proyectos subvencionados, incluyendo valoración de las reformulaciones, si procede.</li> <li>8. Recepción y revisión de la documentación justificativa de las subvenciones.</li> </ol>
<b>Información complementaria</b>	Ver: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions</a>
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Publicación de la resolución definitiva en el BOPB antes de seis meses desde la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes.</li> </ul>

## MODALIDAD 1: SUBVENCIONES GENERALES EN EL ÁMBITO DE TIEMPO Y ECONOMÍA DE LOS CUIDADOS

- Descripción** Subvenciones orientadas a la financiación de proyectos para:
- Fomentar y facilitar la conciliación del tiempo de cuidado, familiar, laboral y social.
  - Promover acciones que pongan en valor el tiempo de las personas (de cuidado, familiar, personal y social) para la mejora de la calidad de vida.
  - Promover la economía de los cuidados.

Todo según lo que se indique en la convocatoria.

**Ofrece Documento. Económico.** Resolución. Subvención.

**Coste y forma de Pago** 0 euros

**Centros Prestadores** ✓ **Dirección de Servicios de Economía Cooperativa, Social y Solidaria y Consumo**

<b>Información complementaria</b>	Convocatoria que permite tramitar las subvenciones reguladas por las Bases para solicitar y otorgar subvenciones a las entidades por proyectos dedicados en el ámbito de Tiempos y Economía de los Cuidados de 27/12/2015.  Ver: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/bases_2016.pdf">http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/bases_2016.pdf</a> <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/llibret_convocatoria_2016_0.pdf">http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/llibret_convocatoria_2016_0.pdf</a>
<b>Canales de Petición</b>	✓ <b>Telemático:</b> <a href="https://www.bcn.cat/tramits">https://www.bcn.cat/tramits</a> ✓ <b>Presencial:</b> en oficinas OAC indicadas en la <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/llibret_convocatoria_2016_0.pdf">convocatoria</a> , <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/llibret_convocatoria_2016_0.pdf">http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/llibret_convocatoria_2016_0.pdf</a> (pág. 44)
<b>Canales de Gestión</b>	✓ <b>Presencial:</b> en <a href="#">oficinas OAC</a> ✓ <b>Telemático:</b> en el correo electrónico <a href="mailto:laboratorideltmps@bcn.cat">laboratorideltmps@bcn.cat</a> , y en el del solicitante
<b>Canales de Recepción</b>	✓ <b>Telemático:</b> publicación en el web municipal y en el BOPB, <a href="https://bop.diba.cat/">https://bop.diba.cat/</a>
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ Otorgamiento de la subvención a un mínimo del 70% de los proyectos presentados que hayan obtenido la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio.

## MODALIDAD 2: SUBVENCIONES GENERALES EN EL ÁMBITO DE CONSUMO RESPONSABLE

<b>Descripción</b>	Subvenciones orientadas a la financiación de proyectos para: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de información y divulgación de los hábitos del consumo responsable.</li> <li>• Proyectos comunitarios de interés público o social que ejecuten prácticas de consumo responsable.</li> <li>• Actuaciones derivadas del funcionamiento de las asociaciones para la defensa de los consumidores.</li> </ul> <p>Todo según lo que se indique en la convocatoria.</p>
<b>Ofrece</b>	<b>Documento. Económico.</b> Resolución. Subvención
<b>Coste y forma de Pago</b>	0 euros
<b>Centros Prestadores</b>	✓ <b>Dirección de Servicios de Economía Cooperativa, Social y Solidaria y Consumo</b>
<b>Información complementaria</b>	Convocatoria que permite tramitar las subvenciones reguladas por las Bases para solicitar y otorgar subvenciones a las entidades para proyectos dedicados al ámbito de Consumo Responsable de 27/12/2015.  Ver: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/bases_2016.pdf">http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/bases_2016.pdf</a>

[http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/llobret\\_convocatoria\\_2016\\_0.pdf](http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/llobret_convocatoria_2016_0.pdf)

---

**Canales de Petición** ✓ Sede electrónica: <https://www.bcn.cat/tramits>  
✓ Presencial: en oficinas OAC indicadas en el punto 16 de la convocatoria:  
[http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/llobret\\_convocatoria\\_2016\\_0.pdf](http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/llobret_convocatoria_2016_0.pdf) (pág. 44)

---

**Canales de Gestión** ✓ Presencial: En [oficinas OAC](#)  
✓ Telemático: en el correo electrónico [consum@bcn.cat](mailto:consum@bcn.cat), y en el del solicitante

---

**Canales de Recepción** ✓ Telemático: publicación en el web municipal y en el BOPB  
<https://bop.diba.cat/>

---

**Objetivo de gestión** ✓ Otorgamiento de la subvención a un mínimo del 90 % de los proyectos presentados que hayan obtenido la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio.

---

### MODALIDAD 3: SUBVENCIONES GENERALES EN EL ÁMBITO DE LA ECONOMÍA COOPERATIVA, SOCIAL I SOLIDARIA

**Descripción** Subvenciones orientadas a la financiación de proyectos para:

- Acciones de promoción de la economía cooperativa, social y solidaria.
- Acciones de mejora de la comunicación de empresas y entidades de la economía social y solidaria.
- Acciones de promoción de las economías colaboradoras de producción de pro-común.

Todo según lo que se indique en la convocatoria.

---

**Ofrece Documento. Económico.** Resolución. Subvención

---

**Coste y forma de pago** 0 euros

---

**Centros Prestadores** ✓ Dirección de Servicios de Economía Cooperativa, Social y Solidaria y Consumo

---

**Canales de Petición** ✓ Sede electrónica: <https://www.bcn.cat/tramits>  
✓ Presencial: En oficinas OAC indicadas en el punto 16 de la convocatoria:  
[http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/llobret\\_convocatoria\\_2016\\_0.pdf](http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/llobret_convocatoria_2016_0.pdf) (pág. 44)

---

**Canales de Gestión** ✓ Presencial: En [oficinas OAC](#)  
✓ Telemático: en el correo electrónico [subvencions\\_ec\\_solidaria@bcn.cat](mailto:subvencions_ec_solidaria@bcn.cat), y en el del solicitante

---

**Canales de Recepción** ✓ Telemático: publicación en el web municipal y en el BOPB  
<https://bop.diba.cat/>

---

**Objetivo de gestión** ✓ Otorgamiento de la subvención a un mínimo del 90 % de los proyectos presentados que hayan obtenido la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado

---



para cada ejercicio.

## SUBVENCIONES ESPECÍFICAS EN EL ÁMBITO TEMÁTICO: ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

**Descripción** Subvenciones de la convocatoria específica del Ayuntamiento de Barcelona, para la promoción y refuerzo de la economía social y solidaria, realizados a iniciativa de diferentes tipos de entidades, según los ámbitos de actuación y modalidades concretas, para contribuir a la consecución de los objetivos del Plan de Impulso de la Economía Social y Solidaria 2016-2019.

**Utilidad** Contribuye a la realización de proyectos, según las temáticas definidas para cada línea y modalidad concreta, cubriendo las necesidades de financiación de las entidades que los llevan a cabo.

**Garantía** Transparencia y objetividad del proceso de selección y otorgamiento de las subvenciones, regulación por bases y por convocatoria de subvenciones.

**Normativa reguladora del Servicio**

- ✓ Bases Regulatoras
- ✓ Convocatoria
- ✓ [Normativa reguladora de las subvenciones municipales \(NGRS\) de 17/12/2010.](#)

**Derechos y deberes**

- ✓ Derecho de información y de alegación sobre la resolución de la convocatoria de subvenciones.
- ✓ Obligaciones relativas a la justificación y el control de las subvenciones.
- ✓ Los descritos en el documento de las bases y convocatoria, <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions>.

**Procedimientos de gestión del servicio**

- 1.- Publicación de la convocatoria de subvenciones.
- 2.- Recepción y valoración de las solicitudes de subvención.
- 3.- Publicación de la resolución provisional.
- 4.- Tratamiento y respuesta a las alegaciones.
- 5.- Publicación de la resolución definitiva.
- 6.- Pago de las subvenciones.
- 7.- Seguimiento de los proyectos subvencionados, incluyendo valoración de las reformulaciones, si procede.
- 8.- Recepción y revisión de la documentación justificativa de las subvenciones.

**Ofrece Documento. Económico.** Resolución. Subvención

**Coste y forma de pago** 0 euros

**Centros Prestadores** ✓ **Dirección de Servicios de Economía Cooperativa, Social y Solidaria y Consumo**

**Canales de Petición**

- ✓ **Telemático:** <https://www.bcn.cat/tramits>
- ✓ **Presencial:** En oficinas OAC indicadas en el punto 16 de la convocatoria: [http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/libret\\_convocatoria\\_2016\\_0.pdf](http://ajuntament.barcelona.cat/sites/default/files/libret_convocatoria_2016_0.pdf) (pág. 44)

<b>Canales de Gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: En <a href="#">oficinas OAC</a></li> <li>✓ <u>Telemático</u>: en el correo electrónico <a href="mailto:subvencions_ec_solidaria@bcn.cat">subvencions_ec_solidaria@bcn.cat</a>, y en el del solicitante</li> </ul>
<b>Canales de Recepción</b>	✓ <u>Telemático</u> : publicación en el web municipal y en el BOPB <a href="https://bop.diba.cat/">https://bop.diba.cat/</a>
<b>Información complementaria</b>	Ver <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions</a>
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	✓ Publicación de la resolución definitiva en el BOPB antes de seis meses desde la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes.

## OTORGAMIENTO DE SUBVENCIONES PARA ENTIDADES DEDICADAS AL ÁMBITO DE LA JUSTICIA GLOBAL Y LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL

<b>Descripción</b>	Subvenciones para proyectos de cooperación internacional y educación para la justicia global, realizadas a iniciativa de entidades privadas sin ánimo de lucro, para contribuir a la consecución de los objetivos del Plan director de cooperación internacional y solidaridad.
<b>Utilidad</b>	Cubre la necesidad de financiación de las ONG y otras entidades sin ánimo de lucro para la realización de proyectos.
<b>Garantía</b>	Transparencia y objetividad del proceso de selección y otorgamiento de las subvenciones, regulación por bases y por convocatoria de subvenciones.
<b>Normativa reguladora del Servicio</b>	✓ <a href="#">Normativa reguladora de las subvenciones municipales (NGRS) de 17/12/2010.</a>
<b>Derechos y deberes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Derecho de información y de alegación sobre la resolución de la convocatoria de subvenciones.</li> <li>✓ Obligaciones relativas a la justificación y el control de las subvenciones.</li> <li>✓ Los descritos en el documento de las bases y convocatoria</li> </ul>
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Publicación de la convocatoria de subvenciones.</li> <li>2. Recepción y valoración de las solicitudes de subvención.</li> <li>3. Publicación de la resolución provisional.</li> <li>4. Tratamiento y respuesta a las alegaciones.</li> <li>5. Publicación de la resolución definitiva.</li> <li>6. Pago de las subvenciones.</li> <li>7. Seguimiento de los proyectos subvencionados, incluyendo valoración de las reformulaciones, si procede.</li> <li>8. Recepción y revisión de la documentación justificativa de las subvenciones.</li> </ol>
<b>Información complementaria</b>	Ver: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalsicooperacio/cooperacio-internacional/convocatoria-barcelona-solidaria/subvencions-obertes">http://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalsicooperacio/cooperacio-internacional/convocatoria-barcelona-solidaria/subvencions-obertes</a>
<b>Ofrece</b>	<b>Documento. Económico.</b> Resolución. Subvención

**Coste y forma de pago** 0 euros

**Centros Prestadores** ✓ **Dirección de Servicios de Justicia Global y Cooperación Internacional**

**Canales de Petición** ✓ **Telemático:**  
<https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/channel/default.html?&stpid=20060000232&style=empresa&language=ca>

**Canales de Gestión** ✓ **Presencial:** En oficinas OAC  
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>  
✓ **Presencial:** en la sede del Centre Prestador  
✓ **Telefónico:** 93 4132075 / 93 41332078  
✓ **Telemático:** en el correo electrónico [cooperaciointernacional@bcn.cat](mailto:cooperaciointernacional@bcn.cat), y en el del solicitante y en el portal de trámites del web municipal

**Canales de Recepción** ✓ **Telemático:** publicación en el web municipal  
<http://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalscooperacio/ca/barcelona-solidaria>  
✓ i al BOPB <https://bop.diba.cat/>

**Objetivo de gestión** ✓ Mantener, respecto al año anterior, el porcentaje de proyectos subvencionados en relación a los que obtengan la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio.

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PLANTEADOS POR LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS ANTE LOS EMPRESARIOS Y PROFESIONALES

**Descripción** La resolución de los conflictos planteados por los consumidores ante la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona se resuelve mediante el Sistema Arbitral de Consumo, que es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes. Estos conflictos son los surgidos entre los consumidores y los empresarios en relación con los derechos legales o contractuales reconocidos al consumidor. El Sistema Arbitral de Consumo presenta las siguientes características: **voluntario para ambas partes**, gratuito, ejecutivo del laudo arbitral, imparcial y eficaz.

**Utilidad** Vistas las características del Sistema Arbitral de Consumo, es un mecanismo más ágil y gratuito para los consumidores y usuarios y para los empresarios y profesionales.

**Garantía** Cumplimiento estricto de la normativa aplicable al Sistema Arbitral de Consumo.  
Los órganos arbitrales son los competentes para resolver los conflictos de los consumidores y usuarios, mediante laudo arbitral, de obligado cumplimiento para ambas partes.

**Normativa reguladora del** ✓ [Real decreto 231/2008, de 15 de febrero](#), por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. De forma supletoria, la Ley 60/2013,

<b>Servicio</b>	de 23 de diciembre, de arbitraje. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <a href="#">Ley 22/2010, de 20 de julio</a>, del Código de consumo de Cataluña.</li> <li>✓ <a href="#">Real decreto 1/2007, de 16 de noviembre</a>, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.</li> </ul>
<b>Derechos y deberes</b>	Los derivados de la normativa aplicable. <u>Específicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No pueden ser objeto del arbitraje las reclamaciones entre particulares, reclamaciones por lesiones o intoxicaciones y las materias no disponibles por las partes. Tampoco aquellas en que haya indicio racional de delito.</li> <li>✓ Renuncia expresa del consumidor o usuario a presentar la solicitud de arbitraje a otra junta arbitral u organismo jurisdiccional.</li> <li>✓ Cumplimiento obligatorio de la parte reclamante y reclamada del laudo arbitral emitido por los órganos arbitrales correspondientes.</li> </ul>
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<u>Arbitraje en conflictos:</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de la solicitud.</li> <li>2. Comunicación de la admisión a trámite.</li> <li>3. Respuesta de la parte reclamada.</li> <li>4. En caso de aceptación, convocatoria a audiencia.</li> <li>5. Laudo arbitral.</li> <li>6. En caso de no aceptación, archivo de la solicitud.</li> </ol> <u>Otros casos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuando la respuesta de la parte reclamada propone una solución al conflicto planteado por el consumidor o usuario y la parte reclamante la acepta (satisfacción de la pretensión de la parte reclamante).</li> <li>✓ Cuando la parte reclamante desiste del arbitraje como consecuencia de la respuesta de la parte reclamada.</li> <li>✓ Archivo de las actuaciones por la no aceptación del arbitraje de la parte reclamada.</li> </ul>
<b>Información complementaria</b>	Ver: <a href="http://juntarbitral.bcn.cat/ca/sistema-arbitral-de-consum/columna/resoluciones-arbitrals-en-xifres">http://juntarbitral.bcn.cat/ca/sistema-arbitral-de-consum/columna/resoluciones-arbitrals-en-xifres</a>
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dar primera respuesta de proceso al solicitante antes de 30 días en el 90 % de los casos.</li> </ul>

## MODALIDAD 1: ARBITRAJE EN CONFLICTOS DE CONSUMO

**Descripción** Uno de los procesos para atender y resolver los conflictos de los consumidores o usuarios es el arbitraje, cuyos rasgos principales son los siguientes:

1. La solicitud de arbitraje se formaliza ante la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona.
2. Una vez admitida a trámite la solicitud, se da traslado de la reclamación a la empresa reclamada.
3. Si la empresa reclamada está adherida al Sistema Arbitral de Consumo o ha aceptado el arbitraje, se designa el órgano arbitral (unipersonal, si la cuantía controvertida es inferior a 300 euros y el asunto no es complejo, o se designará un colegio arbitral, formado

por tres árbitros, un representante de los consumidores, un representante del sector empresarial implicado y el presidente del colegio arbitral nombrado por el Ayuntamiento de Barcelona).

4. La tramitación de la solicitud mediante el procedimiento arbitral permite a la empresa reclamada, si procede, reclamar al consumidor cantidades pendientes de pago (reconvención).
5. Se convoca a las partes a la audiencia, que podrá ser escrita o presencial, y se acuerda la práctica de pruebas si fuera necesario.
6. El procedimiento finaliza en una resolución, laudo, dictada por el órgano arbitral, de obligado cumplimiento para ambas partes.

Nota importante: de no aceptar el arbitraje la empresa reclamada, se procederá al archivo del expediente arbitral y quedará abierta la posibilidad de acudir a la vía judicial ordinaria.

---

**Ofrece Documento.** Resolución de la finalización del arbitraje, mediante laudo arbitral, o resolución con el contenido del motivo por el que se archivan las actuaciones arbitrales (satisfacción extraprocésal, desistimiento, no aceptación del arbitraje de la parte reclamada).

---

**Coste y forma de pago** 0 euros

---

**Centros Prestadores** ✓ **Junta Arbitral de Consumo de Barcelona**

---

**Canales de Petición**

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Correo postal: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Telemático: correo electrónico a la [junta-arbitral@bcn.cat](mailto:junta-arbitral@bcn.cat)
- ✓ Telemático: en la página web <http://juntarbitral.bcn.cat/ca/sollicitud-darbitratge>

---

**Canales de Gestión**

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Correo postal: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona, y en la dirección postal del solicitante
- ✓ Telemático: correo electrónico a la [junta-arbitral@bcn.cat](mailto:junta-arbitral@bcn.cat), y en la dirección electrónica del solicitante
- ✓ Telefónico: en el número 934023344 o en el fax 934027847, y en el teléfono del solicitante.

---

**Canales de Recepción**

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Correo postal: en la dirección del solicitante
- ✓ Telemático: en la dirección electrónica del solicitante

---

**Objetivo de gestión** ✓ Dar primera respuesta de proceso al solicitante antes de 30 días hábiles en el 90 % de los casos.

---

## MODALIDAD 2: MEDIACIÓN EN CONFLICTOS DE CONSUMO

**Descripción** Uno de los procesos para atender y resolver los conflictos de los consumidores o usuarios es la mediación, cuyos rasgos principales son los siguientes:

---

1. La solicitud de arbitraje o mediación se formaliza ante la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona.
2. Una vez admitida a trámite la solicitud, se da traslado de la reclamación a la empresa reclamada, que puede responder esta solicitud aceptando la mediación y el arbitraje, solo la mediación, solo el arbitraje o no aceptar ninguna de las dos vías.
3. En el caso de aceptación de la mediación, se traslada esta propuesta a la parte reclamante, que puede aceptarla o no. Si la acepta, se resuelve mediante un acuerdo extraprocésal entre ambas partes. Si no la acepta y ha habido aceptación del arbitraje, se sigue con la tramitación de este y, en caso de que no haya habido aceptación de este, se procede al archivo de las actuaciones. También se puede producir el supuesto de que, a la propuesta de mediación efectuada por la parte reclamada, la otra parte haga una alternativa que la parte reclamada puede aceptar o no.
4. El procedimiento de mediación finaliza en una resolución de archivo por satisfacción extraprocésal.

---

**Ofrece** **Documento.** Se notifica la resolución de archivo de las actuaciones arbitrales por acuerdo extraprocésal. Es una resolución como otras que ponen fin al procedimiento arbitral con las diferentes causas posibles.

---

**Coste y forma de pago** 0 euros

---

**Información complementaria** De no aceptar el arbitraje la empresa reclamada, se procederá al archivo del expediente arbitral y quedará abierta la posibilidad de acudir a la vía judicial ordinaria.

---

**Centros Prestadores** ✓ **Junta Arbitral de Consumo de Barcelona**

---

**Canales de Petición**

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona.
- ✓ Correo postal: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona.
- ✓ Telemático: correo electrónico a la [junta-arbitral@bcn.cat](mailto:junta-arbitral@bcn.cat)
- ✓ Telemático: a la página web <http://juntarbitral.bcn.cat/ca/sollicitud-darbitratge>

---

**Canales de Gestión**

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Correo postal: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona, y en la dirección postal del solicitante
- ✓ Telemático: correo electrónico a [junta-arbitral@bcn.cat](mailto:junta-arbitral@bcn.cat), y en la dirección electrónica del solicitante.
- ✓ Telefónico: en el número 934023344 o en el fax 934027847, y en el teléfono del solicitante.

---

**Canales de Recepción**

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Correo postal: en la dirección del solicitante
- ✓ Telemático: en la dirección electrónico del solicitante

---

**Objetivo de gestión** ✓ Dar primera respuesta de proceso al solicitante antes de 30

---

## INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

<b>Descripción</b>	La Junta Arbitral de Consumo ofrece a ciudadanos, profesionales, entidades, empresas y organizaciones un servicio de atención específico en torno a sus funciones y los casos que estos propongan a estudio en formato de consulta. Sin embargo, todas las empresas, los establecimientos comerciales y los profesionales que desarrollen actividades en la ciudad de Barcelona pueden adherirse al Sistema Arbitral de Consumo.
<b>Utilidad</b>	<p>Consultas: orientación sobre la realidad de la situación y el mejor camino para seguir las actuaciones.</p> <p>Adhesiones: la adhesión de una empresa al Sistema Arbitral de Consumo es un signo de compromiso y una garantía de calidad añadida de sus productos y servicios hacia los clientes.</p>
<b>Garantía</b>	<p>Cumplimiento estricto de la normativa aplicable al Sistema Arbitral de Consumo.</p> <p>Los órganos arbitrales son los competentes para informar sobre los conflictos de los consumidores o usuarios y resolverlos, formulados hacia los empresarios o profesionales.</p>
<b>Normativa reguladora del Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <a href="#">Real decreto 231/2008, de 15 de febrero</a>, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. De forma supletoria, la Ley 60/2013, de 23 de diciembre, de arbitraje.</li><li>✓ <a href="#">Ley 22/2010, de 20 de julio</a>, del Código de consumo de Cataluña.</li><li>✓ <a href="#">Real decreto 1/2007, de 16 de noviembre</a>, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.</li></ul>
<b>Derechos y deberes</b>	✓ Los derivados de la normativa aplicable.
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Recepción de la consulta o petición.</li><li>2. Estudio de la consulta o petición.</li><li>3. Emisión de respuesta o resolución por parte de Junta Arbitral.</li><li>4. Otorgamiento de distintivo de adhesión en caso positivo de adhesión.</li></ol>
<b>Información complementaria</b>	Ver: <a href="http://juntarbitral.bcn.cat/ca/sistema-arbitral-de-consum/columna/resolucions-arbitrals-en-xifres">http://juntarbitral.bcn.cat/ca/sistema-arbitral-de-consum/columna/resolucions-arbitrals-en-xifres</a>
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Dar respuesta a las consultas antes de 10 días hábiles en el 90 % de los casos.</li><li>✓ Emitir resolución de adhesión antes de 10 días hábiles en el 90 % de los casos.</li></ul>

### MODALIDAD 1: CONSULTAS EN LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE BARCELONA

**Descripción** Información sobre el Sistema Arbitral de Consumo.  
Asesoramiento y orientación de un caso en concreto o consultar el estado de un arbitraje que se haya presentado.

---

**Ofrece** Información/datos

---

**Coste y forma de pago** 0 euros

---

**Centros Prestadores** ✓ **Junta Arbitral de Consumo de Barcelona**

---

**Canales de Petición**

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Correo postal: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Telemático: correo electrónico a [junta-arbitral@bcn.cat](mailto:junta-arbitral@bcn.cat)
- ✓ Telemático: en la página web <http://juntarbitral.bcn.cat/ca/vol-fer-una-consulta-0>
- ✓ Telefónico: en el número 934023344 o en el fax 934027847

---

**Canales de Gestión**

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Correo postal: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona, y en la dirección postal del solicitante
- ✓ Telemático: correo electrónico a la [junta-arbitral@bcn.cat](mailto:junta-arbitral@bcn.cat), y en la dirección electrónica del solicitante
- ✓ Telefónico: en el número 934023344 o en el fax 934027847, y en el teléfono solicitante.

---

**Canales de Recepción**

- ✓ Presencial: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona
- ✓ Telemático: correo electrónico en la dirección electrónica del solicitante
- ✓ Correo postal: en la dirección del solicitante
- ✓ Telefónico: al número 934023344 o al fax 934027847, y en el teléfono solicitante.

---

**Objetivo de gestión** ✓ Dar respuesta a las consultas antes de 15 días hábiles en el 90 % de los casos

---

## MODALIDAD 2: ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

**Descripción** Las empresas y profesionales podrán formular una oferta unilateral de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, que tiene carácter público. Las ofertas públicas de adhesión podrán ser totales o limitadas.

---

**Ofrece** **Documento.** Resolución de aceptación de oferta pública en el Sistema Arbitral de Consumo y el distintivo que lo acredita como empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

---

**Coste y forma de pago** 0 euros

---

**Centros Prestadores** ✓ **Junta Arbitral de Consumo de Barcelona**

---



<b>Canales de Petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona</li> <li>✓ <u>Correo postal</u>: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico a <a href="mailto:junta-arbitral@bcn.cat">junta-arbitral@bcn.cat</a></li> </ul>
<b>Canales de Gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona</li> <li>✓ <u>Correo postal</u>: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona, y en la dirección postal del solicitante</li> <li>✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico a <a href="mailto:junta-arbitral@bcn.cat">junta-arbitral@bcn.cat</a>, y en la dirección electrónica del solicitante</li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: en el número 934023344 o en el fax 934027847, y en el teléfono solicitante</li> </ul>
<b>Canales de Recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Presencial</u>: en la Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl. 08015 Barcelona</li> <li>✓ <u>Correo postal</u>: en la dirección del solicitante</li> </ul>
<b>Objetivo de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Emitir resolución de adhesión antes de 10 días hábiles en el 90 % de los casos</li> </ul>

## INFORMACIÓN SOBRE CONSUMO Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES A LA OMIC

**Descripción** La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), de la Dirección de Economía Social y Solidaria, Cooperativa y Consumo, es un servicio gratuito del Ayuntamiento de Barcelona que tiene como objetivo ofrecer información, orientación y asesoramiento a los ciudadanos de Barcelona, ya sean consumidores o comerciantes, sobre sus derechos y deberes en temas de consumo.

Colaboramos con empresas para la gestión, la información, los derechos de reclamación y sus servicios dirigidos a los consumidores.

**Utilidad** Facilitar la información necesaria para que los ciudadanos sean conocedores de sus derechos y deberes en el ámbito del consumo.

Informar y gestionar las reclamaciones en materia de consumo.

**Garantía** Atribución de competencias en materia de defensa de los usuarios y consumidores de acuerdo con la Carta Municipal de Barcelona.

Competencia asumida por el Ayuntamiento de Barcelona de acuerdo con el Código de consumo de Cataluña (Ley 22/2010, de 20 de julio).

**Normativa reguladora del Servicio**

- ✓ Carta Municipal de Barcelona: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/normativa>
- ✓ Código de consumo de Cataluña (Ley 22/2010, de 20 de julio): [http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur\\_ocults/pjur\\_resultats\\_fitxa/?action=fixa&mode=single&documentId=543841&language=ca](http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fixa&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>

---

**Derechos y deberes** ✓ Recogidos en la normativa especificada

---

**Procedimientos de gestión del servicio**

1. Recepción de la solicitud.
2. Estudio de la petición.
  - 2.1 Si es informativa: cerca de la respuesta.
  - 2.2 Si es una reclamación: contacte con el reclamante.
  - 2.3 Si es para concertar cita, programar fecha y hora.
3. Información del estado de la petición
4. Entrega de los resultados o cita al solicitante

---

**Información complementaria** <http://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/home>

---

**Objetivos de gestión del servicio**

- ✓ Atender el 80 % de las solicitudes presenciales antes de 10 minutos.
- ✓ Atender el 80 % de las peticiones diferidas (las que no se pueden atender inmediatamente) antes de 10 días.
- ✓ Tiempo de espera para confirmar el inicio de los trámites entre 7 y 20 días.
- ✓ Plazo máximo de 2 meses para dar la primera respuesta al solicitante en el 90 % de los casos.

---

## MODALIDAD 1: ATENCIÓN E INFORMACIÓN A TODOS LOS CIUDADANOS QUE CONTACTAN CON LA OMIC

**Descripción** Informar a los ciudadanos de Barcelona de los derechos y deberes en sus relaciones de consumo, para compras y contratación de servicios y en las transacciones económicas como consumidores finales.

---

**Ofrece** **Documento. Contenidos audiovisuales.**

- Fichas informativas.
- Hoja de solicitud de información.
- Folletín informativo sobre temas de consumo, tanto propio como de otras entidades o asociaciones que nos lo facilitan a título informativo.
- Impresiones de pantalla de información, que dependen de la necesidad de información.
- Copia de cartas enviadas por nuestra oficina y extraviadas por el interesado.
- Documentos que no se han podido entregar al peticionario por correo postal (mensajes de audio, etc.).

---

**Coste y forma de pago** 0 euros

---

**Centros Prestadores** ✓ **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)**

---

**Canales de Petición** ✓ Presencial: a las oficinas de la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43.

---

- ✓ Correo postal: ordinario o certificado a la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. 08015 Barcelona
- ✓ Telemático: a través de nuestra web <http://ajuntament.barcelona.cat/omic>.
- ✓ Telefónico: a través del 010.
- ✓ Presencial: En oficinas OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

- Canales de Gestión**
- ✓ Presencial: en las oficinas de la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43.
  - ✓ Correo postal: ordinario o certificado a la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. 08015 Barcelona, y en la dirección postal del solicitante
  - ✓ Telemático: a través de nuestra web <http://ajuntament.barcelona.cat/omic>.
  - ✓ Telefónico: a través del 010, y en el teléfono del solicitante.
  - ✓ Telemático: en el correo electrónico [omic@bcn.cat](mailto:omic@bcn.cat) y en el correo del solicitante

- Canales de Recepción**
- ✓ Presencial: en las oficinas de la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43.
  - ✓ Telemático: en el correo electrónico del solicitante
  - ✓ Correo postal: ordinario o certificado en la dirección postal del solicitante.
  - ✓ Telefónico: en el teléfono del solicitante.

- Objetivo de gestión**
- ✓ Atender el 80 % de las solicitudes presenciales antes de 10 minutos.
  - ✓ Atender el 80 % de las peticiones diferidas (las que no se pueden atender inmediatamente) antes de 10 días.

## MODALIDAD 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS DE LOS CONSUMIDORES

**Descripción** Gestionar las reclamaciones, quejas y denuncias de los consumidores de Barcelona o referidas a proveedores de bienes y servicios ubicados en Barcelona. Desde la OMIC nos ponemos en contacto con la empresa reclamada para llegar a un acuerdo entre ambas partes. También, si procede, trasladamos las reclamaciones a otros organismos o servicios como la Agencia de Salud Pública de Barcelona (ASPB) en los distritos, la Agencia Catalana del Consumo (ACC) y la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

**Ofrece Documento.**

- Hoja de reclamación, queja o denuncia, que, una vez cumplimentada por el usuario, se registra.
- Cartas informativas de los trámites realizados.
- Respuestas y comunicaciones de la empresa reclamada o de la entidad a la que se ha dado traslado de supetición.

**Coste y forma de pago** 0 euros

**Información complementaria**

- ✓ Año 2017:
  - De las 6.509 reclamaciones, más del 90 % han sido resueltas en menos de un mes.
  - De las reclamaciones gestionadas directamente, un 67,44 % han resultado favorables al consumidor.
  - El 16,75 % de las reclamaciones gestionadas han sido derivadas a la Junta Arbitral de Consumo.
  - Esta gestión supone la comunicación entre consumidor y empresa, con el envío de 6.248 cartas y 12.124 correos electrónicos.
- ✓ Datos de visitas al web en el año 2017:
  - Visitas: 58.937.
  - Páginas vistas: 127.072.
  - Duración media de la visita: 00:02:25.

Para una información más detallada, véase

<http://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/consum/com-tramitar-una-reclamacio>

---

**Centros Prestadores**

- ✓ **Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)**

**Canales de Petición**

- ✓ Presencial: en las oficinas de la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado a la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. 08015 Barcelona
- ✓ Telemático: a través de nuestra web <http://ajuntament.barcelona.cat/omic>.
- ✓ Telefónico: a través del 010.
- ✓ Presencial: En oficinas OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>

---

**Canales de Gestión**

- ✓ Presencial: en las oficinas de la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado a la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43. 08015 Barcelona, y en la dirección postal del solicitante
- ✓ Telemático: a través de nuestra web <http://ajuntament.barcelona.cat/omic>.
- ✓ Telefónico: a través del 010, y en el teléfono del solicitante.
- ✓ Telemático: en el correo electrónico [omic@bcn.cat](mailto:omic@bcn.cat) y en el correo del solicitante

---

**Canales de Recepción**

- ✓ Presencial: en las oficinas de la OMIC de la Rda. Sant Pau, 43
- ✓ Telemático: en el correo electrónico del solicitante
- ✓ Correo postal: ordinario o certificado en la dirección postal del solicitante.
- ✓ Telefónico: en el teléfono del solicitante.

---

**Objetivo de gestión**

- ✓ Plazo máximo de dos meses para dar la primera respuesta al solicitante en el 90 % de los casos
-

### MODALIDAD 3: CITA PREVIA CON LA OMIC

**Descripción** Para mejorar el servicio y ampliar la atención presencial en la OMIC, hemos creado un sistema de cita previa personalizada. Para utilizar el servicio se debe cumplimentar el formulario "Cita previa" habilitado en el web, con el nombre y apellido del interesado, una explicación breve del motivo de la petición o consulta y su teléfono, y escoger el horario de la disponibilidad telefónica. Una vez hecha la solicitud, un informador se pondrá en contacto con el peticionario dentro del intervalo horario que indique, para responder la consulta y concretar, en caso necesario, día y hora de atención, que será en horario ampliado al de oficina entre las 8.30 y las 17.00 h.

<b>Ofrece</b>	<b>Información/datos.</b> Información personalizada.
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros Prestadores</b>	✓ <b>Oficina Municipal de Información al consumidor (OMIC)</b>
<b>Canales de Petición</b>	✓ <u>Telemático</u> : en la web <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/demanar-cita">http://ajuntament.barcelona.cat/omic/ca/demanar-cita</a>
<b>Canales de Gestión</b>	✓ <u>Telemático</u> : en el correo electrónico del solicitante ✓ <u>Telefónico</u> : en el teléfono del solicitante.
<b>Canales de Recepción</b>	✓ <u>Telemático</u> : en el correo electrónico del solicitante ✓ <u>Telefónico</u> : en el teléfono del solicitante.
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ El tiempo de respuesta es, como máximo, de una semana en el 80 % de los casos

## ANEXOS

### CENTROS PRESTADORES

**Fecha de actualización:** 16/04/2018

#### DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE ECONOMÍA COOPERATIVA, SOCIAL Y SOLIDARIA Y CONSUMO

<b>Dirección</b>	C/ Llacuna, 162, 3.ª planta, 08018 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	93 401 20 32
<b>Correo electrónico /Web</b>	<a href="mailto:comissionat_economiasocial@bcn.cat">comissionat_economiasocial@bcn.cat</a> No
<b>Atención al público</b>	Se necesita cita previa.
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L1 Glòries, Clot Cercanías Renfe: Barcelona Clot-Aragó Tram: T4 Ca l'Aranyó, T5-T6 Can Jaumandreu Autobús: H12, 7
<b>Descripción</b>	Dirección de Servicios de Economía Cooperativa, Social y Solidaria y Consumo.
<b>Instalaciones</b>	Ubicados en la tercera planta del edificio Barcelona Activa.
<b>Modalidades de Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Subvenciones generales en el ámbito de tiempo y economía de los cuidados.</li><li>✓ Subvenciones generales en el ámbito de consumo responsable.</li><li>✓ Subvenciones generales en el ámbito de economía social y solidaria.</li><li>✓ Subvenciones específicas en el ámbito de economía social y solidaria.</li></ul>

#### DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE JUSTICIA GLOBAL Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

<b>Dirección</b>	C/ Avinyó, 15, 4.º, 08002 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	93 4132075 / 93 41332078 / 93 41332079
<b>Correo electrónico /Web</b>	<a href="mailto:cooperaciointernacional@bcn.cat">cooperaciointernacional@bcn.cat</a>

	<a href="http://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalscooperacio/ca">http://ajuntament.barcelona.cat/relacionsinternacionalscooperacio/ca</a>
<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes. Lu. a vi., de 9.00 a 14.00 h, y lu. a ju., de 16.00 a 18.00 h. Se necesita cita previa.
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L4 Parada Jaume I, L3 Parada Liceu BUS: 59, V13, 45, 120, V15, V17
<b>Descripción</b>	Dirección de servicios responsable de la ejecución del Plan director de cooperación al desarrollo, solidaridad y paz.
<b>Instalaciones</b>	Espacio compartido de trabajo por el personal técnico y administrativo, dos despachos y uso puntual de la sala de reuniones del tercer piso.
<b>Modalidades de Servicio</b>	✓ <b>Convocatoria de subvenciones en el marco del Programa de Cooperación para la Justicia Global, el Programa de Cooperación para la Justicia Global en Ciudades Específicas y el Programa de Educación para la Justicia Global.</b>

#### JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE BARCELONA

<b>Dirección</b>	Ronda Sant Pau, 43-45, 2a Pl., 08015 Barcelona Ver la ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Teléfono</b>	93 402 33 44
<b>Correo electrónico /Web</b>	<a href="mailto:junta-arbitral@bcn.cat">junta-arbitral@bcn.cat</a> <a href="http://juntarbitral.bcn.cat/ca">http://juntarbitral.bcn.cat/ca</a>
<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes. De 9.00 a 17.00 h de lunes a jueves y de 9.00 a 14.00 h viernes y vísperas de festivo. Horario de verano de 09.00 a 14.00 h y agosto de 9.00 a 13.30 h.
<b>Cómo llegar</b>	Metro L2 Sant Antoni, L3 Paral·lel. Bus: B24, B91, V11, H14.
<b>Descripción</b>	Su misión es atender y resolver los conflictos de los consumidores surgidos en el marco de una relación de consumo, mediante el arbitraje de consumo. La actividad se centra en la información, mediación y arbitraje de consumo. Estos procesos se resuelven a través del procedimiento arbitral, que es una vía extrajudicial que resuelve las solicitudes de arbitraje instadas por los consumidores. Este sistema es voluntario, gratuito, ejecutivo, imparcial y eficaz.
<b>Información complementaria</b>	Su compromiso es atender y resolver todas las solicitudes de información y de arbitraje (conflictos) propuestas por los

	<p>consumidores. Resolver el arbitraje en los plazos previstos por la normativa aplicable, con excepción de las tramitaciones que, en razón de la materia o de la complejidad en la fase previa a la resolución del arbitraje, son sin laudo arbitral o, en la fase probatoria, con laudo arbitral.</p> <p>Cualquier queja, reclamación o sugerencia en torno a la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona será contestada en el plazo de 72 horas desde su recepción, excepto durante el mes de agosto.</p>
<b>Modalidades de Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Arbitraje en conflictos de consumo.</b></li> <li>✓ <b>Mediación en conflictos de consumo.</b></li> <li>✓ <b>Consultas a la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona.</b></li> <li>✓ <b>Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.</b></li> </ul>

#### OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)

<b>Dirección</b>	<p>RONDA SANT PAU, 43-45 baixos, 08015 Barcelona</p> <p>Ver la ubicación <a href="#">aquí</a></p>
<b>Teléfono</b>	010
<b>Correo electrónico /Web</b>	<p><a href="mailto:omic@bcn.cat">mailto:omic@bcn.cat</a></p> <p><a href="http://ajuntament.barcelona.cat/OMIC/">http://ajuntament.barcelona.cat/OMIC/</a></p>
<b>Atención al público</b>	<p>Laborables de lunes a viernes.</p> <p><b>Continua.</b> Del 1 de octubre al 30 de abril de 9h a 14:15h de lunes a viernes.</p> <p>Entre el 1 de mayo y el 30 de septiembre, ambos incluidos, y entre el 24 de diciembre y el primer día laborable después de la festividad del 6 de enero, ambos incluidos, de 9h a 13:30h, de lunes a viernes.</p> <p><b>Cita previa:</b> Es opcional. Mediante nuestro web se puede pedir cita previa, en cuyo caso un informador de la OMIC contactará con el ciudadano.</p>
<b>Cómo llegar</b>	<p>Metro: L3 Poble Sec, Paral·lel, L2 Sant Antoni.</p> <p>Bus: H14, V11, D20, 21, 24, 91.</p> <p>Estaciones Bicing: 148, 427, 50.</p>
<b>Descripción</b>	<p>Con el compromiso de atender a los ciudadanos de Barcelona en aspectos de consumo, la OMIC realiza las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información y asesoramiento sobre temas de consumo de forma presencial, telefónica y telemática.</li> <li>✓ Tramitación de quejas y reclamaciones de los consumidores residentes en Barcelona o referentes a establecimientos ubicados en Barcelona.</li> <li>✓ Conciliación entre las partes, mediante mediación, en caso de</li> </ul>



	<p>conflicto de consumo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Campañas y acciones formativas sobre consumo a diversos colectivos.</li> <li>✓ Recopilación, actualización y publicación de normativa en materia de consumo.</li> <li>✓ Campañas informativas sobre derechos y obligaciones para con los consumidores.</li> <li>✓ Información y hojas de reclamación en los comercios y empresas de bienes y servicios.</li> <li>✓ Atención a los autónomos y microempresas en relación con los servicios básicos (agua, luz y gas), y servicios de trato continuado.</li> <li>✓ Colaboración con asociaciones de consumidores y entidades de consumo.</li> </ul>
<b>Instalaciones</b>	La OMIC es accesible mediante canales presenciales (oficina de atención), telefónicos y telemáticos (internet y correo electrónico).
<b>Información complementaria</b>	<p>Valoración y uso de la ciudadana respeto a la OMIC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ OMNIBUS - Media del grado de conocimiento de la OMIC en el 2018: 19,01%.</li> <li>✓ PRESENCIALES - Valoración global del servicio en el 2018: 8/10.</li> <li>✓ CONSULTAS recibidas en el 2018: 23.123.</li> <li>✓ RECLAMACIONES tramitadas en el 2018: 7.041.</li> </ul>
<b>Modalidades de Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Atención e información a todos los ciudadanos que contactan con la OMIC.</b></li> <li>✓ <b>Gestión administrativa de las quejas, reclamaciones y denuncias de los consumidores.</b></li> <li>✓ <b>Cita previa con la OMIC.</b></li> </ul>

## SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN

**Fecha de actualización:** 16/4/2019

SERVICIO: SUBVENCIONES GENERALES EN LOS ÁMBITOS TEMÁTICOS: TIEMPO Y ECONOMÍA DE LOS CUIDADOS, CONSUMO RESPONSABLE, Y ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Porcentaje de proyectos subvencionados sobre el número de proyectos para los que se solicita subvención en el conjunto de los tres ámbitos	2016	80,11%
Porcentaje de proyectos subvencionados sobre el número de proyectos para los que se solicita subvención en el conjunto de los tres ámbitos	2017	97,96%
Porcentaje de proyectos subvencionados sobre el número de proyectos para los que se solicita subvención en el conjunto de los tres ámbitos	2018	74.3%

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Publicación de la resolución definitiva en el BOPB antes de seis meses desde la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes.	2016	4,8	125%
Publicación de la resolución definitiva en el BOPB antes de seis meses desde la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes.	2017	5,0	120%
Publicación de la resolución definitiva en el BOPB antes de seis meses desde la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes.	2018	5,75	96%
Publicación de la resolución definitiva en el BOPB antes de seis meses desde la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes.	2019		-%

## MODALIDAD 1: SUBVENCIONES GENERALES EN EL ÁMBITO DE TIEMPO Y ECONOMÍA DE LOS CUIDADOS

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de solicitudes presentadas en el ámbito de tiempo y economía de los cuidados.	2016	41
Número de solicitudes presentadas en el ámbito de tiempo y economía de los cuidados.	2017	49

Número de solicitudes presentadas en el ámbito de tiempo y economía de los cuidados.	2018	59
--	------	----

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Otorgamiento de la subvención a un mínimo del 90 % de los proyectos presentados que hayan obtenido la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio	2016	91,67%	102%
Otorgamiento de la subvención a un mínimo del 90 % de los proyectos presentados que hayan obtenido la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio	2017	100%	111%
Otorgamiento de la subvención a un mínimo del 70 % de los proyectos presentados que hayan obtenido la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio	2018	77,1%	110%
Otorgamiento de la subvención a un mínimo del 70 % de los proyectos presentados que hayan obtenido la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio	2019		-%

#### MODALIDAD 2: SUBVENCIONES GENERALES EN EL ÁMBITO DE CONSUMO RESPONSABLE

#### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de solicitudes presentadas en el ámbito de consumo responsable	2016	61
Número de solicitudes presentadas en el ámbito de consumo responsable	2017	82
Número de solicitudes presentadas en el ámbito de consumo responsable	2018	89

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Otorgamiento de la subvención a un mínimo del 90 % de los proyectos presentados que hayan obtenido la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio	2016	100%	111%
Otorgamiento de la subvención a un mínimo del 90 % de los proyectos presentados que hayan obtenido la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio	2017	100%	111%
Otorgamiento de la subvención a un mínimo del 90 % de los proyectos presentados que hayan obtenido la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio	2018	93,6%	104%

Otorgamiento de la subvención a un mínimo del 90 % de los proyectos presentados que hayan obtenido la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio	2019		-%
--	------	--	----

### MODALIDAD 3: SUBVENCIONES GENERALES EN EL ÁMBITO DE LA ECONOMÍA COOPERATIVA, SOCIAL Y SOLIDARIA

#### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de solicitudes presentadas en el ámbito de economía social y solidaria	2016	74
Número de solicitudes presentadas en el ámbito de economía social y solidaria (sin convocatoria 2017)	2017	0
Número de solicitudes presentadas en el ámbito de economía social y solidaria (sin convocatoria 2018)	2018	0

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Otorgamiento de la subvención a un mínimo del 90 % de los proyectos presentados que hayan obtenido la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio	2017	100%	111%
Otorgamiento de la subvención a un mínimo del 90 % de los proyectos presentados que hayan obtenido la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio (Sin convocatoria 2017)	2017	-	-%
Otorgamiento de la subvención a un mínimo del 90 % de los proyectos presentados que hayan obtenido la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio (Sin convocatoria 2018)	2018	-	-%
Otorgamiento de la subvención a un mínimo del 90 % de los proyectos presentados que hayan obtenido la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio	2019		-%

### SERVICIO: SUBVENCIONES ESPECÍFICAS EN EL ÁMBITO TEMÁTICO: ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

#### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Porcentaje de proyectos subvencionados sobre el número de proyectos para los que se solicita subvención	2017	69%
Número de solicitudes presentadas para la promoción y refuerzo de la economía social y solidaria (convocatoria	2017	248

específica)		
Porcentaje de proyectos subvencionados sobre el número de proyectos para los que se solicita subvención	2018	69,8%
Número de solicitudes presentadas para la promoción y refuerzo de la economía social y solidaria (convocatoria específica)	2018	316

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Publicación de la resolución definitiva en el BOPB antes de seis meses desde la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes	2017	5,8	103%
De las subvenciones otorgadas, con la intención de garantizar la viabilidad de los proyectos mejor valorados técnicamente, la mediana del importe subvencionado será como mínimo del 50% del importe solicitado.	2017	100%	100%
Publicación de la resolución definitiva en el BOPB antes de seis meses desde la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes	2018	5,5	109%
De las subvenciones otorgadas, con la intención de garantizar la viabilidad de los proyectos mejor valorados técnicamente, la mediana del importe subvencionado será como mínimo del 50% del importe solicitado.	2018	92,9%	93%
Publicación de la resolución definitiva en el BOPB antes de seis meses desde la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes	2019		-%
De las subvenciones otorgadas, con la intención de garantizar la viabilidad de los proyectos mejor valorados técnicamente, la mediana del importe subvencionado será como mínimo del 50% del importe solicitado.	2019		-%

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

#### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Porcentaje de proyectos subvencionados sobre el número de proyectos para los que se solicita subvención	2015	70,34%
Porcentaje de proyectos subvencionados sobre el número de proyectos para los que se solicita subvención	2016	52,61%
Porcentaje de proyectos subvencionados sobre el número de proyectos para los que se solicita subvención	2017	45,23%
Porcentaje de proyectos subvencionados sobre el número de proyectos para los que se solicita subvención	2018	44,44%

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO			
Otorgamiento del 100 % de los proyectos presentados que hayan obtenido la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio	2016	69,81%	70%
Otorgamiento del 100 % de los proyectos presentados que hayan obtenido la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio	2017	52,66%	53%
Mantener, respecto al año anterior, el porcentaje de proyectos subvencionados en relación a los que obtengan la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio	2018	98,59%	98,6%
Mantener, respecto al año anterior, el porcentaje de proyectos subvencionados en relación a los que obtengan la puntuación mínima exigida y de acuerdo con el presupuesto aprobado para cada ejercicio	2019		-%

SERVICIO: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PLANTEADOS POR LOS CONSUMIDORES Y/O USUARIOS ANTE LOS EMPRESARIOS Y/O PROFESIONALES

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR		
Solicitudes de mediación o arbitraje presentadas a la Junta Arbitral de Consumo	2015	2.024
Mediaciones resueltas por Junta Arbitral	2015	291
Solicitudes de arbitraje resueltas mediante laude arbitral	2015	410
Solicitudes de mediación o arbitraje presentadas a la Junta Arbitral de Consumo	2016	2.005
Mediaciones resueltas por Junta Arbitral	2016	300
Solicitudes de arbitraje resueltas mediante laude arbitral	2016	290
Solicitudes de mediación o arbitraje presentadas a la Junta Arbitral de Consumo	2017	1.562
Mediaciones resueltas por Junta Arbitral	2017	177
Solicitudes de arbitraje resueltas mediante laude arbitral	2017	185
Solicitudes de mediación o arbitraje presentadas a la Junta Arbitral de Consumo	2018	1.227
Mediaciones resueltas por Junta Arbitral	2018	151
Solicitudes de arbitraje resueltas mediante laude arbitral	2018	163

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar primera respuesta de proceso al solicitante antes de 30 días en el 90 % de los casos	2016	96%	107%
Dar primera respuesta de proceso al solicitante antes de 30 días en el 90 % de los casos	2017	94%	104%
Dar primera respuesta de proceso al solicitante antes de 30 días en el 90 % de los casos	2018	98%	109%
Dar primera respuesta de proceso al solicitante antes de 30 días en el 90 % de los casos	2019		-%

## MODALIDAD 1: ARBITRAJE EN CONFLICTOS DE CONSUMO

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Solicitudes de arbitraje presentadas	2015	2.024
Solicitudes no admitidas de arbitraje entre las presentadas	2015	31
Solicitudes de arbitraje resueltas mediante laudo arbitral	2015	410
Solicitudes de arbitraje archivadas por no aceptación del arbitraje de la parte reclamada	2015	617
Solicitudes de arbitraje archivadas por otras causas	2015	217
Solicitudes de arbitraje presentadas	2016	2.005
Solicitudes no admitidas de arbitraje entre las presentadas	2016	17
Solicitudes de arbitraje resueltas mediante laudo arbitral	2016	290
Solicitudes de arbitraje archivadas por no aceptación del arbitraje de la parte reclamada	2016	751
Solicitudes de arbitraje archivadas por otras causas	2016	306
Solicitudes de arbitraje presentadas	2017	1.562
Solicitudes no admitidas de arbitraje entre las presentadas	2017	19
Solicitudes de arbitraje resueltas mediante laudo arbitral	2017	185
Solicitudes de arbitraje archivadas por no aceptación del arbitraje de la parte reclamada	2017	578
Solicitudes de arbitraje archivadas por otras causas	2017	290
Solicitudes de arbitraje presentadas	2018	1.227
Solicitudes no admitidas de arbitraje entre las presentadas	2018	10
Solicitudes de arbitraje resueltas mediante laudo arbitral	2018	163
Solicitudes de arbitraje archivadas por no aceptación del arbitraje de la	2018	416

parte reclamada		
Solicitudes de arbitraje archivadas por otras causas	2018	231

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar primera respuesta de proceso al solicitante antes de 30 días hábiles en el 90 % de los casos	2016	96%	107%
Dar primera respuesta de proceso al solicitante antes de 30 días hábiles en el 90 % de los casos	2017	94%	104%
Dar primera respuesta de proceso al solicitante antes de 30 días hábiles en el 90 % de los casos	2018	98%	109%
Dar primera respuesta de proceso al solicitante antes de 30 días hábiles en el 90 % de los casos	2019		-%

#### MODALIDAD 2: MEDIACIÓN EN CONFLICTOS DE CONSUMO

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Mediaciones resueltas	2015	291
Mediaciones resueltas	2016	300
Mediaciones resueltas	2017	177
Mediaciones resueltas	2018	161

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar primera respuesta de proceso al solicitante antes de 30 días hábiles en el 90 % de los casos	2016	96%	107%
Dar primera respuesta de proceso al solicitante antes de 30 días hábiles en el 90 % de los casos	2017	94%	104%
Dar primera respuesta de proceso al solicitante antes de 30 días hábiles en el 90 % de los casos	2018	98%	109%
Dar primera respuesta de proceso al solicitante antes de 30 días hábiles en el 90 % de los casos	2019		-%

#### SERVICIO: INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Consultas recibidas en la Junta Arbitral de Consumo	2015	111
---	------	-----



Ofertas de adhesión de empresas y profesionales al Sistema Arbitral	2015	9
Consultas recibidas en la Junta Arbitral de Consumo	2016	244
Ofertas de adhesión de empresas y profesionales al Sistema Arbitral	2016	4
Consultas recibidas en la Junta Arbitral de Consumo	2017	166
Ofertas de adhesión de empresas y profesionales al Sistema Arbitral	2017	8
Consultas recibidas en la Junta Arbitral de Consumo	2018	220
Ofertas de adhesión de empresas y profesionales al Sistema Arbitral	2018	5

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO			
Dar respuesta a las consultas antes de 10 días hábiles en el 90 % de los casos	2016	95%	105%
Emitir resolución de adhesión antes de 10 días hábiles en el 90 % de los casos	2016	100%	111%
Dar respuesta a las consultas antes de 10 días hábiles en el 90 % de los casos	2017	94%	104%
Emitir resolución de adhesión antes de 10 días hábiles en el 90 % de los casos	2017	100%	111%
Dar respuesta a las consultas antes de 10 días hábiles en el 90 % de los casos	2018	98%	109%
Emitir resolución de adhesión antes de 10 días hábiles en el 90 % de los casos	2018	98%	109%
Dar respuesta a las consultas antes de 10 días hábiles en el 90 % de los casos	2019		-%
Emitir resolución de adhesión antes de 10 días hábiles en el 90 % de los casos	2019		-%

## MODALIDAD 1: CONSULTAS A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE BARCELONA

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Consultas recibidas en la Junta Arbitral de Consumo	2015	111
Consultas recibidas en la Junta Arbitral de Consumo	2016	244
Consultas recibidas en la Junta Arbitral de Consumo	2017	166
Consultas recibidas en la Junta Arbitral de Consumo	2018	220

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar respuesta a las consultas antes de 15 días hábiles en el 90 % de los casos	2016	95%	105%
Dar respuesta a las consultas antes de 15 días hábiles en el 90 % de los casos	2017	94%	104%
Dar respuesta a las consultas antes de 15 días hábiles en el 90 % de los casos	2018	98%	109%
Dar respuesta a las consultas antes de 15 días hábiles en el 90 % de los casos	2019		-%

## MODALIDAD 2: ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de peticiones de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo	2016	9
Número de peticiones de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo	2017	4
Número de peticiones de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo	2018	8
Número de peticiones de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo	2019	5

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Emitir resolución de adhesión antes de 10 días hábiles en el 90 % de los casos	2016	100%	111%
Emitir resolución de adhesión antes de 10 días hábiles en el 90 % de los casos	2017	94%	104%
Emitir resolución de adhesión antes de 10 días hábiles en el 90 % de los casos	2018	98%	109%
Emitir resolución de adhesión antes de 10 días hábiles en el 90 % de los casos	2019		-%

## SERVICIO: INFORMACIÓN SOBRE CONSUMO Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES EN LA OMIC

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

CONSULTAS recibidas en la OMIC	2015	21.668
RECLAMACIONES gestionadas en la OMIC	2015	5.831
OMNIBUS - Porcentaje de conocimiento de los ciudadanos de Barcelona que conoce la OMIC	2015	16,6%
PRESENCIALES - Valoración global del servicio (sobre 10)	2015	8,4

CONSULTAS recibidas en la OMIC	2016	20.045
RECLAMACIONES gestionadas en la OMIC	2016	5.822
OMNIBUS - Porcentaje de conocimiento de los ciudadanos de Barcelona que conoce la OMIC	2016	20,3%
PRESENCIALES - Valoración global del servicio (sobre 10)	2016	8,5
CONSULTAS recibidas en la OMIC	2017	20.082
RECLAMACIONES gestionadas en la OMIC	2017	6.509
OMNIBUS - Porcentaje de conocimiento de los ciudadanos de Barcelona que conoce la OMIC	2017	18,8%
PRESENCIALES - Valoración global del servicio (sobre 10)	2017	8,5
CONSULTAS recibidas en la OMIC	2018	23.123
RECLAMACIONES gestionadas en la OMIC	2018	7.041
OMNIBUS - Porcentaje de conocimiento de los ciudadanos de Barcelona que conoce la OMIC	2018	19.01
PRESENCIALES - Valoración global del servicio (sobre 10)	2018	8

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO			
Atender el 90 % de las solicitudes presenciales antes de 10 minutos	2016	100%	111%
Atender el 95 % de las peticiones diferidas (las que no se pueden atender inmediatamente) antes de 10 días	2016	90%	95%
Tiempo de espera para confirmar el inicio de los trámites entre 7 y 15 días	2016	15	100%
Plazo máximo de dos meses para dar la primera respuesta al solicitante en el 90 % de los casos	2016	100%	111%
Atender el 90 % de las solicitudes presenciales antes de 10 minutos	2017	92%	102%
Atender el 95 % de las peticiones diferidas (las que no se pueden atender inmediatamente) antes de 10 días	2017	70%	74%
Tiempo de espera para confirmar el inicio de los trámites entre 7 y 15 días	2017	70%	70%
Plazo máximo de dos meses para dar la primera respuesta al solicitante en el 90 % de los casos	2017	80%	89%
Atender el 80 % de las solicitudes presenciales antes de 10 minutos	2018	90%	113%
Atender el 80 % de las peticiones diferidas (las que no se pueden	2018	65%	81%

atender inmediatamente) antes de 10 días			
Tiempo de espera para confirmar el inicio de los trámites entre 7 y 15 días	2018	65%	65%
Plazo máximo de dos meses para dar la primera respuesta al solicitante en el 90 % de los casos	2018	80%	89%
Atender el 80 % de las solicitudes presenciales antes de 10 minutos	2019		-%
Atender el 80 % de las peticiones diferidas (las que no se pueden atender inmediatamente) antes de 10 días	2019		-%
Tiempo de espera para confirmar el inicio de los trámites entre 7 y 15 días	2019		-%
Plazo máximo de dos meses para dar la primera respuesta al solicitante en el 90 % de los casos	2019		-%

## MODALIDAD 1: ATENCIÓN E INFORMACIÓN A TODOS LOS CIUDADANOS QUE CONTACTAN CON LA OMIC

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de consultas atendidas	2015	21.668
Número de consultas atendidas	2016	20.045
Número de consultas atendidas	2017	20.082
Número de consultas atendidas	2018	23.123

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Atender el 90 % de las solicitudes presenciales antes de 10 minutos	2016	100%	111%
Atender el 95 % de las peticiones diferidas (las que no se pueden atender inmediatamente) antes de 10 días	2016	90%	95%
Atender el 90 % de las solicitudes presenciales antes de 10 minutos	2017	92%	102%
Atender el 95 % de las peticiones diferidas (las que no se pueden atender inmediatamente) antes de 10 días	2017	70%	74%
Atender el 80 % de las solicitudes presenciales antes de 10 minutos	2018	90%	113%
Atender el 80 % de las peticiones diferidas (las que no se pueden atender inmediatamente) antes de 10 días	2018	65%	81%
Atender el 80 % de las solicitudes presenciales antes de 10 minutos	2019		-%

Atender el 80 % de las peticiones diferidas (las que no se pueden atender inmediatamente) antes de 10 días	2019		-%
--	------	--	----

## MODALIDAD 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS DE LOS CONSUMIDORES

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de expedientes gestionados	2015	5.831
Número de expedientes gestionados	2016	5.822
Número de expedientes gestionados	2017	6.509
Número de expedientes gestionados	2018	7.041

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Plazo máximo de dos meses para dar la primera respuesta al solicitante en el 90 % de los casos	2016	100%	111%
Plazo máximo de dos meses para dar la primera respuesta al solicitante en el 90 % de los casos	2017	80%	89%
Plazo máximo de dos meses para dar la primera respuesta al solicitante en el 90 % de los casos	2018	80%	89%
Plazo máximo de dos meses para dar la primera respuesta al solicitante en el 90 % de los casos	2019		-%

## MODALIDAD 3: CITA PREVIA CON LA OMIC

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Peticiones de cita previa a la OMIC (noviembre-diciembre)	2015	163
Peticiones de cita previa a la OMIC	2016	1.343
Peticiones de cita previa a la OMIC	2017	2.119
Peticiones de cita previa a la OMIC	2018	2.530

### OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

El tiempo de respuesta es, como máximo, de una semana en el 95 % de los casos	2016	95%	100%
El tiempo de respuesta es, como máximo, de una semana en el 95 % de los casos	2017	80%	84%
El tiempo de respuesta es, como máximo, de una semana en el 95 % de los casos	2018	80%	100%

80 % de los casos			
El tiempo de respuesta es, como máximo, de una semana en el 80 % de los casos	2019		-%