



**Concejalía de
Comercio**

CARTA DE SERVICIOS



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

NOTA INFORMATIVA

En el marco del **Plan de Calidad** del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, la **Concejalía Delegada de Comercio** con el asesoramiento de la Concejalía de Calidad, ha establecido su Carta de Servicios con los compromisos concretos que asume ante los ciudadanos de Boadilla del Monte.

La presente **Carta de Servicios tendrá una validez de cuatro años desde la fecha de su aprobación el 28/09/2021**. Anualmente la Concejalía de Calidad publicará en la web municipal los datos sobre el cumplimiento de los compromisos de calidad aquí plasmados.

Si usted tiene alguna sugerencia que permita mejorar este documento le rogamos nos lo haga llegar a la Concejalía de Calidad, por medio del email: **concejaliacalidad@aytoboadilla.com**.



INTRODUCCIÓN



MISIÓN

La Concejalía de Comercio del Ayuntamiento de Boadilla del Monte tiene como propósito la óptima gestión de las distintas modalidades de comercio que se realicen en el término municipal, contribuyendo a la mejora del servicio y de la calidad mediante la concreción de los derechos de los consumidores y las obligaciones de los comerciantes.

A continuación se detallan los hitos que definen nuestra Misión:

- **Prestación de iniciativas y actuaciones en coordinación con otras Administraciones Locales y la Comunidad de Madrid** para el fomento de la mejora, competitividad y dinamización del comercio local.
- **Fomentar la presencia del municipio en los medios de comunicación nacionales y extranjeros**, asegurando el desarrollo de una estrategia que permita que llegue a los profesionales y al público una imagen positiva y atractiva de Boadilla del Monte como destino comercial.
- **Dar una imagen de transparencia** en la prestación del servicio.
- **Mejorar la calidad de los servicios prestados a través de la participación ciudadana**, aumentando su grado de satisfacción.
- **Reflexionar sobre los servicios que se prestan para detectar posibles ámbitos de mejora** y puntos fuertes no identificados previamente, mediante el seguimiento de los indicadores establecidos.
- **Hacer patente el valor del trabajo** de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.
- **Fomentar el compromiso de los trabajadores** con la perspectiva de la calidad de los servicios y con la mejora continua de la misma como un elemento clave de la cultura organizativa.

VISIÓN

La Concejalía de Comercio quiere ser un referente en materia de fomento de la mejora, competitividad y dinamización del comercio local, adaptando sus esfuerzos a las necesidades específicas y cotidianas del municipio.



SERVICIOS PRESTADOS

La Concejalía de Comercio tiene encomendadas unas áreas de actuación, dentro de las que se desglosan los siguientes servicios:

- **ELABORACIÓN , DIFUSIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA GUÍA DE COMERCIO.**
- **INFORMACIÓN COMERCIAL POR TODOS LOS CAUCES: PRESENCIAL, TELEMÁTICA O TELEFÓNICA.**
- **REALIZACIÓN DE JORNADAS Y SEMINARIOS FORMATIVOS A COMERCIANTES Y EMPRESARIOS, EN COLABORACIÓN CON LA CÁMARA DE COMERCIO DE MADRID.** *Tales como, los cursos: “10 pasos para atraer clientes a tu comercio”, “fotografía con móvil para vender en tu negocio”, “comunicación excelente en la atención al cliente” o “Impulsa Boadilla” (pildoras formativas dirigidas principalmente a comercios y pymes).*
- **ORGANIZACIÓN DE UN ENCUENTRO ENTRE LOS HOSTELEROS DEL MUNICIPIO Y EL PRESIDENTE DE HOSTELERÍA DE ESPAÑA.**



● ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y EVENTOS DE PROMOCIÓN DEL COMERCIO LOCAL DESARROLLADOS A LO LARGO DEL AÑO:

- **Concursos, como el de Escaparates** (*premios al escaparate más popular, al escaparate más tradicional, al escaparate más innovador y al escaparate más comercial, votados por un jurado popular y un jurado institucional, así como para los clientes que voten sus escaparates favoritos*) o el denominado “Comprar en Boadilla tiene premio” (*se reparten cheques por importes diferentes a los clientes de los establecimientos participantes para su gasto en los comercios adheridos a las promociones*). Rutas gastronómicas (como la de la tapa, del Garbanzo, del Tenedor). **Mercado de Invierno en la plaza de la Cruz:** instalación de carpas, actividades de animación infantil, talleres para los más pequeños, regalos para los clientes, música en directo.
- **Iniciativas comerciales en el municipio**, entre ellas cabe destacar; El Día de la Familia, el Día de la Madre, el Día del Padre, San Valentín (“*Locos por Boadilla*”), o las denominadas “Destoka boadilla”, “Compra con el corazón, compra en Boadilla”, “#tequeremosver”, “De terrazas por Boadilla”, “Cómete Boadilla”, “Comercios Mágicos”, “Compra sin miedo” o “Comercio Amigable” (*destinado a personas de la tercera edad*), “Tardea en Boadilla”.
- **La Noche Abierta:** los comercios abren sus puertas hasta las 00:00 h y desde el Ayuntamiento se organizan diversas actuaciones en los propios locales, cuyo objeto es amenizar a los clientes.
- **1/2 hora de estacionamiento gratuito en el Parking de la Pza. de la Concordia.**
- **Rutas gastronómicas como la de la Tapa**, la del Garbanzo y la del Tenedor.
- **Mercado de Invierno en la plaza de la Cruz:** instalación de carpas, actividades de animación infantil, regalos para los clientes, música en directo.

● DIVULGACIÓN DE ACTIVIDADES DE OTRAS CONCEJALÍAS PARA SU PROMOCIÓN:

- **Feria D.O. Vinos de Madrid.**
- La Terraza del Palacio (*oferta gastronómica en época estival en los jardines del Palacio del Infante don Luis*)
- **Carrera por Bruno;** carrera solidaria a favor de un niño de nuestro municipio aquejado de una enfermedad rara. Lo recaudado se destina íntegramente a sufragar el coste de sus terapias.

● CESIÓN DE ESPACIOS A LA COMUNIDAD DE MADRID Y DIVULGACIÓN DE ACTIVIDADES, COMO :

- Mercado Itinerante de Productos de Madrid.
- Diferentes campañas de apoyo al comercio local, como el lema “Ahora la mejor ayuda eres tú”, en colaboración con Metro Ligero Oeste.





DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS/USUARIOS

Los principales derechos de los ciudadanos en general y de los usuarios en particular de los servicios objeto de esta Carta son los recogidos por la propia normativa relativa a régimen jurídico y procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, transparencia y protección de datos.

EN DEFINITIVA, PUEDEN INDICARSE COMO DERECHOS GENÉRICOS:

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento de Boadilla del Monte (*salvo las personas obligadas legalmente a relacionarse a través de medios electrónicos*).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.



ADEMÁS DE LOS DERECHOS ANTERIORES, LOS DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN, DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DEL COMERCIO LOCAL TIENEN LOS SIGUIENTES DERECHOS:

- **Ser atendidos por personal con formación especializada**, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información.
- **Recibir una atención integral y ágil por personal** debidamente capacitado e identificado.
- **Recibir una información objetiva y veraz**, clara y comprensible, concreta, íntegra y adecuada a la información solicitada.
- **Recibir una información unificada** con independencia del medio utilizado y de la ubicación física en donde se solicite.
- **Recibir la hoja de sugerencias y reclamaciones cuando la soliciten.**
- **Disponer de material informativo sobre la oferta comercial del municipio.**

COMO LÓGICA CONTRAPARTIDA, SERÁN RESPONSABILIDADES DE LOS MISMOS:

- Hacer un uso correcto, respetuoso y adecuado de las instalaciones y equipamientos que se pongan a su disposición o de las que hagan uso.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal que le atienda y hacia los demás comerciantes, consumidores y usuarios.
- Facilitar la información necesaria al personal para poder dar una adecuada respuesta a su solicitud.
- Seguir las indicaciones establecidas por el personal de la Concejalía de Sanidad, Turismo y Comercio y servicios vinculados a su funcionamiento.
- Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento del servicio de información, divulgación y promoción del comercio local o instalación relacionada con ellos.





NORMATIVA ESPECÍFICA

Las actividades objeto de esta Carta de Servicios quedan sometidas a la normativa que resulte de aplicación por tratarse de actuaciones desarrolladas por una Administración Pública de ámbito local, y por cuanta legislación y regulación sea de aplicación en la ejecución de nuestras actividades.

- **LEY 7/1996, DE 15 DE ENERO**, de Ordenación del Comercio Minorista.
- **LEY 16/1999, DE 29 DE ABRIL**, de comercio interior de la Comunidad de Madrid.
- **DECRETO 130/2002, DE 18 DE JULIO**, de desarrollo de la Ley de comercio interior de la Comunidad de Madrid.
- **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.





COMPROMISO DE CALIDAD

Los servicios objeto de esta Carta están enfocados a satisfacer las necesidades de la ciudadanía en general y de los comerciantes, consumidores y usuarios en particular. A tenor de ello, existe el firme compromiso de:

- Desarrollar las funciones encomendadas a esta Administración, con el mayor nivel de calidad dentro del marco legal establecido, procurando alcanzar la mayor satisfacción posible de los comerciantes y usuarios.
- El mantenimiento de los niveles de calidad y mejora continua, garantizando la satisfacción de los comerciantes y usuarios.
- La puesta a disposición de todos los comerciantes, de las herramientas de valoración que nos faciliten opiniones, comentarios y sugerencias con el fin de evaluar el grado de satisfacción alcanzado y optimizar la gestión y calidad de nuestros servicios.
- El fomento de la participación de todo el tejido comercial del municipio en este esfuerzo de superación y mejora.
- El fomento de la innovación que garantice una gestión eficaz y la adaptación constante a las necesidades de los comerciantes y usuarios.
- Utilización de las nuevas tecnologías y sus herramientas, para facilitar la información y acceso a los servicios.
- Asesorar e informar a comerciantes y empresarios en materia de subvenciones y ayudas.
- Ofertar gratuitamente jornadas y seminarios formativos a comerciantes y empresarios.
- Garantizar la difusión de los comercios y empresas de la localidad a través de edición de guías publicitarias.
- Dinamizar el comercio local por medio de la organización de eventos.



INDICADORES DE CALIDAD

Con objeto de poder evidenciar el cumplimiento de nuestros compromisos, la Concejalía de Comercio ha definido una batería de indicadores sobre la calidad del servicio:

REUNIONES CON COMERCIANTES /ASOCIACIONES DE COMERCIANTES

Indicador: N° de reuniones mantenidas con comerciantes /asociaciones al año -> **Objetivo: 10**

COMUNICACIONES INFORMATIVAS A COMERCIOS

Indicador N° de cartas/e-mail enviados para informar de subvenciones, etc. al año -> **Objetivo: 10**

EVENTOS DINAMIZADORES DEL COMERCIO

Por un lado se establecen indicadores sobre los eventos ya consolidados:

Ruta de la Tapa

Indicador N° de restaurantes inscritos en cada edición -> **Objetivo: 30**

Semanas gastronómicas

Indicador N° de restaurantes inscritos en cada edición -> **Objetivo: 12**

Y por otro lado se establece como nuevo indicador:

Implantar nuevos eventos dinamizadores -> **Objetivo: 2**

REALIZACIÓN DE CURSOS FORMATIVOS A PEQUEÑO COMERCIO/RESTAURADORES Y EMPRESAS:

Indicador N° de cursos realizados -> **Objetivo: 3**

SATISFACCIÓN DE LOS COMERCIANTES:

Que al menos el 60% de los comercios encuestados muestren una valoración entre “buena y muy buena”.





NECESITAMOS TU OPINIÓN

El Ayuntamiento de Boadilla del Monte ofrece varias vías para el envío de sugerencias y/o reclamaciones relativas a los servicios ofrecidos:

- **A TRAVÉS DE LA WEB, POR MEDIO DEL BUZÓN DEL CIUDADANO:**

<https://ayuntamientoboadilladelmonte.org/boadilla-actualidad/participa/buzon-del-ciudadano>

- **POR EMAIL:**

partic.ciudadana@aytoboadilla.com

- **TELEFÓNICAMENTE:**

91 602 4200

- **TELEMÁTICAMENTE:**

<https://carpetaciudadano.aytoboadilla.org/eAdmin/Registrar.do?action=comenzar&tipoReg=1>

- **PRESENCIALMENTE:**

C/ Juan Carlos I, 42. Planta calle.



CAMPAÑAS ANTERIORES

San Valentín



Compra con el corazón,
compra en Boadilla.

www.aytoboadilla.org



CÓMETE BOADILLA

www.aytoboadilla.org    



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

Vive la
Navidad
en Boadilla



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO





MERCADO DE INVIERNO

ANIMACIÓN INFANTIL, MÚSICA EN VIVO, ZUMBA Y REGALOS

EFECTO, Hipermercados, El Suroeste, Kids&US, Kids&US, MENCIÀ x VO, Algo para ti, B, de one, Ayuntamiento de Boadilla del Monte

www.aytoboadilla.org



Mucha suerte en el examen Mamá 😊

celebra el día de la madre
con grandes descuentos en los comercios y restaurantes de Boadilla

www.aytoboadilla.org

Boadilla del Monte



Yo compro EN BOADILLA

Haz tus compras navideñas del 1 al 31 de diciembre y participa en el sorteo de grandes premios.

#YOCOMPRENBOADILLA

Boadilla del Monte AYUNTAMIENTO

www.aytoboadilla.org



COMPRA SIN MIEDO

Boadilla del Monte AYUNTAMIENTO

www.aytoboadilla.org



COMPRA SIN MIEDO





DÓNDE ESTAMOS

La Concejalía de Comercio está situada en:

SEDE ADMINISTRATIVA DEL AYUNTAMIENTO DE BOADILLA DEL MONTE.

Calle Juan Carlos I, 42 3ª planta, 28660 Boadilla del Monte.

Tfno.: 91 6349300 Extensión; 2305 - 2322.

Correo electrónico: comercio@aytoboadilla.com

Horario de atención al público: de lunes a viernes de 9 a 14h.

<https://www.ayuntamientoboadilladelmonte.org/tu-ayuntamiento/servicios-y-areas-municipales/comercio>



CÓMO LLEGAR

Líneas de autobús desde Madrid:

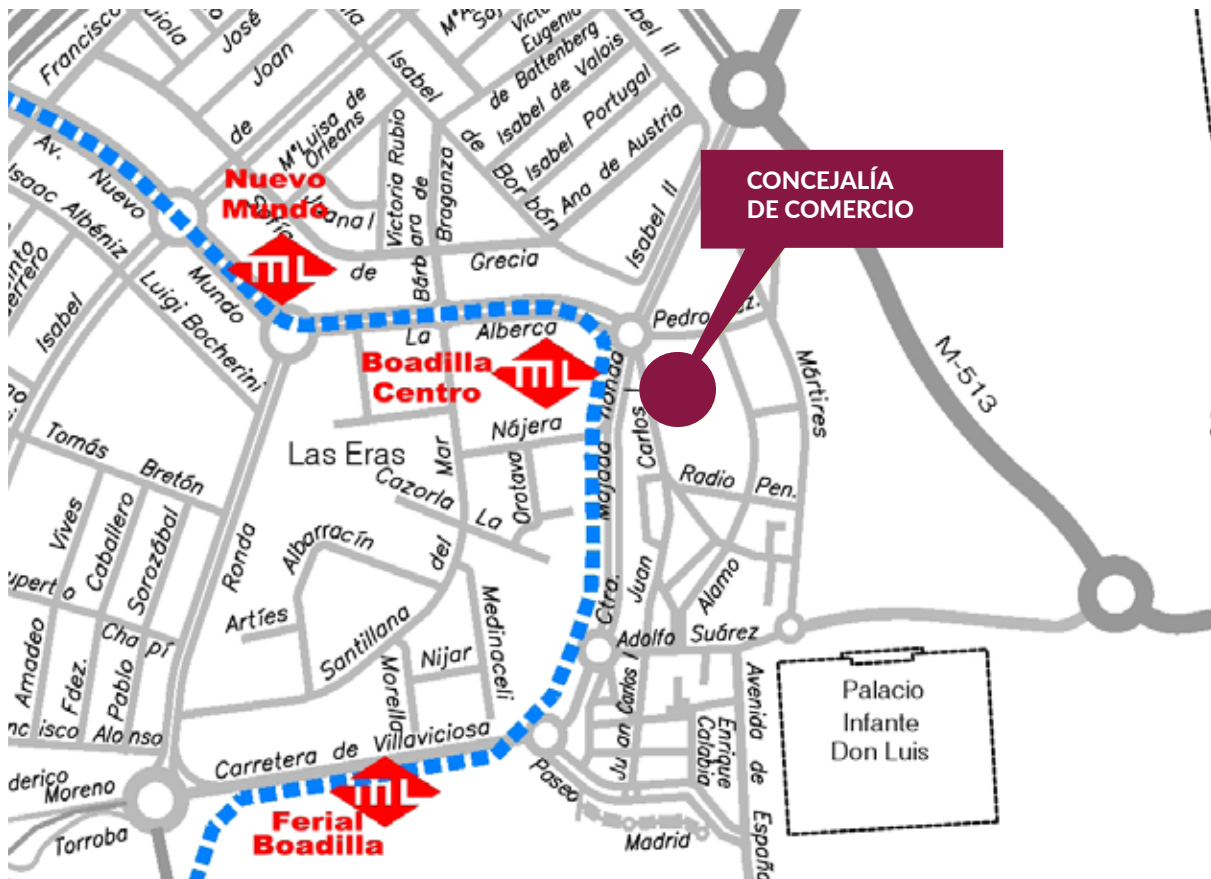
- 571** Madrid (Aluche)- Boadilla del Monte (por Montepíncipe)
- 573** Madrid (Moncloa)- Boadilla del Monte (urbanizaciones)
- 574** Madrid (Aluche)- Boadilla del Monte

Otras líneas interurbanas de autobuses:

- 566** Boadilla del Monte – Pozuelo de Alarcón
- 567** Villaviciosa de Odón – Majadahonda
- 575** Boadilla del Monte – Brunete
- 591** Madrid (Aluche)- Facultad de Informática

Metro ligero:

L3, estación Boadilla Centro.



MAPA DE UBICACIÓN DE LA OFICINA DE COMERCIO





Concejalía de Comercio

CARTA DE **SERVICIOS**