



Comunicación

313

ROMIC (RED DE OFICINAS MURCIANAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR)

José Antonio Belmonte Sanchez

Jefe de Servicio de Informática
Consejería de Turismo, Comercio y Consumo.

Rafael Pina Coronado

Responsable Área de Desarrollo
Consejería de Turismo, Comercio y Consumo.

Palabras clave

Consumo, Reclamaciones, Integración, Ayuntamiento, Comunidad Autónoma, Murcia, cooperación, interoperabilidad, administración electrónica, digital.

Resumen de su Comunicación

La Consejería de Turismo, Comercio y Consumo de Murcia, con el proyecto ROMIC, ha desarrollado un sistema integrado e integrador, interactivo y dinámico que proporciona a las oficinas de consumo, ya sean municipales o asociaciones de consumidores, una gestión automatizada y unificada de las reclamaciones de consumo, y permite a los ciudadanos de Murcia consultar y presentar reclamaciones telemáticamente.

Pero el objetivo del producto no es "tan solo" automatizar la gestión integral de sus Bases de Datos, sino sobre todo permitir la integración de las mismas con la gestión de la propia Dirección General de Consumo, agilizando así la resolución de las reclamaciones o consultas de los reclamantes y acercar un poco más la Comunidad Autónoma de Murcia al objetivo de administración sin papeles.

Se contempla el proceso administrativo de una reclamación o consulta como un todo, independientemente de que el organismo responsable de un determinado paso en este proceso, tenga carácter privado o público, local o regional.

ROMIC persigue, además de agilizar la respuesta al ciudadano de una reclamación interpuesta por el mismo, facilitarle al mismo, el "tedioso" proceso de presentación de una reclamación de consumo, para lo que se integrará en el segundo trimestre del año en la plataforma de administración electrónica de la Comunidad Autónoma.

Los objetivos principales de ROMIC son por tanto:

Automatización del trabajo diario en las oficinas de consumo, lo que proporcionará al ciudadano un servicio más ágil y accesible.

Proporcionar mecanismos de comunicación entre las oficinas de consumo y los distintos servicios de la D. Gral de Consumo.

Facilitar al ciudadano el proceso de presentación de una reclamación.

ROMIC (RED DE OFICINAS MURCIANAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR)

1. Introducción

La Dirección General de Consumo, como se especifica en el decreto 117/2002 de 27 de septiembre, es el centro al que corresponde, además de las funciones establecidas con carácter general en la normativa regional vigente para las Direcciones Generales, el ejercicio de las competencias en materia de desarrollo y ejecución de la política de defensa de los consumidores y usuarios en la Región de Murcia, y de las recogidas en la legislación sectorial correspondiente, en especial, el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia; así como la coordinación y apoyo a los órganos de participación social en materia de consumo de la Consejería. Estas funciones, entre otras, incluyen:

- La Promoción de las Organizaciones de Consumidores.
- La colaboración y coordinación con las Corporaciones Locales en el ejercicio de competencias de defensa del consumidor.
- La Coordinación de la actividad de las Oficinas de la Red Regional de Oficinas de Información al Consumidor.
- Dar apoyo técnico a las oficinas de la Red Regional de Oficinas de Información al Consumidor.
- La gestión de los expedientes de arbitraje de consumo que generen las solicitudes de arbitraje de consumidores y usuarios.
- Inspección, vigilancia y control en el cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos a productores, importadores, distribuidores y suministradores por la legislación vigente en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Es en el ámbito de estas funciones, en las que aparece ROMIC, como un esfuerzo de la Dirección General de Consumo de conseguir un entorno integrado de trabajo que unificara el ámbito local y regional.

¿Por qué duplicar los datos en ayuntamientos y Comunidad Autónoma?. ¿Por qué supeditar la agilidad de la gestión al envío de expedientes por correo tradicional?. ¿Por qué recurrir a procesos manuales de recuento de consultas y reclamaciones para conseguir unas estadísticas globales?. ¿Por qué no usar la experiencia de una oficina de consumo en la resolución de un determinado tipo de reclamación, para que otras oficinas resuelvan casos similares?. ¿Cómo irá la reclamación que presenté hace semanas?. Son estas preguntas, entre otras, las que conducen a plantear un modelo de gestión integrada de reclamaciones y consultas de consumo que tiene su reflejo en ROMIC.

Actualmente ROMIC se encuentra en su 2ª fase de desarrollo, siendo los principales objetivos de esta fase los siguientes:

- Presentación del formulario web, con autenticación mediante certificado digital, de recogida de una reclamación de consumo.
- Desarrollo del proceso de gestión de la Junta Arbitral de Consumo.
- Desarrollo del proceso de gestión del Servicio de Inspección de Consumo.

2. Objetivos

ROMIC nace por tanto, como respuesta a las preguntas anteriores, con el objetivo principal de que las oficinas de consumo de la región de Murcia estén en línea directa con los distintos servicios de la D.Gral de Consumo.

Dicha interrelación se materializa en los siguientes puntos:

- Desarrollo de una plataforma integrada para la gestión diaria de reclamaciones y consultas en las oficinas de consumo.
- Implementación de mecanismos de integración de la plataforma anterior con las aplicaciones existentes y futuras de la D.Gral de Consumo.
- Desarrollo de mecanismos de notificación automática integrados en la aplicación, tanto para reclamando como para reclamante.
- Supresión del traslado de expedientes de una administración a otra, al disponer de un gestor documental común.
- Proporcionar tanto a las oficinas de consumo como a la D.Gral de Consumo de mecanismo para elaborar estadísticas por tema, actividad de reclamado, municipios ...
- Facilitar mecanismos a las oficinas de consumo que les permitan tener a su alcance las experiencias de otras oficinas en el trabajo de resolver una determinada reclamación de consumo.
- Integración del proceso administrativo de reclamaciones de consumo en la plataforma de administración electrónica, con el fin de que un ciudadano pueda presentar una reclamación desde su casa y en cualquier momento conocer el estado de la misma sin necesidad de desplazarse a la oficina de consumo de su municipio.

3. Pilares del Sistema

El Servicio de Informática de la Consejería de Turismo, Comercio y Consumo de Murcia, para llevar a cabo este proyecto, se ha basado en un sistema a tres niveles:

- 1er nivel: Aplicativo WWW cuya finalidad es proporcionar herramientas para la gestión diaria de las oficinas de consumo de Murcia, mediante una plataforma desarrollada en FormsServer 10i.
- 2º nivel: Integración en la plataforma ROMIC de los procesos administrativos responsabilidad de la Direc. Gral de Consumo, estableciendo los mecanismo de comunicación correspondientes para su relación con las entidades locales y asociaciones de consumidores.
- 3er nivel: Inclusión de ROMIC en la plataforma de Administración Electrónica, facilitando al ciudadano la presentación de una reclamación de consumo o la consulta del estado de una reclamación presentada, simplemente con disponer de un certificado digital.

Como pilares fundamentales de este sistema cabe destacar los siguientes:

- Base de Datos integrada. Repositorio único, sin información redundante, al que todos los entes implicados acceden con una terminología común, consiguiendo así dar una imagen corporativa.

-
- Gestor documental común para todos los entes involucrados, con lo que no solo se unifican los modelos de documentos empleados en el proceso para todas las oficinas y asociaciones, sino que permite compartir en línea el dossier de un expediente de consumo sin necesidad de trasladar físicamente el mismo.
 - Sistema de seguridad para la plataforma de gestión mediante uso de protocolo SSL de acceso al servidor de aplicaciones.
 - Sistema de autenticación del ciudadano mediante el uso de certificados digitales (FNMT) para acceso al módulo web de presentación o consultas de reclamaciones.
 - Sistema de notificación, tanto al reclamado como al reclamante, mediante correo electrónico, correo tradicional, fax o SMS. Dicho sistema se empleará tanto para mantener informadas a ambas partes de cualquier cambio en la gestión del expediente, como para agilizar un posible proceso de mediación o para mantener en permanente comunicación las oficinas de consumo y los servicios de la D. Gral de Consumo.

4. Conclusiones

Puesto que tanto las oficinas de consumo (municipales y asociaciones) como la propia D. Gral de Consumo tienen como objetivo la defensa del consumidor, es evidente que era imprescindible un esfuerzo encaminado a agilizar el trabajo de ambos y a proporcionar mecanismo de interconexión.

También es destacable el beneficio que este proyecto supone para los propios ciudadanos de la región, ya que a través del mismo la Consejería de Turismo, Comercio y Consumo de Murcia pone a su disposición, una poderosa herramienta que contribuirá a acercarle a la administración de Consumo, mejorando la defensa del mismo frente a posibles perjuicios ocasionados por terceros y reduciendo el tiempo de respuesta ante cualquier duda o reclamación que se presente.