

MEDIDAS EL CONSEJO DE MINISTROS HA REMITIDO A LAS CORTES EL PROYECTO DE LEY

La atención al cliente no podrá reportar ingresos extras

El objetivo es paliar las deficiencias detectadas en la prestación de este tipo de servicios por parte de las grandes empresas

Eye
C-LM

El Consejo de Ministros ha aprobado la remisión a las Cortes del Proyecto de Ley de servicios de atención al Cliente que, entre otras medidas, impedirá que éstos proporcionen ingresos adicionales a la empresa a costa del usuario o sea usado para ofrecer otros productos.

El objetivo fundamental de la medida, para cuya tramitación parlamentaria se ha solicitado procedimiento de urgencia, es paliar las deficiencias detectadas en la prestación de este tipo de servicios por parte de las grandes empresas y mejorar así la protección de los consumidores para garantizar sus derechos, según señala la referencia del Consejo de Ministros.

Además persigue fijar un plazo máximo de un mes para que las empresas resuelvan las reclamaciones de sus clientes, y que la atención telefónica sea "gratuita, ágil y personalizada".

La ley, señala la nota, se considera "necesaria", y recuerda que la mayoría de las quejas y reclamaciones que reciben las administraciones públicas por parte de los consumidores tiene como elemento común la "deficiente" atención al cliente.

La nueva normativa establece unos parámetros mínimos de calidad que deberán cumplir los servicios de



Un plazo máximo de un mes para que las empresas resuelvan sus reclamaciones.

REIVINDICACIONES

El tiempo de espera de las llamadas no podrá superar un minuto

atención al cliente de las empresas de los sectores de servicios de suministros de agua, gas y electricidad, servicios de transporte de viajeros, servicios postales, me-

OTRAS PETICIONES

No podrán ofrecer otros productos al cliente durante la reclamación

dios audiovisuales de acceso condicional y servicios de comunicaciones electrónicas.

La medida prevé una atención telefónica perso-

nalizada y un número de teléfono, ambos gratuitos, para atender sus quejas y prohíbe el uso de números de tarificación adicional como medio de comunicación con los clientes.

Tampoco se podrá aprovechar la formulación de reclamaciones para ofrecer otros productos al cliente.

Las empresas tendrán un sistema de gestión unitario o centralizado, de modo que se garantice la constancia de las quejas, reclamaciones e

incidencias presentadas y se facilite el seguimiento de su tramitación.

Por otro lado, el tiempo máximo de espera para el usuario desde la recepción de la llamada en el servicio de atención al cliente no podrá superar un minuto para más del 90 por 100 de las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente. Además, el horario de atención al cliente se ajustará a las características del servicio prestado.

TOLEDO

Becas de la Diputación para las Artes

Eye
TOLEDO

La Junta de Gobierno de la Diputación acaba de aprobar la convocatoria de dos becas de Formación para Profesionales de las Artes para jóvenes artistas que residan en la provincia de Toledo, y que gracias a la Diputación de Toledo ampliarán su bagaje académico en el Instituto Nacional de Bellas Artes de la Universidad de Tetuán.

La Diputación de Toledo continúa con su apoyo a los artistas toledanos y por eso acaba de aprobar las bases para la convocatoria de concesión de dos becas para profesionales de las artes, en su edición 2011, para cursar estudios en Tetuán.

La cuantía de cada una de las becas se fija en 12.000 euros y su vigencia estará limitada a un curso académico completo, durante el cual los alumnos becados asistirán a los talleres ofertados durante un período de cinco meses, en los que está fijada la permanencia de los alumnos en las instalaciones del Instituto Nacional de Bellas Artes de Tetuán.

La convocatoria establece la concesión de dos becas para completar la formación de profesionales de las artes plásticas para realizar talleres y estudios de pintura, escultura, grabado, infografía o comunicación gráfica en las instalaciones del Instituto Nacional de Bellas Artes de Tetuán.

EMPRESARIOS APUESTA EN COMÚN DE LAS ACTIVIDADES DIARIAS Y EXPERIENCIAS PROFESIONALES

Cecam apuesta por la prevención de riesgos

Eye
C-LM

Organizado en esta ocasión por la Confederación de Empresarios de Andalucía, los coordinadores de los Departamentos de Prevención de Riesgos Laborales de las organizaciones empresariales territoriales integradas en la

Confederación Española de Organizaciones Empresariales (Ceoe) se reúnen en Sevilla donde se celebra un Forum para hacer una puesta en común de las actividades diarias y de las experiencias profesionales de los distintos asistentes.

La Confederación Regional de Empresarios de Cas-

tilla-La Mancha (Cecam Ceoe Cepyme), integrada en Ceoe, participa por quinto año consecutivo en este Forum de Gabinetes técnicos de Prevención de Riesgos Laborales de Organizaciones Empresariales, que tendrá lugar los próximos días 9 y 10 de junio. Además de representantes procedentes de las



Expertos en PRL de Cecam coordinan actuaciones.

organizaciones empresariales, acudirán también a las sesiones de trabajo representantes del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Este Forum, que se celebra anualmente, es fruto del interés que las organizaciones empresariales tienen por mejorar y acercar al mayor número de empresas los beneficios que suponen la Prevención de Riesgos Laborales (PRL), según señala la Confederación de Empresarios.