

NORMATIVA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS COLEGIADOS Y DE QUEJAS O RECLAMACIONES FORMULADAS POR CONSUMIDORES Y USUARIOS

PREÁMBULO

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, por la que se modifica la normativa reguladora de los Colegios Profesionales, Ley 2/1974, de 13 de febrero, de Colegios Profesionales, así como la Ley 10/2003, de 6 de noviembre, reguladora de los Colegios Profesionales de Andalucía, el Colegio Oficial de Arquitectos de Granada está obligado a atender las quejas y reclamaciones presentadas por sus Colegiados, así como prestar el servicio de atención a los consumidores o usuarios de los servicios prestados por dichos Colegiados

De igual forma, resulta de aplicación el Real Decreto 129/2018, de 16 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos Generales de los Colegios de Arquitectos y de su Consejo Superior, cuyo artículo 3 dispone que tendrá la consideración de fin esencial de los Colegios Oficiales de Arquitectos la protección de los intereses de los consumidores y usuarios de los servicios profesionales de sus colegiados. En este sentido, dicho precepto establece que se *“establecerá un servicio de atención para la tramitación y resolución de cuantas quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados se presenten por cualquier usuario que contrate los servicios profesionales, así como por otros colegiados, las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios en su representación o en defensa de sus intereses.”*

Por su parte, el artículo 6 g) de los Estatutos Particulares del Colegio Oficial de Arquitectos de Granada establece, como función propia del Colegio dentro de su ámbito territorial, *“g) Establecer y mantener un servicio telemático y presencial de atención a consumidores y usuarios y a Colegiados y otros arquitectos ejercientes, con las funciones que establezca la Ley y las que regulen el Consejo Superior de Colegios de Arquitectos, el Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Arquitectos y este Colegio, todo ello de acuerdo con la Ley”.*

Se trata, pues, de un servicio establecido *ex lege* y estatutariamente para atender a Colegiados y usuarios, así como dar trámite y resolver las quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional que puedan ser presentadas por asociaciones u organizaciones de consumidores o usuarios en representación o defensa de sus intereses o, a título particular, por cualquier consumidor y usuario que contrate o haga uso de servicios prestados por el Colegio o colegiados, dentro del ámbito de su competencia territorial.

Dicho servicio tiene su fundamento en la potestad autoorganizativa de la que gozan los Colegios Profesionales como Corporaciones de Derecho Público con plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. Por lo tanto, se configura como un servicio propio e independiente del servicio general sobre quejas y reclamaciones establecido en virtud de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Con la finalidad de regular normativamente el citado servicio de atención, en aras de garantizar la calidad de la atención prestada al colegiado y a los usuarios y consumidores del Colegio, la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Arquitectos ha determinado la aprobación de la presente Normativa por la que se regula el Servicio unificado de atención al colegiado, consumidor y usuario, en desarrollo del contenido del artículo 12 de la Ley de Colegios Profesionales. Todo ello, de conformidad con las determinaciones y principios establecidos en la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común y la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como el 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.

ARTÍCULO 1. OBJETO

La presente Normativa tiene un doble objeto: de un lado, regular, dentro del ámbito competencial material, funcional y territorial del Colegio Oficial de Arquitectos de Granada, el Procedimiento General de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones presentadas por colegiados, Consumidores y usuarios ante dicha institución y relacionadas con el ejercicio de la profesión de Arquitecto, y de otro, regular el Procedimiento de atención a los colegiados, consumidores y usuarios.

Este procedimiento será de aplicación única y exclusivamente a cuestiones relacionadas con el marco competencial del Colegio en cuanto Corporación de Derecho Pública. El Servicio de atención al colegiado, usuarios y consumidores se

plantea con el objetivo de facilitar el acercamiento del COAGranada a todos los Colegiados, así como a la sociedad en general y ofrecer un servicio cada día más eficaz y eficiente que redunde en una mayor calidad y en un incremento en el grado de satisfacción de todos sus grupos de interés.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

1. El Servicio de Atención Unificado, establecido a través de la presente Normativa, funciona como canalizador en la atención y tramitación de las quejas y reclamaciones que se presenten por la actividad colegial o profesional de los colegiados. Por lo tanto, a través de este procedimiento, se sustanciarán las siguientes materias o incidencias:

- Quejas.
- Sugerencias.
- Reclamaciones.
- Cualquier otra comunicación que, por su naturaleza, guarde relación con el objeto del Reglamento.

2. De igual forma, se tramitará por el Sistema de Atención Unificado, resultando de aplicación la presente normativa, cualquier consulta presentada ante el Colegio por los profesionales colegiados, así como por cualquier otro usuario o consumidor, relativa al ejercicio de la profesión de arquitecto o a las funciones colegiales.

3. Quedan excluidas del presente Procedimiento las quejas o reclamaciones cuyo tratamiento se encuentre específicamente regulado en cualquier norma del ordenamiento jurídico que le fuera de aplicación, especialmente, aquellas que deban de serlo por aplicación de la normativa general (estatal y autonómica) en materia de consumidores y usuarios.

ARTÍCULO 3. SUJETOS.

Podrán hacer uso del Servicio de Atención Unificado del Colegio Oficial de Arquitectos de Granada todos los profesionales Colegiados, los consumidores o usuarios que contraten los servicios profesionales, así como las asociaciones y

organizaciones de consumidores y usuarios en su representación o en defensa de sus intereses.

A los efectos de la presente Normativa, en concordancia con la regulación normativa antes citada, tendrán la consideración de consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales bienes o servicios. No tienen esta consideración las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos.

ARTÍCULO 4. FORMAS DE PRESENTACIÓN.

Los sujetos legitimados para el uso del Servicio de Atención Unificado podrán presentar sus correspondientes comunicaciones, quejas, sugerencias o reclamaciones de *forma presencial*, acudiendo a la sede colegial sita en Plaza de San Agustín, número 3, 18001, Granada; o bien, mediante *vía o sede electrónica*, a través de la llamada Ventanilla Única colegial, disponible en la web corporativa, <https://coagranada.es/#>.

Para la tramitación de las quejas y reclamaciones, el documento presentado se adecuará al modelo o formulario contenido en el Anexo de la presente Normativa, el cual deberá ser cumplimentado por el interesado y remitido al Servicio de Atención por alguno de citados en el párrafo anterior. En todo caso, la solicitud deberá contener la identificación del remitente, una exposición sucinta de los hechos y fundamentos en los que se funde y, en su caso, la identificación del Colegiado u órgano colegial al que se dirige la queja o reclamación.

ARTÍCULO 5. TRAMITACIÓN.

Una vez recibida la queja o reclamación, el responsable del Servicio de Atención Unificado, designado por la Junta de Gobierno del COAGranada –oficial de Secretaría-, abrirá y referenciará el correspondiente expediente en cualquier forma que permita su registro, seguimiento y control por el Colegio.

Serán competentes para realizar el seguimiento, tramitación y control de las quejas y reclamaciones el Secretario de la Junta de Gobierno y el Secretario Técnico

del COAGranada, quienes, cuando consideren oportuno por razón del asunto, darán traslado a la Asesoría Jurídica para que, en el plazo de cinco días hábiles, emita informe jurídico sobre su posible resolución conforme proceda en Derecho.

Las consultas serán resueltas por el Secretario de la Junta de Gobierno o por el Secretario Técnico en un plazo de treinta días hábiles desde que fuesen formuladas, sin que la contestación a las mismas implique su consideración como acto o resolución de ningún tipo.

ARTÍCULO 6. RESOLUCIÓN.

1. La resolución del Servicio de Atención Unificado será adoptada por una Comisión de Quejas y Reclamaciones constituida por el Decano, el Secretario y el Tesorero de la Junta de Gobierno del Colegio y se dictará e el plazo máximo de cuarenta y cinco días hábiles desde la presentación de la correspondiente queja, sugerencia o reclamación. Dicha resolución será notificada al interesado con los requisitos establecido en el artículo 40 de Ley 39/2015 de 1 de octubre. La resolución también podrá informar sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos, bien remitiendo el expediente a los órganos colegiales competentes para instruir los oportunos expedientes informativos o disciplinarios, bien archivando o bien adoptando cualquier otra decisión conforme a Derecho.

2. La resolución deberá ser motivada, conteniendo, en todo caso, una sucinta referencia de los hechos y fundamentos de derecho en que se basa, de conformidad con los establecido en el artículo 35 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre.

3. Las resoluciones o acuerdos particulares, o que afecten de modo especial e inmediato a los derechos o intereses de arquitectos determinados, deberán ser notificados a éstos incluyendo en todo caso motivación suficiente e indicación de los recursos que procedan y plazos para interponerlos.

ARTÍCULO 7. RECURSOS CONTRA LA RESOLUCIÓN.

1. De conformidad con el artículo 56 de los Estatutos Particulares del COAGranada, contra la Resolución dictada por la Comisión de Quejas y Reclamaciones, que pone fin al procedimiento de reclamación, se podrá interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Junta de Gobierno del Colegio.

2. Contra la resolución desestimatoria del recurso de reposición, se podrá interponer recurso de alzada ante el Consejo Andaluz de los Colegios Oficiales de Arquitectos.

3. La resolución del recurso de alzada agota la vía administrativa, pudiendo ser impugnada ante la jurisdicción contencioso-administrativa, de acuerdo con lo que dispone la Ley reguladora de esta jurisdicción.

ARTÍCULO 8. MEMORIA ANUAL.

De conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley 2/1974, de 13 de febrero, de Colegios Profesionales las Colegios Profesionales, las organizaciones colegiales están sujetas al principio de transparencia en su gestión. Para ello, la Memoria Anual contendrá, al menos, la información siguiente en relación al Servicio de Atención Unificado: Información agregada y estadística relativa a quejas y reclamaciones presentadas por los consumidores o usuarios o sus organizaciones representativas, así como sobre su tramitación y, en su caso, de los motivos de estimación o desestimación de la queja o reclamación, de acuerdo, en todo caso, con la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

DISPOSICIÓN FINAL. ENTRADA EN VIGOR. La presente Normativa entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Circular colegial.

ANEXO I

-Hoja de quejas o reclamaciones para Consumidores y Usuarios-



SERVICIO COLEGIAL DE ATENCIÓN A LOS
CONSUMIDORES Y USUARIOS
HOJA DE QUEJA / RECLAMACIÓN



COAGRANADA

PERSONAS FÍSICAS:

Nombre y Apellidos: _____ D.N.I.: _____
Domicilio: _____ Población : _____
Provincia : _____ C.P.: _____ Teléfono: _____

En caso de representación:

Nombre y Apellidos de la persona representada: _____
El representante lo hace en calidad de: _____

PERSONAS JURÍDICAS:

Razón social: _____
C.I.F.: _____ Domicilio: _____
Población : _____ Provincia : _____ C.P.: _____
Teléfono: _____ Datos del registro público de la entidad: _____

Datos de la persona que presenta la queja o reclamación:

Nombre y Apellidos: _____
D.N.I.: _____ Actúa en calidad de: _____

IDENTIFICACIÓN DEL DEPARTAMENTO U OFICINA A LA QUE SE REFIERE LA QUEJA:

Nombre de Departamento: _____

QUEJA O RECLAMACIÓN:

Describe los hechos y motivos de la queja o reclamación que presenta ante el Servicio Colegial a los consumidores y usuarios:

PETICIÓN QUE REALIZA AL COLEGIO OFICIAL DE ARQUITECTOS DE GRANADA:

Concrete la petición que realiza en relación a los hechos anteriormente alegados:

En _____ a _____ de _____ de 202__

Firma del reclamante:

Firma por el COAGRANADA.

Colegio Oficial de Arquitectos de Granada. Plaza de San Agustín N°3, 18001 Granada.
Secretaría General. Área de Atención al Colegiado y al Usuario.

Los datos recogidos formarán parte del Fichero del COAGRANADA, siendo el Responsable el Secretario del mismo, a quién se tendrá que dirigir escrito para el caso de ejercer los derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación, de conformidad con la L.O.P.D.

ANEXO II

-Hoja de quejas o reclamaciones para Colegiados-



SERVICIO DE ATENCIÓN AL COLEGIADO
HOJA DE QUEJA / RECLAMACIÓN

COAGRANADA

PERSONAS FÍSICAS:

Nombre y Apellidos: _____ D.N.I.: _____
Domicilio: _____ Población : _____
Provincia : _____ C.P: _____ Teléfono: _____

En caso de representación:

Nombre y Apellidos de la persona representada: _____
El representante lo hace en calidad de: _____

PERSONAS JURÍDICAS:

Razón social: _____
C.I.F: _____ Domicilio: _____
Población : _____ Provincia : _____ C.P: _____
Teléfono: _____ Datos del registro público de la entidad: _____

Datos de la persona que presenta la queja o reclamación:

Nombre y Apellidos: _____
D.N.I: _____ Actúa en calidad de: _____

IDENTIFICACIÓN DEL DEPARTAMENTO U OFICINA A LA QUE SE REFIERE LA QUEJA:

Nombre de Departamento: _____

QUEJA O RECLAMACIÓN:

Describe los hechos y motivos de la queja o reclamación que presenta ante el Servicio de Atención al Colegiado:

PETICIÓN QUE REALIZA AL COLEGIO OFICIAL DE ARQUITECTOS DE GRANADA:

Concrete la petición que realiza en relación a los hechos anteriormente alegados:

En _____ a _____ de _____ de 202__

Firma del colegiado:

Firma por el COAGRANADA.

Colegio Oficial de Arquitectos de Granada. Plaza de San Agustín N°3, 18001 Granada.
Secretaría General. Área de Atención al Colegiado y al Usuario.

Los datos recogidos formarán parte del Fichero del COAGRANADA, siendo el Responsable el Secretario del mismo, a quién se tendrá que dirigir escrito para el caso de ejercer los derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación, de conformidad con la L.O.P.D.