



ÍNDICE

PREAMBULO

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1º: Objeto.

Artículo 2º: Información y Difusión del Reglamento del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 3º: Modificación del Reglamento del Servicio de Atención al Cliente.

TÍTULO II: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 4º: Plazo de presentación de las quejas o reclamaciones.

Artículo 5º: Forma y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones.

Artículo 6º: Contenido necesario de la queja o reclamación.

Artículo 7º: Admisión a trámite.

Artículo 8º: Tramitación.

Artículo 9º: Allanamiento y desistimiento.

Artículo 10º: Finalización y notificación.

TÍTULO III: TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 11º: Independencia.

Artículo 12º: Nombramiento, duración y renovación.

Artículo 13: Causas de incompatibilidad y cese.

TÍTULO IV: INFORME ANUAL

Artículo 14: Contenido.

DISPOSICIÓN FINAL



PREAMBULO

La Ley 25/2009, de 22 de Diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley 17/2009 de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, que tiene igualmente como aval el Texto Refundido de la Ley de Colegios Profesionales 2/1974 de 13 de Febrero, modificada parcialmente por las Leyes 74/1978 de 26 de Diciembre y 7/1997 de 14 de Abril, **ha incluido entre los fines esenciales de los Colegios Profesionales la protección de los intereses de los consumidores y usuarios de los servicios de sus colegiados.**

Artículo 1.3 Ley Colegios Profesionales

Son fines esenciales de estas Corporaciones la ordenación del ejercicio de las profesiones, la representación institucional exclusiva de las mismas cuando estén sujetas a colegiación obligatoria, la defensa de los intereses profesionales de los colegiados y la protección de los intereses de los consumidores y usuarios de los servicios de sus colegiados...

Artículo 12.1 Ley Colegios Profesionales

Los Colegios Profesionales deberán atender las quejas o reclamaciones presentadas por los colegiados.

Artículo 12.2 Ley Colegios Profesionales

El Servicio de Atención a consumidores y usuarios...

... necesariamente tramitará y resolverá cuantas quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados se presenten por cualquier consumidor o usuario que contrate los servicios profesionales, así como por asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios en su representación o en defensa de sus intereses."

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL USUARIO.

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º: Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad, las normas del régimen interno y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los colegiados y usuarios de servicios profesionales, le presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de la relación Colegiado – Colegio Profesional o de las buenas prácticas en la prestación de servicios profesionales.

Artículo 2º: Información y Difusión del Reglamento del Servicio de Atención al Usuario.

EL Colegio Oficial de Enfermería de Ciudad Real pondrá a disposición de sus colegiados así como del público en general, tanto en su página web, como en las oficinas de la sede Colegial, la siguiente información:

1. Existencia del Servicio de Atención al Usuario, con las direcciones, tanto postal como telemática, a la que deban dirigirse los posibles reclamantes.
2. El texto completo del presente reglamento.



REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

3. Plazo de resolución de las quejas o reclamaciones que es de dos meses desde la recepción de la misma.

Artículo 3º: Modificación del Reglamento del Servicio de Atención al Cliente.

El Reglamento del Servicio podrá ser modificado por acuerdo de la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Enfermería de Ciudad Real, si bien serán inmediatamente aplicables, sin necesidad de modificación del Reglamento, aquellos mandatos relativos al Servicio que establezcan los Estatutos del Colegio profesional de Enfermería de la Provincia de Ciudad Real

TÍTULO II: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 4º: Plazo de presentación de las quejas o reclamaciones.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de **dos años** a contar desde la fecha en que el usuario tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 5º: Forma y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, dirigiéndose expresamente al Servicio de Atención al Usuario.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica.

La dirección a la que debe dirigirse la reclamación presentada por escrito es la siguiente:

Colegio Oficial de Enfermería de Ciudad Real

Servicio de Atención al Usuario

C/ Pedrera baja, 47 Bajo

13003 CIUDAD REAL

Si la reclamación se realizara mediante medios informáticos, la dirección electrónica donde a la que debe dirigirse es Coleg13@enfermundi.com

Artículo 6º: Contenido necesario de la queja o reclamación.

Para que la queja o reclamación pueda ser estudiada por el Servicio de Atención al Usuario, el reclamante deberá remitir un documento que contenga la siguiente información:

1. Nombre, apellidos, domicilio, y DNI del reclamante, indicando si se trata de un Colegiado o usuario de servicios profesionales
2. En caso de que la reclamación se presente por un representante del cliente, en la misma deberá constar la acreditación de tal condición y en el caso de persona jurídica los datos referidos a registro público en el que se halle inscrito.
3. El motivo de la queja o reclamación, así como cualquier cuestión sobre la que se solicite el pronunciamiento del Servicio.
4. Departamento, servicio o profesional que motivó la controversia.
5. Indicación expresa por parte del reclamante sobre la elección en la aceptación de arbitraje o mediación.
6. Lugar, fecha y firma.

A efectos de favorecer la resolución, junto al documento anterior el reclamante deberá aportar todas las pruebas que obren en su poder y que fundamenten la queja o reclamación.



REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 7º: Admisión a trámite.

1. Recibida la reclamación por el Servicio de Atención al Usuario, éste la codificará y acusará recibo de la misma indicando al reclamante la fecha de recepción de su reclamación y de la correspondiente apertura del expediente, así como el código de identificación asignado.
2. Para su admisión a trámite el Servicio de Atención al Usuario comprobará si la reclamación incluye todos los datos e informaciones exigidas en el artículo anterior.
3. En caso de que se aprecie algún defecto en la reclamación que impida la correcta identificación del reclamante o apreciar con claridad los hechos reclamados, el Servicio de Atención al Usuario requerirá al reclamante para que en el plazo de **10 días naturales subsane** los defectos señalados. Dicho plazo de subsanación interrumpirá el plazo general de dos meses de que dispone el Servicio para resolver la queja o reclamación.
4. Si en los referidos 10 días naturales no se produce la solicitada subsanación, el Servicio de
5. Atención al Usuario archivará la reclamación, sin perjuicio del derecho del reclamante a acudir
6. a los órganos judiciales y administrativos que considere oportunos.
7. En concreto no se admitirá a trámite la reclamación cuando:
 - a) Omita datos esenciales para la tramitación, no subsanables por el reclamante.
 - b) Se trate de reclamaciones previamente presentadas ante órganos administrativos, judiciales o arbitrales, hayan sido o no resueltas.
 - c) Los hechos razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación que no se refieran a cuestiones concretas o no se refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos a los reclamantes que deriven de la relación Colegio Oficial de Enfermería-Colegiado o usuario – profesional prestador de servicio.
 - d) La queja o reclamación hayan sido previamente presentada y resuelta por el Servicio de Atención al Usuario.
 - e) Haya transcurrido más de dos años desde la fecha en que ocurrieron los hechos objeto de la reclamación, comenzando el cómputo de dicho plazo desde que el cliente tuviera conocimiento de la existencia de los hechos causantes de la queja o reclamación.
8. La no admisión a trámite de la reclamación se comunicará al reclamante motivadamente, concediéndosele un plazo de 10 días naturales para que alegue lo que considere conveniente. Transcurrido dicho plazo sin que el reclamante hubiera contestado o hubiera contestado pero se mantuvieran las causas de inadmisión, se comunicarán al reclamante el archivo definitivo de la reclamación.

Artículo 8º: Tramitación.

Una vez admitida a trámite la reclamación el Servicio de Atención al Usuario podrá solicitar del reclamante y reclamado cuanta información considere precisa para emitir la resolución, estando éstos obligados a colaborar con el Servicio de Atención al Usuario en la solución de la queja o reclamación.

La oficina de Atención al Usuario procederá a obtener el correspondiente asesoramiento jurídico-técnico y los informes necesarios para la instrucción de la queja o reclamación y remisión al órgano competente para resolver.

Los tipos de decisiones que se podrán adoptar son:

1. Mediación.
2. Arbitraje.
3. Remisión a Comisión Deontológica y/o Junta de Gobierno, la cual podrá si procede iniciar procedimiento disciplinario
4. Denuncia judicial.
5. Archivo.



REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Cuando la vía escogida fuera la mediación y esta resultara infructuosa, se dará traslado de la queja o reclamación al órgano correspondiente: Comisión Deontológica y/o Junta de Gobierno.

En el caso de que tramitación adoptada sea la de remisión a Junta de Gobierno para la apertura de Procedimiento Disciplinario, se actuará conforme a lo dispuesto en el Artículo 47 de los Estatutos del Colegio Profesional de Enfermería de la Provincia de Ciudad Real.

Artículo 9º: Allanamiento y desistimiento

1. Si a la vista de la queja o reclamación, el Colegio Oficial de Enfermería de Ciudad Real rectificase la situación de acuerdo con el reclamante y a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Usuario y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento.
3. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Artículo 10º: Finalización y notificación.

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Usuario por las vías contempladas en el presente Reglamento.
2. La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en los Estatutos Colegiales, en las normas de transparencia y protección del usuario aplicables así como en las buenas prácticas y usos profesionales. Igualmente indicará la facultad del reclamante de acudir a la instancia correspondiente en caso de disconformidad con dicha resolución.
3. El Servicio de Atención al Usuario notificará las resoluciones por correo certificado, con acuse de recibo, en el plazo de 10 días posteriores a la finalización del plazo de resolución de dos meses. No obstante si el cliente lo solicita expresamente, la resolución podrá remitirse por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que éstos permitan la lectura impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos exigidos por la Ley 59/2003 de firma electrónica.

En particular, el envío por dichos medios técnicos estará siempre supeditado a la correcta identificación por parte del reclamante, así como a que se asegure por éste al Servicio de Atención al usuario que la dirección de correo electrónico pertenece al reclamante, a efectos de evitar cualquier vulneración de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

TÍTULO III: TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 11º: Independencia

El Servicio de Atención al Cliente tomará sus decisiones con criterios de independencia y transparencia, así como con criterios de autonomía con respecto al resto de departamentos del Colegio Oficial de Enfermería de Ciudad Real en el caso de que la queja o reclamación sea interpuesta por un colegiado/os.

Artículo 12º: Nombramiento, duración y renovación.

1. El Director del Servicio será como norma general el Vocal de Atención al Usuario, Deontología y Comunicación.
2. No obstante, y si así lo considera la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Ciudad Real, podrá esta nombrar a cualquier otro colegiado del mismo, previa conformidad del interesado.



REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

3. El cargo de Director del Servicio de Atención al Usuario tendrá en cualquier caso, una duración de cuatro años, acorde con la duración del mandato de la Junta de Gobierno.

Artículo 13º: Causas de incompatibilidad y cese.

1. Son causas de incompatibilidad, para el ejercicio de la Dirección del Servicio de Atención del Usuario el desempeño de otras funciones colegiales, que en el caso de que la queja o reclamación sea interpuesta por un colegiado/os no permitieran que el citado Servicio tomase las decisiones propias de su actividad de manera autónoma.
2. Son causas de cese:
 - a) La expiración del plazo de su nombramiento.
 - b) La decisión de la Junta de Gobierno.
 - c) Renuncia aceptada por la Junta de Gobierno.
 - d) Fallecimiento o incapacidad sobrevenida.

TÍTULO IV: INFORME ANUAL

Artículo 14: Contenido.

Dentro del primer trimestre de cada año el Servicio de Atención al Usuario presentará ante la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Enfermería de Ciudad Real un informe que contendrá una memoria de la actuación del Servicio de Atención al Usuario

DISPOSICIÓN FINAL: ENTRADA EN VIGOR Y DEROGACIÓN

El presente reglamento entrará en vigor en fecha 1 de Julio de 2012