

CARTA DE SERVICIOS



Revisión, marzo 2017

Índice

1. Presentación	3
2. Datos identificativos y fines	3
3. Misión, Visión y Valores	4
4. Normativa	5
5. Servicios, principales actividades y compromisos adquiridos	6
• Servicios dirigidos a la colegiatura	6
Servicio de atención a colegiados/as	
Programa de Empleo	
Programa de Formación	
• Servicios dirigidos a la ciudadanía	8
6. Derechos y responsabilidades de los/as colegiados/as	9
7. Mecanismos y modalidades de participación en el Colegio	11
8. Sistema de quejas y reclamaciones	12
9. Unidad Responsable del seguimiento de la Carta de Servicios	12
10. Adaptaciones y Accesibilidad	13
11. Contacto con el Colegio	14



*Ilustre Colegio Oficial de Doctores
y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias
de la Región de Murcia*

1.- Presentación



El Colegio Oficial de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias de la Región de Murcia, con la finalidad de mejorar la eficacia y eficiencia en su gestión, y en claro compromiso con la excelencia, presenta esta **CARTA DE SERVICIOS**, como instrumento que informa al conjunto de colegiados y colegiadas así como a la ciudadanía, sobre los programas y servicios que presta y los compromisos que asume para trabajar en la mejora continua de ellos.

2.- Datos Identificativos y fines

El Colegio Oficial de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias de la Región de Murcia es una Corporación de Derecho Público de carácter representativo de la profesión, amparada por la Ley y reconocida por el Estado, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines.

El Colegio integra a quienes poseyendo la titulación pertinente, estén en el ejercicio de la profesión dentro del ámbito de la Comunidad de Murcia y también integra a quienes poseyendo la mencionada titulación deseen voluntariamente incorporarse al mismo. Los fines **esenciales** del Colegio son:

- La **ordenación** del ejercicio de la profesión.
- La **representación institucional exclusiva** de la misma cuando esté sujeta a colegiación obligatoria.
- La **defensa de la profesión** y de los intereses profesionales de los colegiados,
- La **protección de los intereses de los consumidores y usuarios** de los servicios de sus colegiados.
- La **formación permanente** de los colegiados en general y del profesorado en particular.
- La **vigilancia** de los **códigos deontológicos** en su actuación profesional.



*Ilustre Colegio Oficial de Doctores
y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias
de la Región de Murcia*

3.- Misión, Visión y Valores

MISIÓN

El Colegio es una corporación de derecho público que representa y defiende los intereses de sus colegiados en la Comunidad de Murcia, que promueve la mejora profesional y ordena el correcto ejercicio de la profesión para garantizar los derechos de la ciudadanía.

VISIÓN

Organización colegial representativa y referente de todas las profesiones ejercidas por nuestros colegiados en la Región de Murcia, innovadora, gestora del conocimiento y la investigación, que cuenta con la participación de sus colegiados y mantiene alianzas estables con actores claves públicos y privados y que difunde la función social que cumplimos como profesión.

VALORES

- Compromiso con los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social: conocer, transmitir y promover cambios sociales.
- Cercanía: atención personalizada y transparente.
- Innovación: búsqueda de soluciones a los problemas con nuevas o renovadas ideas y prácticas, fomentando la creatividad y la flexibilidad.
- Cooperación: espíritu de trabajo en equipo, buscando la consecución de objetivos comunes con personas, colectivos y redes, promoviendo la participación.
- Excelencia: (Intentar) realizar nuestras actividades extraordinariamente bien, excediéndose de lo normal y de manera transparente.
- Los Códigos Deontológicos de la profesión del Docente y del Arqueólogo es el referente para nuestra práctica, que define el compromiso ético de los profesionales y por extensión del Colegio.





*Ilustre Colegio Oficial de Doctores
y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias
de la Región de Murcia*

4.- Normativa.

- Constitución Española de 27 de Diciembre de 1978 (artículo 36).
- Ley 2/1974, de 13 de febrero, de Colegios Profesionales.
- Ley 6/1999, de 4 de noviembre, de Colegios Profesionales de la Región de Murcia.
- Ley 3/2013, de 3 de mayo, de modificación de la Ley 6/1999, de 4 de noviembre, de Colegios Profesionales de la Región de Murcia.
- Estatutos del Colegio mediante la Resolución de la Secretaría General de la Consejería de Presidencia de 15 de marzo de 2002.
- Modificaciones del Estatuto del Colegio en los años 2009 y 2016.
- Estatutos de la Sección de Arqueología.
- Estatutos de la Sección de Pedagogía.
- Código Deontológico de la Profesión Docente aprobado en el Pleno del Consejo General de Colegios Oficiales de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias, en su sesión 6 de noviembre de 2010.
- Código Deontológico de la profesión del Arqueólogo, aprobado en la sesión del 28 y 29 de noviembre de 2014 del Pleno del Consejo General de Colegios Oficiales de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias.





5.- Servicios, principales actividades y compromisos adquiridos.

Servicios dirigidos a la colegiatura

• Servicio de atención al colegiado/a



Principales actividades.

- Acogida e información.
- Gestión de trámites de colegiación (Altas, bajas, traslados y acreditación de la condición de colegiado).
- Asesoramiento y apoyo profesional.
- Recepción de Publicaciones Científicas y Profesionales.
- Fomento de la participación de los/as colegiados en actividades y grupos del Colegio, así como coordinación y apoyo de los mismos.
- Búsqueda de otros beneficios de valor añadido (descuentos, ofertas comerciales, etc.).



Compromisos de Calidad.

- La atención se prestará de manera presencial, telefónica y por correo electrónico.
- Los trámites para los colegiados sobre el tema de altas, modificaciones de datos y bajas se realizarán en un plazo de hasta 1 día desde que se formalizó la solicitud.
- Los trámites para las Sociedades Profesionales sobre el tema de altas, modificaciones de datos y bajas se realizarán en un plazo de hasta 1 día desde que se formalizó la solicitud.
- Expedición de Certificados para colegiados y Sociedades Profesionales. Plazo de hasta un día para su expedición.
- Servicios que se ofrecen a través del Consejo General. Plazo de un día para la tramitación de aquellos colegiados que pidan acceso.





*Ilustre Colegio Oficial de Doctores
y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias
de la Región de Murcia*

- Servicios que se ofrecen a través de los Convenios que ofrece el Colegio. Plazo de hasta un día para la tramitación de aquellos colegiados que pidan acceso.
- Peritaje Judicial. Hasta el 30 de diciembre se recopila la documentación recibida de los colegiados que quieran acceder al peritaje judicial para incorporarlos posteriormente al fichero que nos pide el juzgado y posterior publicación en la web del Colegio
- Compulsa de Documentos: Plazo de a partir de un día, dependiendo del volumen de documentos a compulsar.
- Publicación de Gabinetes y Centros correspondientes a los colegiados de Pedagogía y Psicopedagogía. Plazo de hasta un día para su publicación.
- Publicación de Empresas y Estudios correspondientes a los colegiados de Arqueología. Plazo de hasta un día para su publicación.
- Publicación de actividades, exposiciones, conferencias, cursos, congresos, jornadas, seminarios y publicaciones que tengan como objeto las profesiones ejercidas por nuestros colegiados. Plazo de un día para su publicación.
- Difusión de ofertas de trabajo en el ámbito de la Educación, Arqueología, Pedagogía y Psicopedagogía. Plazo de un día para su difusión
- Cada colegiado/a recibirá el boletín por correo electrónico.
- Cobertura de Seguro de Responsabilidad Civil profesional.
- Ante solicitud de reserva de sala para colegiados/as, contestación en 3 días laborables.
- **Programa de Empleo**
 -  Principales actividades
 - Rastreo, clasificación y difusión de ofertas de empleo públicas y privadas adecuadas para el perfil de profesionales Docentes, Arqueólogos, Pedagogos y Psicopedagogos en la web...
 - Prospección Empresarial para captación de ofertas de empleo exclusivas o preferentes para trabajadores/as colegiados/as.
 - Información y Orientación Laboral mediante la asesoría laboral que tenga acuerdos el Colegio.

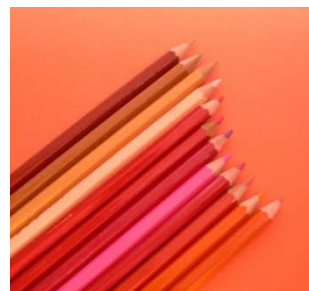


*Ilustre Colegio Oficial de Doctores
y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias
de la Región de Murcia*



Compromisos de Calidad

- La atención se prestará de manera presencial, telefónica y por correo electrónico.
- Cada colegiado/a recibirá por correo electrónico y/o a través de la página web cualquier información relativa a su profesión.



• Programa de Formación



Principales actividades

- Programación y Difusión de iniciativas formativas.
- Rastreo, clasificación y difusión de propuesta formativas externas al Colegio.



Compromisos de Calidad

- La atención se prestará de manera presencial, telefónica y por correo electrónico.
- Cada colegiado/a recibirá normalmente la programación de formación del Colegio, del Consejo General o de otras entidades con al menos 15 días de antelación al inicio de las acciones.
- Seguimiento e información sobre el EEES (Espacio Europeo de Educación Superior) y sus implicaciones para las distintas profesiones de nuestros colegiados.

Servicios dirigidos a la Ciudadanía



Principales actividades

- Acogida e información relativa a la profesión.
- Información relativa a profesionales según legislación vigente.
- Participación a través del sistema de sugerencias y quejas.
- Especial atención al alumnado referentes a las titulaciones que abarca el Colegio de las Universidades murcianas y/o a distancia: Posibilidad de participación en acciones formativas que sean consideradas de interés, información colegial y profesional y posibilidad de participar en aquellas iniciativas de Orientación Laboral dirigidas especialmente a estudiantes relativo a las titulaciones que abarcan en nuestro Colegio.



*Ilustre Colegio Oficial de Doctores
y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias
de la Región de Murcia*



Compromisos de Calidad

- La atención se prestará de manera presencial, telefónica y por correo electrónico.
- Posibilidad de obtener información de interés general sobre el Colegio y la profesión en el ámbito de la Región de Murcia a través de la web.
- Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios, a través de la Ventanilla Única a través de la web del Colegio.
- Promover actividades conjuntas y de difusión colegial con las Universidades murcianas.



6.- Derechos y Responsabilidades de los/as Colegiados/as.

Los **derechos y deberes** de los/as colegiados/as se recogen en los Estatutos del Colegio.

Entre los **Derechos** de los/as Colegiados/as, se destacan:

- Ejercer la profesión con plena libertad, dentro del marco jurídico, deontológico y estatutario.
- Recabar y obtener del Colegio la asistencia y protección que pueda necesitar para el correcto ejercicio profesional, así como cuando considere lesionados sus derechos profesionales o colegiales.
- Encontrar en el ejercicio profesional con motivo del mismo, la adecuada defensa por parte del Colegio ante las autoridades, entidades o particulares.
- Utilizar los locales del Colegio para reuniones y actos de carácter profesional o colegial, siempre y cuando tengan el permiso de la Junta de Gobierno.
- Gozar de todos los servicios y actividades que organice el Colegio.
- Recibir información sobre el funcionamiento del Colegio no sólo a través de los medios publicitarios, sino también cuando lo soliciten por escrito o personalmente.
- El derecho a remover a los titulares de los órganos de gobierno mediante votos de censura, cuya tramitación se regulará en los estatutos.
- El derecho a crear agrupaciones representativas de interés específicos en el seno del colegio, con consentimiento en todo caso de los órganos de gobierno.
- Promover actuaciones de los órganos de gobierno por medio de iniciativas

Entre los **Deberes** de los/as colegiados/as, destacan:

- Ejercer la profesión de acuerdo con la ética profesional, ateniéndose a las normas establecidas en el Código Deontológico.



*Ilustre Colegio Oficial de Doctores
y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias
de la Región de Murcia*

- Ejercer sus funciones profesionales con ética y competencia.
- Interesarse por las actividades y los problemas colegiales, así como por el mejor cumplimiento de las obligaciones estatutarias.
- Presentar oportunamente las declaraciones profesionales y el resto de documentos que les sean requeridos preceptivamente.
- Comunicar al Colegio los casos de intromisión o corrupción profesional que conozcan.
- Desempeñar leal y diligentemente los cargos para los que fueren elegidos y las comisiones que el Colegio les haya confiado y ellos hayan aceptado.
- Tener cubierto mediante un seguro los riesgos por responsabilidad civil en que pudieran incurrir como consecuencia del ejercicio de la profesión.
- Guardar el secreto profesional.
- Cualesquiera otros deberes que deriven del Estatuto del Colegio, de las disposiciones legales y de las normas éticas o deontológicas vigentes en cada momento.



7.- Mecanismos y modalidades de participación.

Los/as colegiados/as podrán participar en el Colegio Oficial a través de los siguientes cauces:

Órganos de Gobierno

Los órganos de gobierno del Colegio oficial de Trabajadores Sociales son la **Asamblea General** y la **Junta de Gobierno**:

- La **Asamblea General**, compuesta por la Junta de Gobierno y por todos los colegiados presentes o legalmente representados, es el supremo órgano del Colegio y sus acuerdos o resoluciones obligan a toda la colegiatura.
- La **Junta de Gobierno** es el órgano representativo y ejecutivo al que corresponde el gobierno y administración del Colegio, con sujeción a la legalidad vigente y a los Estatutos colegiales. Está compuesta por un Decano, un Vicedecano, un Secretario, un Tesorero, un Interventor, un Vocal de Letras, un Vocal de Ciencias, un Vocal perteneciente a la





*Ilustre Colegio Oficial de Doctores
y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias
de la Región de Murcia*

Sección de Arqueología, un Vocal perteneciente a la Sección de Pedagogía y Psicopedagogía y un Vocal de Formación del Profesorado.

Los cargos se proveen mediante elección a la que pueden acceder todos los/as colegiados/as que cumplan los requisitos fijados en los Estatutos. Dado el carácter de entidad sin ánimo de lucro inherente al Colegio, todos los cargos de la Junta de Gobierno son *no remunerados*. La duración del mandato es de cuatro años.

Comisión de Recursos



La **Comisión de Recursos** es el órgano colegiado encargado de la resolución de los recursos que se puedan interponer contra los actos del Colegio.

Esta Comisión no está sometida a instrucciones jerárquicas de la Junta de Gobierno y respetará en su actuación los principios, garantías y plazos que la Ley reconoce a los interesados en todo procedimiento administrativo.

Los cargos se proveen mediante elección a la que pueden acceder todos los colegiados que cumplan los requisitos fijados en los Estatutos. Son cargos no remunerados, con vigencia para cuatro años.

Grupos de Trabajo Y Comisiones

Además de formar parte de la estructura colegial (participación en la Asamblea General con voz y voto, posibilidad de formar parte de la Junta de Gobierno o de la Comisión de Recursos) el Colegio promueve la creación de grupos de trabajo (colegiadas/os expertas/os en diferentes materias, que se reúnen con objetivos como: crear espacios de reflexión, apoyar y asesorar a la Junta de Gobierno para la mejora de la intervención social y proponer cambios en las políticas sociales) así como de Comisiones que son estructuras de trabajo promovidas por la Junta de Gobierno con un fin específico. Pueden ser temporales, para estudio o valoración de una situación concreta, o permanentes.



Encuesta de satisfacción

Durante el año los colegiados pueden a través de correo electrónico o carta, expresar sus opiniones o grado de satisfacción sobre las diferentes actividades y servicios del Colegio. Las comunicaciones serán estudiadas por la Junta de Gobierno para valorar mejoras y difundidos por algunos de los medios colegiales, habitualmente la Memoria de gestión.



*Ilustre Colegio Oficial de Doctores
y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias
de la Región de Murcia*

Buzón de sugerencias



Nuestra web www.cdlimurcia.es, dentro de la sección El Colegio cuenta con un buzón de sugerencias donde colegiados/as y ciudadanos/as pueden presentar sus **sugerencias, propuestas y aportaciones** que consideren de interés para la mejora de los servicios y programas del Colegio.

8.- Sistema de quejas y reclamaciones.

El Colegio cuenta con un sistema de gestión de quejas y reclamaciones.

Todo colegiado/a o ciudadano/a que desee formular una reclamación o queja, puede realizarla en la **instancia general** con que cuenta el Colegio, o en cualquier formato o carta, siempre que figuren al menos: nombre y apellidos, documento de identificación, firma, dirección y teléfono o mail de contacto. Las reclamaciones podrán entregarse en la sede del Colegio o enviarse por correo.

El Colegio contestará de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, procurando que se lleve a cabo dentro de los 30 días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. Dicho plazo de contestación no podrá ser superior en su caso a los tres meses.

9.- Unidad Responsable del seguimiento de la Carta de Servicios.



La Unidad Responsable de la Carta de Servicios, es la Dirección Colegio acompañada por un miembro de la Junta de Gobierno.

Esta Unidad velará por el cumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta a través de los indicadores establecidos, así como impulsará la revisión de la información que se facilita.



*Ilustre Colegio Oficial de Doctores
y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias
de la Región de Murcia*

10.- Adaptaciones y Accesibilidad del Colegio.

Accesibilidad.

Se puede acceder a nuestra web www.cdlmurcia.es directamente o indirectamente a través de nuestros otros dominios www.cdlmurcia.org y www.cdlmurcia.net.

Sobre la accesibilidad de la finca.

En caso de diversidad funcional, la sede del Colegio está adaptada y cumple con los requisitos de accesibilidad.





*Ilustre Colegio Oficial de Doctores
y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias
de la Región de Murcia*

Carta de Servicios

11.- Contacto.

Presencial:

En nuestra sede, en la C/ Alejandro Séiquer, 6 – entresuelo C.

Telefónico:

Telf. 968 21 72 05

WhatsApp: 601050649

Telemático:

cdlmurcia@cldmurcia.org

<https://>

www.cldmurcia.org

www.cldmurcia.es

www.cldmurcia.org



Horarios de atención al público:

El Colegio permanece abierto al público todos los días laborables de lunes a viernes de 17 a 20 horas.

Mes de agosto así como los días 24 y 31 de diciembre el Colegio permanece cerrado.