

*Aprobado por Junta General Extraordinaria de Colegiados de 25 de marzo de 2021*

**REGLAMENTO 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 modificó la normativa reguladora de los Colegios Profesionales, concretamente la 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 Gestores Administrativos de Granada, Jaén y Almería 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 Decreto 424/1963, de 1 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la profesión de Gestor Administrativo en cuyo artículo 38 establece que entre las funciones que competen a los Colegios, dentro de su demarcación territorial, se encuentran *“cuantas otras funciones les atribuyan las leyes de Colegios Profesionales, el presente Estatuto, los Estatutos particulares y los Reglamentos de régimen interior”*.

Por su parte, el artículo 6.c) de los Estatutos del Colegio de Gestores Administrativos de Granada, Jaén y Almería establece, como fines esenciales y obligatorios del Colegio dentro de su ámbito territorial *“La protección de los intereses de*

*los usuarios y consumidores de los servicios prestados por sus colegiados. Por su parte, el artículo 7.g) de los Estatutos establece como funciones propias del Colegio “Crear y mantener el servicio de atención a los consumidores y usuarios, previsto en el artículo 12 de la Ley 2/1974, de 13 de febrero, de Colegios Profesionales, y en la disposición transitoria quinta de la Ley 25/2009, de 22 de diciembre.”*

Se trata, pues, de un servicio establecido *ex lege* y estatutariamente para atender a Colegiados y usuarios, así como para 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, la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Granada, Jaén y Almería ha acordado la aprobación del presente Reglamento por el que se regula el Servicio de Atención Unificado, 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 la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, y al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre y otras leyes complementarias en cuanto resulten de aplicación a la actividad de la profesión de Gestor Administrativo y su organización colegial.

## **ARTÍCULO 1. OBJETO**

La presente Normativa tiene un doble objeto: de un lado, regular, dentro del ámbito competencial material, funcional y territorial del Colegio de Gestores Administrativos de Granada, Jaén y Almería, el Procedimiento General de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones presentadas por colegiados, consumidores y usuarios ante dicha Corporación, relacionadas con el ejercicio de la profesión de Gestor Administrativo, 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 Público. El Servicio de atención al colegiado, usuarios y consumidores se plantea con el objetivo de facilitar el acercamiento del Colegio 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 del presente Reglamento, 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 el presente Reglamento, cualquier consulta presentada ante el Colegio por los profesionales colegiados, así como por cualquier otro consumidor o usuario, relativa al ejercicio de la profesión de Gestor Administrativo o a las funciones colegiales.

3. Quedan excluidas del presente Reglamento 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 Gestores Administrativos de Granada, Jaén y Almería 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 del presente Reglamento, 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 de la correspondiente Delegación Provincial del Colegio, dentro del horario de atención al público establecido; o bien, en su *sede electrónica* ubicada en la Ventanilla Única colegial .

Para la tramitación de las quejas y reclamaciones, el documento presentado se adecuará al modelo o formulario contenido en el Anexo del presente Reglamento, el cual deberá ser cumplimentado por el interesado y remitido al Servicio de Atención Unificado por alguno de los sujetos 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, abrirá y referenciará el correspondiente expediente en cualquier forma que permita su registro, seguimiento y control por el Colegio.

Será competente para realizar el seguimiento, tramitación y control de las quejas y reclamaciones el Secretario de la Junta de Gobierno, quien, cuando considere oportuno por razón del asunto, dará 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 en un plazo de diez 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 Presidente y el Secretario de la Junta de Gobierno y el/la Gerente del Colegio y se dictará en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la presentación de la correspondiente queja, sugerencia o reclamación. Dicha resolución será notificada al interesado con los requisitos establecidos 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 lo 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 gestores administrativos 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. 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 Colegios Oficiales de Gestores Administrativos en la forma y plazos regulados en la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común.

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 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 y reclamaciones para usuarios y consumidores-



COLEGIO OFICIAL  
DE GESTORES  
ADMINISTRATIVOS  
DE GRANADA,  
JAÉN Y ALMERÍA

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



#### 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 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:

Describa 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 GESTORES DE GRANADA, JAÉN Y ALMERÍA:

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_\_

Firma del reclamante:

Firma por el Colegio.

**INFORMACIÓN BÁSICA DE PROTECCIÓN DE DATOS:** El Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Granada, Jaén y Almería, con dirección en Calle Frailes nº 30 – 18005 - Granada es responsable del tratamiento de sus datos personales los cuales nos ha facilitado y cuya finalidad es la gestión de la reclamación o queja formulada. El tratamiento de sus datos se basa en la legitimación por misión en interés público o ejercicio de Poderes Públicos conforme a lo establecido en la Ley 2/1974 de 13 de febrero sobre Colegios Profesionales y los conservaremos durante el tiempo necesario para cumplir con las obligaciones legales para los cuales han sido recabados. Se prevén las cesiones necesarias para el cumplimiento de las obligaciones legales con la finalidad indicada anteriormente. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y oposición al tratamiento así como el derecho a la portabilidad de los datos mediante correo electrónico a la dirección [dpg@gestores.net](mailto:dpg@gestores.net) y a presentar una reclamación ante la AEPD. Puede ampliar la información de protección de datos en [gestoresgranada.es](http://gestoresgranada.es).

He leído y acepto lo establecido en la cláusula de protección de datos.

C/ FRAILES, 30-BAJO – 18005 GRANADA  
TLF.: 958 26 47 33 / 958 53 55 80 – FAX 958 26 02 99  
e-mail: [gesgra@gestores.net](mailto:gesgra@gestores.net)



[www.gestoresgranada.es](http://www.gestoresgranada.es)  
[www.gestoresjaen.es](http://www.gestoresjaen.es)  
[www.gestoresalmeria.es](http://www.gestoresalmeria.es)

## ANEXO II. -Hoja de quejas y reclamaciones para usuarios y consumidores-



### SERVICIO DE ATENCIÓN AL COLEGIADO HOJA DE QUEJA / RECLAMACIÓN

#### 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 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:

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### PETICIÓN QUE REALIZA AL COLEGIO OFICIAL DE GESTORES DE GRANADA, JAÉN Y ALMERÍA:

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_\_

Firma del Colegiado:

Firma por el Colegio.

**INFORMACIÓN BÁSICA DE PROTECCIÓN DE DATOS:** El Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Granada, Jaén y Almería, con dirección en Calle Frailes nº 30 – 18005 - Granada es responsable del tratamiento de sus datos personales los cuales nos ha facilitado y cuya finalidad es la gestión de la reclamación o queja formulada. El tratamiento de sus datos se basa en la legitimación por misión en interés público o ejercicio de Poderes Públicos conforme a lo establecido en la Ley 2/1974 de 13 de febrero sobre Colegios Profesionales y los conservaremos durante el tiempo necesario para cumplir con las obligaciones legales para los cuales han sido recabados. Se prevén las cesiones necesarias para el cumplimiento de las obligaciones legales con la finalidad indicada anteriormente. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y oposición al tratamiento así como el derecho a la portabilidad de los datos mediante correo electrónico a la dirección [dpd@gestores.net](mailto:dpd@gestores.net) y a presentar una reclamación ante la AEPD. Puede ampliar la información de protección de datos en [gestoresgranada.es](http://gestoresgranada.es).

He leído y acepto lo establecido en la cláusula de protección de datos.