

## **TALLER 2 – SERVICIOS Y PRESTACIONES DE LOS COLEGIOS A COLEGIADOS Y CIUDADANÍA**

### **2.18**

# **SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA A CIUDADANOS Y COLEGIADOS POR PARTE DE LOS DIPUTADOS DE LA JUNTA DEL GOBIERNO**

## **ICA VALLADOLID**

El servicio se presta de forma directa por los Diputados de la Junta de Gobierno tres días a la semana, atendiendo directamente tanto a ciudadanos como a colegiados, realizándose de forma presencial en las dependencias colegiales y sin que se haya dejado de prestar durante la pandemia al haber establecido su prestación por medios telemáticos.

Se reciben las quejas en primera persona sobre múltiples materias como son la deontología, los honorarios o el turno de oficio.

Con ello se tiene conocimiento desde un primer momento de una eventual denuncia contra los colegiados por incumplimiento en relación con los clientes, o con los contrarios, de sus deberes deontológicos, siendo informado el ciudadano de sus derechos y forma de proceder en orden a la presentación de denuncias y el procedimiento que se seguiría hasta finalizar con la resolución que proceda.

Conociendo la problemática desde este primer momento se posibilita una mediación con el fin de poner fin a la controversia, lo que se consigue en múltiples ocasiones, como sucede en cuestiones como la devolución de la documentación, expedición de facturas, localización del colegiado para atender al cliente, etc.

En múltiples ocasiones las discrepancias pueden ser en materia de honorarios, siendo informados igualmente del procedimiento a seguir si no se está de acuerdo con los mismos.

Igualmente si la problemática se deriva de la prestación del servicio del turno de oficio se le informa de la posibilidad de cambiar de profesional, en caso de desavenencias, o en que consiste la insostenibilidad que haya podido plantearse, etc.

Atendiendo igualmente a los profesionales se intenta poner fin a las discrepancias entre los mismos, como puede suceder con la utilización de correos electrónicos, vulnerando el secreto profesional, la entrega de documentación en el caso de cambio de dirección Letrada, y cualquier otra cuestión que pudiera derivar en una responsabilidad deontológica o civil, informando e intentando resolver cualquier duda que puedan tener en su actuación profesional.

Se realiza así con este servicio un trabajo de prevención, de mediación, e información que ayuda resolver muchas de las controversias que surgen en el día a día, acercando con ello el Colegio y al ciudadano, y estando más abierto a los profesionales que componen el mismo

#### **ENLACE**

[www.icava.org](http://www.icava.org)

#### **COSTE ECONÓMICO**

0€

**RESPONSABLE**

Alfonso Alonso Narros.

**OBJETIVO**

La cercanía del Colegio al ciudadano y a los colegiados, al ser atendidos de forma directa por parte de miembros de la Junta de Gobierno conociendo posibles quejas e incidencias, informando y orientando sobre las posibles soluciones a las cuestiones planteadas.

**RESULTADOS**

En un porcentaje alto se consigue poner solución a las quejas e incidencias de los ciudadanos con sus colegiados, y entre estos, evitando en muchas ocasiones expedientes disciplinarios o impugnaciones de honorarios.

**INNOVACIÓN / VENTAJAS**

La apertura del Colegio al ciudadano y a sus componentes, consiguiéndose la prevención de problemáticas posteriores

**IMPACTO**

El ciudadano se ve apoyado desde la Institución al ser ayudado directamente, agradeciendo la prestación del servicio, así como los colegiados para desbloquear situaciones planteadas por los clientes y entre los mismos colegiados.

**ADJUNTOS**