

CARTA DE SERVICIOS COLEGIO DE TRABAJO SOCIAL DE CORDOBA



INDICE

1. Introducción	3
2. Datos identificativos y fines	3
3. Misión, Visión y Valores	4
4. Normativa.....	5
5. Servicios y compromisos adquiridos	6
5.1.- Servicios dirigidos al colegiado/a.....	6
o Servicio de atención a colegiados/as	
o Programa de Empleo	
o Programa de Formación	
o Listado de peritaje judicial	
o Registro de Mediadores.	
o Publicaciones.	
o Nuevas tecnologías- Colegiado 2.0	
5.2.- Servicios dirigidos a la ciudadanía	10
5.3. Ventanilla Única.....	10
5.4.- Quejas y reclamaciones.....	12
6. Derechos y responsabilidades de los/as colegiados/as	12
7. Mecanismos y modalidades de participación en el Colegio	13
8. Sistema de quejas y reclamaciones	15
9. Unidad Responsable del seguimiento de la Carta de Servicios ..	15
10. Contacto con el Colegio	15

1.-INTRODUCCIÓN

La carta de servicios es un documento escrito por medio del cual el Colegio Profesional de Trabajo Social de Córdoba informa a sus profesionales del Trabajo Social, Instituciones y ciudadanía en general sobre los servicios que gestiona, compromiso de calidad en su prestación y derechos y obligaciones que les asisten.

El Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Córdoba, con la finalidad de mejorar la eficacia y eficiencia en su gestión, y en clara apuesta por la excelencia, presenta esta CARTA DE SERVICIOS, con el compromiso que asume para trabajar en la mejora continua de ellos.

2.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

El Colegio Oficial de Trabajo Social de Córdoba, es una Corporación de Derecho Público sin ánimo de lucro, creada en 1969, como asociación profesional y convertida en Colegio Oficial en 1983 al amparo de la Ley 2/1974, de 13 de febrero y 10/1982 de 13 de abril, por la que se crean los Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, con **personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar** en el lícito cumplimiento de sus fines, amparada por la ley y reconocida por el Estado y la Comunidad Autónoma Andaluza.

El Colegio Profesional de Trabajo Social de Córdoba **es autónomo en su ámbito de actuación**, integrándose en el Consejo Andaluz de Trabajo Social y en el Consejo General de Trabajo Social, según sus respectivas normas reguladoras.

El Colegio integra a los profesionales del Trabajo Social que posean la titulación pertinente, estén en el ejercicio de la profesión dentro del ámbito de la provincia de Córdoba y también integra a quienes poseyendo la mencionada titulación deseen voluntariamente incorporarse al mismo.

El Colegio es un referente en el ámbito del Trabajo Social y está por tanto al servicio de sus colegiados/as, y de la ciudadanía, entidades y Administraciones Públicas, promocionando la profesión en un entorno de cambio de modo que los Trabajadores/as Sociales sean considerados/as como profesionales de prestigio tanto en áreas de desempeño tradicionales como no tradicionales y siempre comprometido con los principios del bienestar social.

Son **fines** esenciales del Colegio Profesional de Trabajo Social de Córdoba:

- La **ordenación**, en el ámbito de su competencia, y de acuerdo con lo establecido por las leyes, del ejercicio **de la actividad profesional**, todo ello sin perjuicio de las competencias de la Administración Pública por razón de la relación funcionarial.
- La **representación exclusiva de la profesión** en su ámbito territorial y la defensa de los intereses profesionales de los/as colegiados/as.
- La promoción, salvaguarda y observancia de los **principios éticos y deontológicos**.
- La **formación permanente** de los/as colegiados/as.
- **El servicio de la profesión a la sociedad** y la protección de los consumidores y usuarios.
- Promoción de **recursos sociales** y mejora de los existentes.
- Velar por el cumplimiento de las **funciones de la profesión**

3. MISIÓN Y VALORES

El Colegio es un referente en el ámbito del Trabajo Social y está por tanto al servicio de sus colegiados/as, y de la ciudadanía, entidades y Administraciones Públicas, promocionando la profesión en un entorno de cambio, de modo que los Trabajadores/as Sociales sean considerados/as como **profesión de referencia en los Servicios Sociales** y profesionales de prestigio tanto en áreas de desempeño tradicionales como no tradicionales y siempre comprometido con los principios del bienestar social.

La **Misión** del Colegio es la representación de la profesión del Trabajo Social, defendiendo los intereses profesionales de todos/as los/as colegiados/as, facilitando los apoyos necesarios y tutelando el correcto ejercicio de la profesión como garantía de los derechos de la ciudadanía.

Para su consecución, nos proponemos los siguientes **objetivos**:

- ✓ Asegurar la satisfacción de nuestros/as Colegiados/as, cumpliendo sus expectativas en las demandas de nuestros servicios.
- ✓ Consolidar nuestro compromiso con la sociedad en la que se inscribe nuestra gestión, para lograr alcanzar una imagen de liderazgo social.
- ✓ Dotar al Colegio de los recursos humanos y técnicos necesarios, motivando a nuestras Personas para que, con sus aportaciones, alcancemos cotas de

eficiencia y rentabilidad en la prestación de nuestros Servicios, y estándares de excelencia y transparencia en nuestra gestión.

- ✓ Actuar en el ámbito de La mediación, como corporaciones de derecho público para la resolución de conflictos con carácter extrajudicial en los términos previstos por el artículo 5 del Real Decreto-Ley 5/2012 de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Nuestros **Valores** principales son:

- Compromiso con los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social.
- Enfoque centrado en el profesional colegiado y en la Sociedad.
- Ética, Transparencia y Legalidad.
- Cooperación, trabajo en equipo y buen clima profesional.
- Calidad, Innovación y Servicio.

4. NORMATIVA

La relación de normas que regula los servicios que presta el Colegio de Trabajo Social de Córdoba son:

- ❖ Constitución Española de 27 de Diciembre de 1978 (artículo 36).
- ❖ Ley 2/1974, de 13 de febrero, de Colegios Profesionales.
- ❖ Ley 10/2003 de 6 de Noviembre reguladora de los Colegios profesionales de Andalucía.
- ❖ Ley 17/2009 de 23 de Noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- ❖ Ley 10/2011, de 5 de diciembre, por la que se modifica la Ley 10/2003, de 6 de noviembre, reguladora de los Colegios Profesionales de Andalucía, y la Ley 6/1995, de 29 de diciembre, de Consejos Andaluces de Colegios Profesionales.
- ❖ Real Decreto-Ley 5/2012 de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, artículo 5 que faculta a los Colegios Profesionales para actuar en el ámbito de La mediación, como corporaciones de derecho público para la resolución de conflictos con carácter extrajudicial.

- ❖ Estatutos del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Córdoba, aprobados por la Asamblea General Extraordinaria celebrada el 23 de noviembre de 2010 (BOJA número 67 de 05/04/2011).
- ❖ Código Deontológico del Trabajo Social. Aprobado en Asamblea Extraordinaria de Colegios de Trabajo Social en Junio de 2012.
- ❖ Actuación de los Colegios profesionales en el ámbito de La mediación, como corporaciones de derecho público para la resolución de conflictos con carácter extrajudicial en los términos previstos por el artículo 5 del Real Decreto-Ley 5/2012 de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

5 – SERVICIOS Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS.

5.1._ Servicios dirigidos al colegiado/a

Se ofrece una atención integral de calidad, legalidad y transparencia a los profesionales colegiados.

+ SERVICIO DE ATENCIÓN AL COLEGIADO/A.

Área de Secretaria

- Acogida e información. La atención se prestará de manera presencial, telefónica y por correo electrónico. (cordoba@cgtrabajosocial.es)
- Gestión de trámites de colegiación (Altas, bajas, traslados y acreditación de la condición de colegiado).
- Protocolos de actuación ante nuevas colegiaciones, peticiones de baja, etc.
- Emisión de certificados.
- Certificado cuotas colegiación para declaración de la renta.
- Correo electrónico gratuito.
- Búsqueda de otros beneficios de valor añadido (descuentos, ofertas comerciales, etc).
- Difusión de listados Peritos Trabajadores Sociales.
- Alquiler de uso particular de salas del Colegio.

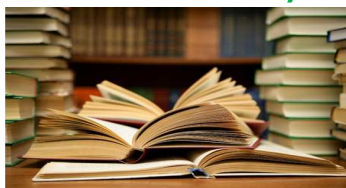
Área de asuntos profesionales

- Información y difusión de asuntos de interés profesional.
- Recepción y difusión de Publicaciones Científicas y Profesionales.
- Fomento de la participación de los/as colegiados en actividades y grupos de trabajo del Colegio, así como coordinación y apoyo de los mismos.
- Se realizará orientación deontológica ante demandas de atención por parte de colegiados/as.
- Disponibilidad de acceso a asesoría jurídica del Consejo General de Trabajo Social
- Demandas de colaboración recibidas en temas relacionados con la profesión.
- Asesoramiento profesional o intervención del Colegio en temas profesionales.
- Coordinación y relación con Instituciones, Administración y entidades públicas/privadas.
- Grupos de trabajo:
 - Mediación
 - Salud
 - Servicios Sociales

Área económica

- Gestión administrativa-económica general.
- Gestión económica de las cuotas colegiales.
- Protocolo de actuación de impago cuotas colegiales.
- Venta de publicaciones disponibles.
- Control y seguimiento del inventario del Colegio.
- Cobertura de Seguro de Responsabilidad Civil profesional, a disposición de las personas colegiadas que lo requieran, mediante acuerdo suscrito a través del Consejo General del Trabajo social con la correduría de seguros Brookers'88.

Área de Biblioteca / Sala de lectura



El Colegio dispone de una biblioteca especializada en Trabajo Social y Servicios Sociales.

- Préstamos domiciliarios. Sólo son objeto de préstamo los libros de los que se disponen dos ejemplares. Plazo máximo de préstamo 20 días. Máximo de dos libros por préstamo.
- Consultas en biblioteca del Colegio.
- Difusión de bibliografía a través de la página web del Colegio.

La biblioteca se podrá utilizar como sala de lectura en horario de atención al público. Disponible uso de wifi.

Área de empleo

- Rastreo, clasificación y difusión de ofertas de empleo públicas y privadas adecuadas para el perfil de Trabajo Social en la web del Colegio y mediante correo electrónico.
- Información y Orientación Laboral. La atención se prestará de manera presencial, telefónica y por correo electrónico.

Área de formación.

- Cada colegiado/a recibirá la programación de formación mediante la página web, del correo electrónico o de forma presencial.
- Búsqueda activa, calificación, comprobación de calidad y garantía y difusión de propuestas formativas externas al Colegio.
- Programación y difusión de iniciativas formativas.
- Otros cursos de formación, charlas, seminarios, etc. que se realicen dentro de la programación de formación continua, sobre los temas solicitados por el colectivo colegiado y de actualidad en cada momento.

Listado de Peritaje judicial

Anualmente el Colegio pone en marcha y publicita el listado de personas deseen dedicarse al peritaje judicial, ya sea por nombramiento de parte o designada para emitir un dictamen o informe social en virtud de sus conocimientos técnicos.

El listado se remite anualmente a los partidos judiciales correspondientes de Córdoba y provincia, y debe ser renovado por el profesional todos los años.

Registro de mediadores

Los Colegios Profesionales estamos facultados para actuar en el ámbito de la mediación, como corporaciones de derecho público para la resolución de conflictos con carácter extrajudicial en los términos previstos por el artículo 5 del Real Decreto-Ley 5/2012 de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, y reflejados en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (procedente del Real Decreto-Ley 5/2012, de 5 de marzo).

Publicaciones

A través de la web del CODTS Córdoba, se puede acceder a los siguientes apartados:

- Libros: con enlace web incluido.
- Revistas: con enlace web incluido.
- Boletines: con enlace web incluido.
- Agenda Profesional: Editada por el Consejo General del Trabajo Social, con contenidos de empleo, formación, becas, subvenciones y otras convocatorias de interés.

Nuevas tecnologías- Colegiado 2.0

La página web del Colegio www.trabajosocialcordoba.com, es una herramienta viva y dinámica de información y consulta de los colegiados/as. Existe un área exclusiva de consulta e información más específica solo para colegiados, accesibles con una clave de acceso personal. A través de la web se puede consultar legislación, bibliografía, noticias, promociones, formación, empleo, etc.

Compromiso de información semanal mediante correo electrónico a los colegiados/as (todos los viernes), de la información recibida y derivada a la página web del Colegio: noticias, formación, empleo, promociones, etc.

Así mismo, se puede consultar y participar en www.facebook.com/codts.cordoba, página de Facebook del Colegio.

Se utilizará como vía de comunicación e información del Colegio con los colegiados, el correo electrónico, como medio más rápido, de calidad y cumpliendo así nuestro compromiso con el medio ambiente, procurando eliminar las cartas y documentos de impresión innecesarios.

Disponemos de wifi en nuestra sede, a disposición de los/as Colegiados/as.

Compromisos de Calidad

La atención se prestará de manera presencial, telefónica y por correo electrónico.

5.2.-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.
- Posibilidad de participar en aquellas iniciativas de Orientación Laboral de interés general abiertas a la ciudadanía.
- Posibilidad de participación en acciones formativas que sean consideradas de interés no exclusivo de la profesión o la colegiatura.

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 Córdoba y provincia a través de la web

5.3.- VENTANILLA UNICA

El Colegio Profesional de Trabajo Social de Córdoba dispondrá de una página web para que, a través de la ventanilla única prevista en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre para el libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio y la Ley 25/2009, se establece la obligación de las organizaciones profesionales de disponer de las herramientas necesarias para ofrecer a las personas colegiadas y conjunto de ciudadanos de forma telemática y a través de internet una serie de información.

Los/as profesionales puedan realizar los trámites necesarios para la colegiación, su ejercicio y su baja en el Colegio, a través de un único punto, por vía electrónica y a distancia.

Cada colegiado debe facilitar sus datos personales y profesionales, así como la renovación y actualización de los mismos, en cumplimiento de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre para el libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio y Ley 25/2009.

1. A través de la citada ventanilla, los profesionales del Trabajo Social podrán de forma gratuita:

a) Obtener los formularios necesarios y la información suficiente para el acceso a la actividad profesional y su ejercicio.

b) Presentar la documentación y solicitudes necesarias, incluyendo las que se exijan para la colegiación.

c) Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en que se acredite la calidad de interesado y recibir notificaciones referidas a los actos de trámite preceptivos y la resolución de los mismos por el correspondiente Colegio.

Los expedientes disciplinarios podrán notificarse a través de la ventanilla única sólo cuando no fuera posible por otros medios y sin perjuicio de documentar las actuaciones de manera fehaciente.

d) El Colegio, a través de su página web y del correo electrónico, podrá convocar a los colegiados a las Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias , convocar reuniones o grupos de trabajo y comunicarles la actividad, tanto pública como privada realizada por los Colegios Profesionales.

e) Cumplimentar los deberes y demás obligaciones formales a que estén estatutariamente obligados como colegiados/as.

A través de la ventanilla única, con el fin de garantizar los derechos de los consumidores y usuarios, la organización colegial ofrecerá de forma clara, inequívoca y gratuita la siguiente información:

a) Acceso al Registro de Profesionales de Trabajo Social Colegiados actualizado.

b) Acceso al Registro de Sociedades Profesionales con los contenidos previstos por el artículo 8 de la Ley 2/2007, de 15 de marzo, de Sociedades Profesionales

c) Información sobre las vías de reclamación y los recursos que podrían interponerse en caso de conflicto entre un consumidor/a o usuario/a y un colegiado/a o el Colegio Profesional.

d) Información sobre los datos de las asociaciones de consumidores y usuarios a las que los destinatarios de los servicios profesionales pueden dirigirse para obtener asistencia.

e) Información sobre el contenido del Código Deontológico de Trabajo Social.

5.4.- QUEJAS Y RECLAMACIONES.

- Atención de las quejas o reclamaciones presentadas por los colegiados.
- Atención a los consumidores o usuarios, que necesariamente tramitará y resolverá cuantas quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o de los/as colegiados/as se presenten por cualquier consumidor o usuario que contrate los servicios profesionales de sus colegiados/as, así como por asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios en su representación o en defensa de sus intereses.
- Los Colegios Profesionales de Trabajo Social, a través de este servicio de atención a los consumidores o usuarios, resolverán sobre la queja o reclamación según proceda: bien informando sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos, bien remitiendo el expediente a los órganos colegiales competentes para sancionar, bien archivando o bien adoptando cualquier otra decisión según corresponda.
- La presentación de quejas y reclamaciones se podrá efectuar por vía electrónica y a distancia.

Compromisos de Calidad

- La atención se prestará de manera presencial, telefónica y por correo electrónico.

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.
- ✓ Participar en la gestión corporativa, y, por tanto, ejercer el derecho de petición, el de voto y el de acceso a los puestos y cargos directivos, a través de los procedimientos y con los requisitos estatutariamente establecidos.

- ✓ 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.

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.
- ✓ Ajustar su actuación profesional a las exigencias legales y estatutarias de la organización colegial y someterse a los acuerdos adoptados por los diferentes órganos colegiales.
- ✓ Estar al corriente de las cuotas colegiales.
- ✓ Informar al Colegio de las modificaciones de datos personales, domicilio, centro de trabajo, situación laboral, etc.
- ✓ Asistir a las convocatorias de Asamblea que realice el Colegio.

7. MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN EN EL COLEGIO.

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/a Presidente/a, un/a Vicepresidente/a, un/a Secretario/a, un/a Tesorero/a y cinco Vocales.

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**.

Grupos de Trabajo de Colegiados/as

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) el Colegio promueve la creación de grupos de expertos en diferentes materias, que se reúnen con el objetivo de crear espacios de reflexión e intercambio de ideas entre profesionales, apoyar y asesorar a la Junta de Gobierno para la mejora de la intervención social y proponer cambios en las políticas sociales.

Encuesta de satisfacción

Anualmente se realiza entre los/as colegiados/as una encuesta de satisfacción sobre las diferentes actividades y servicios del Colegio. Sus resultados son estudiados por la Junta de Gobierno y difundidos por algunos de los medios colegiales, habitualmente la Memoria de gestión.

Buzón de sugerencias

Nuestra web www.trabajosocialcordoba.com en la sección *Contacto* cuenta con un buzón de sugerencias donde colegiados/as y ciudadanos/as pueden presentar **sugerencias, propuestas y aportaciones** que consideren de interés para la mejora de los servicios y programas del Colegio, previa identificación personal del colegiado/a y del ciudadano/a que la formalice.

De la misma forma, _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, previa identificación personal del colegiado/a y del ciudadano/a que la formalice mediante correo electrónico a cordoba@cgtrabajosocial.es.

Compromiso de calidad.

- ✓ La atención se prestará de manera presencial, telefónica y por correo electrónico (cordoba@cgtrabajosocial.es), previa identificación personal del colegiado/a y ciudadano/a que formalice dicha petición.
- ✓ Para mantener mayor calidad y transparencia, no se atenderán **sugerencias, propuestas y aportaciones** que nos lleguen de manera anónima y/u ofensiva.

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 el **impreso normalizado** 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 – RESPONSABILIDAD DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS.

La responsabilidad del seguimiento, control y actualización de la Carta de Servicios, recae en Presidente/a del Colegio acompañado/a por un miembro de la Junta de Gobierno.

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.

10 – CONTACTA CON EL COLEGIO.

Presencial:

En nuestra sede:

Avda. de Guerrita s/n. Centro Comercial Los Azahares- local 12-13
14005 CORDOBA

Telefónico:

Telf. 957 450556

Fax: 957 450556

Móvil: 608 756632

Telemático:

www.trabajosocialcordoba.com

cordoba@cgtrabajosocial.es

Horarios de atención al público:

Mañanas: De lunes a viernes de 8 a 14 horas.

Tardes: martes y miércoles de 17 a 20 horas.

Todos los horarios habituales así como los especiales de Navidad, Semana Santa , Feria y Verano se notificarán para su consulta en la web y en la sede de nuestro Colegio.