



Colegio Oficial de
Ingenieros Industriales de León

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



Colegio Oficial de
Ingenieros Industriales de León

Gran Vía de San Marcos, 23-4º J-K
24001 LEÓN
Tfno.: 987 232016
www.coiile.es
coiile@coiile.es

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS INDUSTRIALES DE LEÓN

INDICE

CAPITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- OBJETO

Artículo 2.- REFERENCIA A LOS ESTATUTOS DEL COLEGIO

Artículo 3.- DESTINATARIOS DEL SERVICIO

Artículo 4.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA PARA EL SERVICIO

CAPITULO II.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 5.- PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMACIONES

Artículo 6.- FORMA Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 7.- CONTENIDO NECESARIO DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

Artículo 8.- ADMISIÓN A TRÁMITE

Artículo 9.- TRAMITACIÓN

Artículo 10.- ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

Artículo 11.- FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

Artículo 12.- RECURSOS

CAPITULO III.- SOBRE LOS COMPONENTES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN ANTE QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SUS ACTUACIONES

Artículo 13.- COMPONENTES RESPONSABLES DEL SERVICIO

Artículo 14.- CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD COMO RESPONSABLES DEL SERVICIO

Artículo 15.- INDEPENDENCIA

**Artículo 16.- ACTUACIONES EN EL CASO DE RECUSACIÓN, ABSTENCIÓN O
INCOMPATIBILIDAD**

Artículo 17.- CESE COMO RESPONSABLE DEL SERVICIO

Artículo 18.- ACTUACIONES Y TRAMITACIÓN DEL SERVICIO

CAPITULO IV.- OTRAS DISPOSICIONES



**Colegio Oficial de
Ingenieros Industriales de León**

**Gran Vía de San Marcos, 23-4º J-K
24001 LEÓN
Tfno.: 987 232016
www.coiile.es
coiile@coiile.es**

Artículo 19.- INFORMES Y PROPUESTAS

Artículo 20.- INFORME ANUAL

Artículo 21.- CARÁCTER DEL SERVICIO

CAPITULO V.- DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

DISPOSICIÓN FINAL 1

DISPOSICIÓN FINAL 2

DISPOSICIÓN FINAL 3

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

MODELO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJA Y/O RECLAMACIÓN



Colegio Oficial de
Ingenieros Industriales de León

Gran Vía de San Marcos, 23-4º J-K
24001 LEÓN
Tfno.: 987 232016
www.coiile.es
coiile@coiile.es

CAPITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- OBJETO

El objeto del presente Reglamento para el Servicio de Quejas y Reclamaciones del Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de León (COIILE), es regular el funcionamiento del referido Servicio así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que 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, y, así mismo, la forma de proceder para atender las quejas y reclamaciones de los colegiados con respecto a los servicios generales que presta el COIILE.

La metodología del tratamiento de este Reglamento será, en general, analizar lo que se prescribe en los estatutos del COIILE y, tras ello, establecer la forma detallada de funcionamiento.

Artículo 2.- REFERENCIA A LOS ESTATUTOS DEL COLEGIO

Establece el Artículo 5 de los vigentes Estatutos relativo a “Fines, Funciones y Facultades del Colegio” en el apartado 1 que el Colegio tendrá los fines propios de órgano corporativo profesional y como finalidad última la tutela del correcto ejercicio de la profesión como garantía de los derechos de los ciudadanos. En particular, se indica en el párrafo a): “Ordenar, en el ámbito de su competencia, el ejercicio de la profesión de los colegiados, velando por la ética y dignidad profesional y por el respeto debido a los derechos de la sociedad en general, protegiendo los intereses de los consumidores y usuarios de los servicios de sus colegiados”.

Establece el Artículo 11 de los vigentes Estatutos relativo a “Derechos de los Colegiados” en el apartado 4 el siguiente: “Disponer de un Servicio de Atención al colegiado a fin de poder presentar sus quejas o reclamaciones de modo directo o de manera telemática y a distancia y para recabar el amparo de la Junta de Gobierno cuando considere lesionados o menoscabados sus derechos e intereses profesionales o colegiales a los propios de la Corporación”.

Establece el Artículo 51 de los vigentes Estatutos relativo a “Ventanilla única” en el apartado 2 que a través de la referida ventanilla única, para la mejor defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, se ofrecerá la siguiente información, que deberá ser clara, inequívoca y gratuita: “Las vías de reclamación y los recursos que podrán interponerse en caso de conflicto entre el consumidor o usuario y un colegiado o el colegio profesional” y “Los datos de las asociaciones u organizaciones de consumidores y usuarios a las que los destinatarios de los servicios profesionales pueden dirigirse para obtener asistencia”.

Los Estatutos del Colegio establecen en su artículo 52, relativo “Servicio de quejas y reclamaciones” dentro del apartado 1, que “Existirá un Servicio de Quejas y Reclamaciones a consumidores, usuarios



Colegio Oficial de
Ingenieros Industriales de León

Gran Vía de San Marcos, 23-4º J-K
24001 LEÓN
Tfno.: 987 232016
www.coiile.es
coiile@coiile.es

y colegiados” y dentro del apartado 5 que “El Colegio establecerá el régimen de funcionamiento del servicio mediante Reglamento”.

Artículo 3.- DESTINATARIOS DEL SERVICIO

El Servicio de atención a los consumidores o usuarios 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.

El Colegio resolverá bien informando 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 adoptado cualquier otra decisión conforme a derecho.

Igualmente, el Servicio atenderá las quejas o reclamaciones presentada por los colegiados, siempre que las mismas se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia o de las buenas prácticas y, en particular, del principio de equidad.

Artículo 4.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA PARA EL SERVICIO

El COIILE pone a disposición del público conocimiento a través de su página web la siguiente información referente su Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios, conforme a la legislación vigente y según lo establecido en sus Estatutos:

- El acceso al Registro de Colegiados permanentemente actualizado.
- El acceso al Registro de Sociedades Profesionales.
- Las vías de reclamación y los recursos que podrán interponerse en caso de conflicto entre el consumidor o usuario y un colegiado o el colegio profesional.
- Los datos de las asociaciones u organizaciones de consumidores y usuarios a las que los destinatarios de los servicios profesionales pueden dirigirse para obtener asistencia.
- El contenido de su Código Deontológico.
- El Reglamento íntegro del Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios.
- El Formulario modelo de reclamación/queja del Servicio de Atención a Consumidores y usuarios.



Colegio Oficial de
Ingenieros Industriales de León

Gran Vía de San Marcos, 23-4º J-K
24001 LEÓN
Tfno.: 987 232016
www.coiile.es
coiile@coiile.es

CAPITULO II.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 5.- 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 6.- FORMA Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse personalmente en las oficinas del COIILE mediante representación en soporte papel o por medios telemáticos, a la dirección de correo electrónico del Colegio, siempre que en este caso se permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica, dirigiéndose en ambos casos expresamente al Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios.

El modelo de impreso o formulario al efecto estará disponible en la Página Web, para ser descargado por los interesados.

Artículo 7.- CONTENIDO NECESARIO DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

Para que la queja o reclamación pueda ser estudiada por el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios el reclamante deberá remitir por cualquiera de las vías habilitadas el formulario de reclamación/queja debidamente cumplimentado.

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.

Artículo 8.- ADMISIÓN A TRÁMITE

1. Recibida la reclamación por el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del Colegio, 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, y la oportuna información sobre los componentes y responsables del Servicio.

Si el reclamante estimara que existe causa de recusación contra alguno de los componentes del Servicio dispondrá de un plazo ocho días, desde la notificación prescrita en el párrafo anterior, para entablar la recusación, alegando lo que estime conveniente a su derecho.

2. Para su admisión a trámite el Servicio de Atención al Usuario comprobará si el formulario de reclamación/queja incluye todos los datos.
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



Colegio Oficial de

Ingenieros Industriales de León

Gran Vía de San Marcos, 23-4º J-K
24001 LEÓN
Tfno.: 987 232016
www.coiile.es
coiile@coiile.es

Atención a Consumidores y Usuarios 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 Atención a Consumidores y Usuarios archivará la reclamación, sin perjuicio del derecho del reclamante a acudir a los órganos judiciales y administrativos que considere oportunos.
5. 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) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de otros órganos administrativos del COIILE.
 - d) Los hechos razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación 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 COIILE - prestador de servicio y Usuario o Consumidor.
 - e) Las solicitudes que no concreten el pronunciamiento que se solicita.
 - f) La queja o reclamación hayan sido previamente presentada y resuelta por el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del Colegio.
 - g) 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 consumidor-usuario tuviera conocimiento de la existencia de los hechos causantes de la queja o reclamación.
6. La no admisión a trámite de la reclamación se comunicará al reclamante motivadamente, abriéndose 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 9.- TRAMITACIÓN

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

El colegiado o Sociedad Profesional presuntamente responsable dispondrá de un plazo de diez días naturales, contados a partir del siguiente al de la notificación del acuerdo, para efectuar por escrito las alegaciones y aportar los documentos que en su descargo estime conveniente y, en su caso, proponer los medios de prueba que en su defensa considere.



**Colegio Oficial de
Ingenieros Industriales de León**

**Gran Vía de San Marcos, 23-4º J-K
24001 LEÓN
Tfno.: 987 232016
www.coiile.es
coiile@coiile.es**

Transcurrido el anterior plazo, el Servicio podrá acordar la apertura de un periodo de prueba por un plazo no superior a treinta días ni inferior a diez.

El Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios procederá a recabar el correspondiente asesoramiento jurídico-técnico y los informes necesarios para la instrucción de la queja o reclamación y remisión al órgano competente para resolver. Todos los servicios y departamentos del COIILE tienen el deber de facilitar al Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Los tipos de decisiones que se podrán adoptar son:

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

Cuando la vía escogida fuera la mediación y esta resultara infructuosa, se dará traslado de la queja o reclamación a la Junta de Gobierno.

Si la vía escogida fuera el arbitraje, por estar el mismo establecido en los procedimientos al efecto, se dará traslado del expediente completo al órgano arbitral correspondiente, y al citado órgano se le prestará por el COIILE toda la información que precise para el arbitraje.

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 sobre dicho Procedimiento en los Estatutos del COIILE.

La denuncia judicial deberá en todo caso ser aprobada por la Junta de Gobierno.

Artículo 10.- ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

1. Si a la vista de la queja o reclamación, el COIILE rectificase la situación de acuerdo con el reclamante y a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios 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.



Colegio Oficial de
Ingenieros Industriales de León

Gran Vía de San Marcos, 23-4º J-K
24001 LEÓN
Tfno.: 987 232016
www.coiile.es
coiile@coiile.es

Artículo 11.- 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 a Consumidores y Usuarios por las vías contempladas en el presente Reglamento.
2. A petición del Servicio, la Junta de Gobierno podrá ampliar excepcionalmente la duración un plazo máximo de otros dos meses por causa justificada.
3. Dicho plazo de dos meses queda establecido sin computar las posibles interrupciones por causas no imputables a los interesados o por la suspensión del procedimiento cuando se deba requerir al interesado la subsanación de deficiencias o aportación de documentos, cuando deban solicitarse informes que sean determinantes para la resolución, cuando deban resolverse por la Junta de Gobierno aspectos como la recusación y cuando deban realizarse pruebas técnicas o análisis contradictorios.
4. 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 normas deontológicas profesionales. Podrá contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como para mantener la mutua confianza. Igualmente indicará la facultad del reclamante de acudir a la instancia correspondiente en caso de disconformidad con dicha resolución. Todo ello sin perjuicio del derecho del inculpado a presentar cualquier otro recurso que considere procedente.
5. El Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios 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 remitírsele por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. 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 a Consumidores y usuarios 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.

Artículo 12.- RECURSOS

Se tendrá presente lo dispuesto en los Estatutos del COIILE concretamente a lo dispuesto en el Capítulo X relativo al Régimen Jurídico de los Actos Corporativos e Impugnación, sobre Validez y ejecutividad, Nulidad, Anulabilidad, Revisión de Actos y Revocación de Actos.

Contra los acuerdos del Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios podrá interponerse potestativamente el Recurso Potestativo de Reposición, ante el mismo Servicio, en el plazo de 15 días, si el acto es expreso y de tres meses si es presunto. El plazo máximo para resolver el recurso es



Colegio Oficial de
Ingenieros Industriales de León

Gran Vía de San Marcos, 23-4º J-K
24001 LEÓN
Tfno.: 987 232016
www.coiile.es
coiile@coiile.es

de un mes, sin perjuicio del silencio administrativo negativo una vez transcurrido dicho plazo. Interpuesto el Recurso de Reposición no podrá formularse el de Alzada hasta que sea expresamente resuelto o al menos transcurra el plazo del mes.

Contra los acuerdos del Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios podrá interponerse el Recurso de Alzada ante la Junta de Gobierno del Colegio. El plazo de interposición será de un mes, si el acto fuera expreso. Si no lo fuera, el plazo será de tres meses a partir del día siguiente a aquél en que, de acuerdo a su regulación, se produzcan los efectos del silencio administrativo. El recurso de alzada deberá interponerse ante el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios, que deberá remitirlo a la Junta de Gobierno del Colegio para su resolución en el plazo de diez días, con su informe y con una copia completa, compulsada y ordenada del expediente. El Recurso de Alzada deberá ser resuelto en el plazo de tres meses.

Las resoluciones de Junta de Gobierno del Colegio que resuelvan recursos de alzada agotan la vía administrativa corporativa, pudiendo ser impugnados ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente.

En lo no previsto se aplicará con carácter supletorio la legislación aplicable en vigor de Derecho Administrativo.

CAPITULO III.- SOBRE LOS COMPONENTES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN ANTE QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SUS ACTUACIONES

Artículo 13.- COMPONENTES RESPONSABLES DEL SERVICIO

El Responsable máximo del Servicio será el miembro de la Junta de Gobierno que haya sido designado al efecto.

Se designarán por la Junta de Gobierno otros dos componentes del Servicio, que podrán ser elegidos entre otros vocales de la Junta, entre colegiado/a del COIILE, e incluso entre miembros externos al COIILE, en casos debidamente justificados, previa conformidad de los candidatos presentados.

Para casos especialmente complicados podrán ser nombrados más componentes del Servicio, a efectos de una mejor resolución del expediente.

No podrán actuar como Responsables del Servicio las personas físicas que estén sus suspendidas o inhabilitadas profesionalmente o, penal o administrativamente, para el ejercicio de cargo público.

Artículo 14.- CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD COMO RESPONSABLES DEL SERVICIO

Son causas de incompatibilidad, para el ejercicio de las funciones como Responsable del Servicio:

1. El desempeño de otras funciones colegiales, que en el caso de que la queja o reclamación sea interpuesta por un colegiado/os, o por la actuación profesional concreta de un colegiado/os,



**Colegio Oficial de
Ingenieros Industriales de León**

Gran Vía de San Marcos, 23-4º J-K
24001 LEÓN
Tfno.: 987 232016
www.coiile.es
coiile@coiile.es

no permitieran que el citado Servicio tomase las decisiones propias de su actividad de manera autónoma.

2. El estar directamente involucrado en la formulación de una queja o reclamación.

Artículo 15.- INDEPENDENCIA

El Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios tomará sus decisiones con criterios de independencia y transparencia, así como con criterios de autonomía con respecto al resto de cargos del COIILE.

Artículo 16.- ACTUACIONES EN EL CASO DE RECUSACIÓN, ABSTENCIÓN O INCOMPATIBILIDAD

Cuando se detecte incompatibilidad como Responsable del Servicio, se establezca causa de recusación contra alguno de los componentes del Servicio, o algún componente manifestara razonadamente su deseo de abstenerse para no comprometer el proceso, se podrá en conocimiento de la Junta de Gobierno a efectos de determinar si existe dicha incompatibilidad o procede la abstención o la recusación, según las normas de abstención y recusación contempladas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

La Junta de Gobierno deberá examinar la causa de recusación presentada, abstención o incompatibilidad en la primera reunión que tenga lugar tras su presentación, interrumpiéndose los plazos previstos hasta la notificación de lo acordado, la cual deberá ser motivada y conllevará la ratificación de los miembros del Servicio o el nombramiento de los nuevos miembros del Servicio que deban intervenir en esta reclamación.

Si se estimara la incompatibilidad, la abstención o la recusación de alguno de los miembros del Servicio, la Junta de Gobierno procederá a realizar nuevos nombramientos de Responsables del Servicio, en forma concreta para el caso del procedimiento del cual se trate.

Artículo 17.- CESE COMO RESPONSABLE DEL SERVICIO

El Responsable máximo del Servicio cesará en el momento en que deje de ser miembro efectivo de la Junta de Gobierno del COIILE.

Para el conjunto de los componentes del Servicio son causas de cese:

1. La expiración del plazo de su nombramiento.
2. Incurrir en cualquier causa de incompatibilidad o inelegibilidad.
3. Por la pérdida de los requisitos que condicionaron su elección.
4. La decisión motivada de la Junta de Gobierno.
5. Renuncia aceptada por la Junta de Gobierno.
6. Fallecimiento o incapacidad sobrevenida.



Colegio Oficial de
Ingenieros Industriales de León

Gran Vía de San Marcos, 23-4º J-K
24001 LEÓN
Tfno.: 987 232016
www.coiile.es
coiile@coiile.es

Vacante un cargo de Responsable del Servicio, la Junta de Gobierno, en la primera sesión que realice, designará un nuevo Responsable.

Artículo 18.- ACTUACIONES Y TRAMITACIÓN DEL SERVICIO

El Responsable máximo del Servicio será debe ser inmediatamente comunicado por el personal administrativo del COIILE de las quejas y reclamaciones recibidas para examinar su posible tramitación.

Cuando se haya recibido cualquier queja o reclamación será el Responsable máximo quien examine la procedencia de la admisión a trámite según se indica en el artículo 8.

En el caso de haberse presentado recusación contra su persona, o contra cualquiera de los componentes del Servicio, lo pondrá en conocimiento de la Junta de Gobierno para que la misma estudie su procedencia. Lo mismo realizará en el caso de producirse abstención o cuando se prevea un conflicto de intereses entre el demandante y los componentes del Servicio.

Dará cuenta a la Junta de Gobierno de las quejas o reclamaciones recibidas, de su admisión o no admisión, y del estado de los procedimientos abiertos.

Una vez examinada la admisión a trámite de la queja o reclamación el Responsable máximo lo pondrá en conocimiento del resto de los miembros del Servicio con la mayor celeridad posible a efectos de colegiadamente entender del resto del expediente y dictaminar lo que proceda en los plazos previstos.

Cuando se tuviere conocimiento de una tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia deberá abstenerse de la tramitación de la primera, dando conocimiento al reclamante.

Los acuerdos, en todos los casos, se adoptarán por mayoría absoluta de los componentes del Servicio siendo nominal la votación.

CAPITULO IV.- OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 19.- INFORMES Y PROPUESTAS

El servicio podrá presentar ante la Junta de Gobierno informes, propuestas o recomendaciones en todos aquellos aspectos que sean de su competencia resolver, habida cuenta de la experiencia acumulada, y que puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que debe existir entre los órganos de gobierno y los colegiados y entre estos y los usuarios de sus servicios profesionales. Así mismo podrá elaborar propuestas para el mejor funcionamiento del Servicio.



Colegio Oficial de
Ingenieros Industriales de León

Gran Vía de San Marcos, 23-4º J-K
24001 LEÓN
Tfno.: 987 232016
www.coiile.es
coiile@coiile.es

Artículo 20.- INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año el Servicio de Atención ante quejas y reclamaciones presentará ante la Junta de Gobierno del Colegio un informe que contendrá los datos necesarios para su inclusión en la memoria anual de la Institución Colegial del resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas.

Artículo 21.- CARÁCTER DEL SERVICIO

La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir pago por alguno de estos conceptos.

CAPITULO V.- DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

DISPOSICIÓN FINAL 1

El presente Reglamento, aprobado inicialmente por la Junta de Gobierno del Colegio en sesión de 30 de junio de 2014, entrará en pleno vigor en el momento de su aprobación por la primera Junta General del Colegio que se celebre tras la referida aprobación inicial.

DISPOSICIÓN FINAL 2

Las modificaciones del presente Reglamento podrán ser propuestas por acuerdo de la Junta de Gobierno del Colegio, sin obviar lo expuesto en los Estatutos del Colegio referente a la formulación de propuestas por los colegiados.

DISPOSICIÓN FINAL 3

Queda facultada y delegada en la Junta de Gobierno del Colegio la posibilidad de acordar los cambios en el presente Reglamento que el control de legalidad marque en el momento de su aplicación a los efectos de poder realizar la misma, y que sean formulados por organizaciones competentes en la materia. De dichos cambios, en forma razonada, se dará cuenta en la primera Junta General que tenga lugar tras su introducción.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

La existencia del presente Reglamento está prevista en los Estatutos del COIILE, aprobados en la Asamblea Constituyente celebrada el día 25 de marzo de 2014, y ratificados posteriormente por Resolución de 2 de junio de 2015 de la Secretaría General de la Consejería de la Presidencia por la que se inscribe en el registro de Colegios Profesionales y Consejos de Colegios de Castilla y León el Estatuto Particular del Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de León.

El artículo 10 de la Ley 2/1974, de Colegios Profesionales, indica que las organizaciones colegiales “dispondrán de una página web para que, a través de la ventanilla única prevista en la Ley 17/2009 ... para la mejor defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, las organizaciones colegiales ofrecerán la siguiente información ... d) Las vías de reclamación y los recursos que podrán



**Colegio Oficial de
Ingenieros Industriales de León**

**Gran Vía de San Marcos, 23-4º J-K
24001 LEÓN
Tfno.: 987 232016
www.coiile.es
coiile@coiile.es**

interponerse en caso de conflicto entre el consumidor o usuario y un colegiado o el colegio profesional".



Colegio Oficial de
Ingenieros Industriales de León

Gran Vía de San Marcos, 23-4º J-K
24001 LEÓN
Tfno.: 987 232016
www.coiile.es
coiile@coiile.es

MODELO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJA Y/O RECLAMACIÓN



Colegio Oficial de
Ingenieros Industriales de León

Gran Vía de San Marcos, 23-4º J-K
24001 LEÓN
Tfno.: 987 232016
www.coiile.es
coiile@coiile.es

FORMULARIO DE QUEJAS Y/O RECLAMACIONES

CODIGO REGISTRO _____

1 Identificación del Reclamante

Datos de la persona que presenta la queja o reclamación: _____

D.N.I.: _____ Teléfono: _____ Correo electrónico _____

Domicilio: _____

Población: _____ Provincia: _____ C.P.: _____

En caso de representación:

Identificación de la persona representada (Nombre y Apellidos o Razón social): _____

El representante lo hace en calidad de: _____

Datos del registro público de la entidad (si no fuera persona física): _____

N.I.F.: _____

2 Queja / Reclamación (Con especificación clara y detallada de los hechos y motivos de la queja o reclamación que se presenta)

(Continuar al dorso o cumplimentar en documento anexo si es preciso)

3 Identificación del departamento colegial o colegiado a la que se refiere la queja:

4 Documentos que se adjuntan

(Continuar al dorso o cumplimentar en documento anexo si es preciso)

3 Petición que realiza al Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de León (Con expresión del pronunciamiento que se solicita):

(Continuar al dorso o cumplimentar en documento anexo si es preciso)

En _____ a ___ de _____ de 20__

Firma del reclamante:

El reclamante declara no tener conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación formulada esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

En cumplimiento de lo prescrito en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal, informamos que los datos recogidos formarán parte de un fichero del COIILE, con la única finalidad de tramitar la queja o reclamación formulada, así como para comunicarle la resolución de la misma. En todo momento puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición siendo el Responsable el Secretario del Colegio, a quién se tendrá que dirigir escrito para el caso de ejercer los referidos de conformidad con la L.O.P.D.

COLEGIO DE INGENIEROS INDUSTRIALES DE LEÓN - SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

FQR 0.0 06/2014