



## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL COFPV

1.- Las quejas y reclamaciones deberán ser formuladas por escrito y, por duplicado, ser presentadas ante la Secretaría Técnica remitidas al Presidente del Colegio.

2.- Las quejas y reclamaciones deberán ser presentadas por personas debidamente identificadas.

3.- La Junta de Gobierno designará en la primera Junta de Gobierno de cada año un **responsable de resolución de quejas** y reclamaciones por un periodo anual.

4.- Las quejas y reclamaciones se anotarán en un registro especial en el que deberá constar, al menos: fecha de recepción, número de orden, demandante, demandado y acuse de recibo al demandante.

5.- El Colegio dispondrá de la información y los impresos para la tramitación de quejas y reclamaciones de colegiados/as y usuarios/as en la Web del Colegio y en la sede colegial.

6.- El Colegio dispondrá en la Web de un apartado específico para que puedan realizarse las tramitaciones vía electrónica conforme a la Ventanilla Única.

7.- Se admitirán quejas y reclamaciones vía fax, correo electrónico u ordinario reservándose, en este caso el Colegio, todas las facilidades y derechos que precise, dirigidos a verificar las identidades de las personas intervinientes.

8.- Las tramitaciones de los/as colegiados/as serán diferenciadas de las de los/as usuarios/as.

## EFEOeko KEXA ETA ERREKLAMAZIOAK EGITEKO PROZEDURA

1.- Kexak eta erreklamazioak idatziz egin beharko dira eta, bi aletan, Idazkaritza Teknikoan aurkeztuko dira Elkargoko Presidenteari igorrita.

2.- Kexak eta erreklamazioak behar bezala identifikatutako pertsonak aurkeztuko dituzte.

3.- Gobernu Juntak urteroko lehen Gobernu Juntan izendatuko du urtebeterako **kexa eta erreklamazioen arduraduna**.

4.- Kexak eta erreklamazioak erregistro berezi batean idatziko dira eta bertan jaso beharko dira, gutxienez: hartze data, ordena zenbakia, demagilea, demandatua, demandagilearen aldetik jaso izanaren egiaztagiria.

5.- Elkargoak eskura edukiko ditu informazioa eta inprimakiak elkargokide eta erabiltzaileen kexa eta erreklamazioak tramitzeko Elkargoaren webgunean eta elkargo egoitzan.

6.- Elkargoak atal berezi bat edukiko du webgunean tramitazioak bide elektronikoz egin ahal izateko, Leihatila Bakar baten arabera.

7.- Kexa eta erreklamazioak fax edo posta elektronikoko arruntaren bidez onartuko dira, beretzat gordez, kasu honetan, Elkargoak parte hartzaileen identitateak egiaztatzeko beharrezko dituen erraztasun eta eskubide guztiak.

8.- Elkargokideen tramitazioak erabiltzaileenetatik bereiziko dira.



9.- Los impresos constarán de los datos identificativos del/la comunicante, contenido de la comunicación, datos del/la profesional, objeto de queja y/o del objeto de la misma. Así mismo, contendrán una proposición de resolución de la queja elaborada por el reclamante. Deberá estar firmada y fechada si es presentada en papel.

10.- El/la delegado/a, previa admisión, llevará a cabo el trámite obligatorio de audiencia, que puede ser oral o escrito, a los/as interesados/as, del que levantará acta. Terminada esta fase, si no se consideran precisas mayores diligencias, se dictará una resolución motivada por el/la delegado/a que será comunicada a las partes interesadas. El/la instructor/a está facultado/a para interesar la intervención de consultores independientes y/o de la propia Junta de Gobierno en aquellos casos que por su especial complejidad lo considere absolutamente necesario.

11.- La documentación relativa a los expedientes de quejas y reclamaciones, está sujeta a las mismas condiciones y garantías que el resto de la documentación colegial conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos y al Reglamento de desarrollo de la misma.

12.- El/la delegado/a suministrará para el desarrollo de la memoria anual toda la información precisa sobre quejas y reclamaciones en tiempo y forma debidas.

13.- Si en el plazo de cuatro meses no se ha dictado resolución, la queja deberá entenderse desestimada. El plazo de resolución podrá ser prorrogado por el/la delegado/a por un periodo no superior a otros cuatro meses, en aquellos supuestos que estimen pertinentes. Esta prórroga deberá comunicarse a las partes interesadas.

14.- La resolución dictada en esta materia por el/la delegado/a y/o la Junta de Gobierno serán recurribles ante los tribunales y juzgados conforme a lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

9.- Inprimakiek komunikatzailearen identifikazio datuak, komunikazioaren edukia, kexaren objektua eta/edo beronen objektuaren datu profesionalak jasoko ditu. Era berean, erreklamaziogileak egingako kexaren ebazpen proposamen bat edukiko dute. Sinatua eta datatua egon beharko du papelean aurkezten bada.

10.- Ordezkariek, aurrezko onarpenarekin, derrigorrezko audientzia tramitea burutuko du interesatuentzat, audientzia hau ahozkoa edo idatzizkoa izan daitekeelarik eta beronen akta egingo da. Fase hau amaitu ondoren, eginbide handiagorik ez dela beharrezko pentsatzen bada, ordezkariek ebazpen motibatatu bat jakitera emango die parte interesatuei. Instruktoiek ahalmena dauka kontsultari independenteen eta/edo Gobernu Juntaren beraren esku hartzea interesatzeko, beren konplexutasun bereziarengatik guztiz beharrezko irizten dion kasuetan.

11.- Kexa eta erreklamazio espedientei dagokien dokumentazioa, gainerako elkargo dokumentazioaren baldintza eta berme berberetara behartua dago Datu Babeserako Lege Organikoaren eta beronen garapenerako Arautegiaren arabera.

12.- Ordezkariek urteko txostenaren garapenerako beharrezko den informazio guztia emango du kexa eta erreklamazioen gainean behar den denboran eta moduan.

13.- Lau hilabeteko epean ebazpenik eman ez bada, kexa ez onartutzat hartu beharko da. Ebazpen epea luza dezake ordezkariek bidezko deritzon kasuetan, baina ez beste lau hilabetez baino gehiago. Luzapen hau parte interesatuei jakinarazi beharko zaie.

14.- Gai honetan ordezkariek eta/edo Gobernu Juntak emandako ebazpena errekurritzea posible izango da epaitegi eta auzitegien aurrean indarrean dagoen ordenamendu juridikoan ezarritakoaren arabera.