

Carta De Servicios



Índice

1. Presentación	3
2. Datos identificativos y fines	3
3. Misión, Visión y Valores	4
4. Normativa	5
5. Servicios, principales actividades y compromisos adquiridos	6
• Servicios dirigidos a la colegiatura	6
Servicio de atención a colegiados/as	
Programa de Empleo	
Programa de Formación	
• Servicios dirigidos a la ciudadanía	8
6. Derechos y responsabilidades de los/as colegiados/as	9
7. Mecanismos y modalidades de participación en el Colegio	10
8. Sistema de quejas y reclamaciones	12
9. Unidad Responsable del seguimiento de la Carta de Servicios	12
10. Adaptaciones y Accesibilidad.....	13
11. Contacto con el Colegio.....	14

1- Presentación.



El Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid, con la finalidad de mejorar la eficacia y eficiencia en su gestión, y en claro compromiso con la excelencia, presenta esta **CARTA DE SERVICIOS**, como instrumento que informa al conjunto de colegiados y colegiadas así como a la ciudadanía, sobre los programas y servicios que presta y los compromisos que asume para trabajar en la mejora continua de ellos.

2- Datos identificativos y fines.

El Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid es una Corporación de Derecho Público de carácter representativo de la profesión, amparada por la Ley y reconocida por el Estado, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines.

El Colegio integra a quienes, poseyendo la titulación pertinente, estén en el ejercicio de la profesión dentro del ámbito de la Comunidad de Madrid y también integra a quienes poseyendo la mencionada titulación deseen voluntariamente incorporarse al mismo.



Los **finances esenciales** del Colegio son:

- La **ordenación**, en el ámbito de su competencia, y de acuerdo con lo establecido por las leyes, del ejercicio **de la actividad profesional**.
- 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.

3 - Misión, Visión y Valores

MISIÓN

Somos una corporación de derecho público que representa y defiende los intereses de las trabajadoras y trabajadores sociales en la Comunidad de Madrid, promueve la mejora y expansión profesional, ordena el correcto ejercicio de la profesión y trabaja en red con entidades públicas y privadas para garantizar los derechos de la ciudadanía.

VISIÓN

Organización referente del ejercicio profesional del Trabajo Social en la Comunidad de Madrid que ofrece servicios de calidad, gestiona conocimiento potenciando el Trabajo Social, tanto en ámbitos tradicionales como innovadores, siendo un referente en la acreditación y deontología profesionales, y que cuenta con una elevada implicación de sus colegiadas/os. Todo ello para promover la función social que cumplimos como profesión y los derechos de ciudadanía.

VALORES

Participación
Trabajo en red

Independencia

Profesionalización

Eficacia

El **Código Deontológico** de la profesión de Trabajador/a Social es el referente para nuestra práctica, que define el compromiso ético de las/os Trabajadores/as Sociales y por extensión del Colegio.

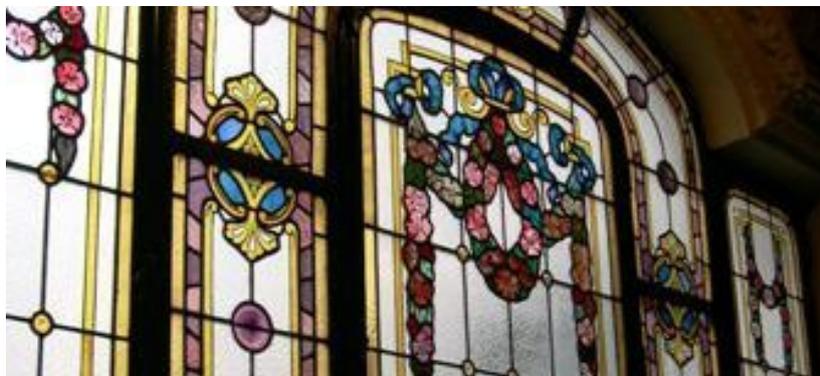


Nota:

Esta nueva propuesta de Misión, Visión y Valores fue aprobada en el marco del nuevo Plan Estratégico 2017-2020 ratificado en la Asamblea General de 26 de abril de 2017

4 – Normativa.

- **Constitución Española** de 27 de Diciembre de 1978 (**artículo 36**).
- **Ley 2/1974**, de 13 de febrero, de **Colegios Profesionales**.
- **Ley 19/1997**, de 11 de Julio, de **Colegios Profesionales de la Comunidad de Madrid**
- **Estatutos del Colegio** Oficial de Trabajo Social de Madrid, aprobados en Asamblea General Extraordinaria de 24 de junio de 2015 y ratificados en Asamblea General Extraordinaria de 16 de diciembre de 2015 (arts. 10, 16 y 22) y publicados en BOCM de 15 de junio de 2016.
- **Código Deontológico de la Profesión** de Trabajador Social. Aprobado por unanimidad por la Asamblea del Consejo General del Trabajo Social, en su sesión de 9 de junio de 2012, con entrada en vigor el 29 de junio de 2012.



5 - Servicios, principales actividades y compromisos adquiridos.

Servicios dirigidos a la colegiatura

• Servicio de atención al colegiado/a



Principales actividades

- ✓ Acogida e información.
- ✓ Gestión de trámites de colegiación (Altas, bajas, traslados y acreditación de la condición de colegiado).
- ✓ Asesoramiento y apoyo profesional.
- ✓ Recepción de Publicaciones Científicas y Profesionales.
- ✓ Fomento de la participación de los/as colegiados/as en actividades y grupos del Colegio, así como coordinación y apoyo de los mismos.
- ✓ Búsqueda de otros beneficios de valor añadido (descuentos, ofertas comerciales, etc.).



Compromisos de Calidad

- ✓ La atención se prestará de manera presencial, telefónica y por correo electrónico.
- ✓ Los trámites de colegiación se realizarán en un plazo máximo de 20 días hábiles desde que se formalizó la solicitud, salvo petición en contrario por el/la colegiado/a.
- ✓ Cada colegiado/a recibirá al menos 3 publicaciones anuales (Revista Trabajo Social Hoy).
- ✓ Cada colegiado/a recibirá, al menos, 11 boletines informativos digitales "El Colegio Informa" al año.
- ✓ Cada colegiado/a recibirá la Agenda TRABAJO SOCIAL anualmente.
- ✓ Se atenderán las consultas profesionales, a ser posible en el plazo de 10 días laborables, y siempre en el plazo máximo de un mes.

- ✓ Se atenderán las demandas por agresiones, de acuerdo al protocolo de actuación establecido.
- ✓ Disponibilidad de acceso a asesoría jurídica en un plazo no superior a 10 días laborables y de 3 días laborables en caso de urgencia.
- ✓ Cobertura de Seguro de Responsabilidad Civil Profesional.
- ✓ Los encuentros profesionales y las iniciativas de interés serán comunicadas al menos con una antelación de 15 días.
- ✓ Difusión a cada colegiado/a de Convocatorias de listados profesionales como: Peritos Trabajadores Sociales, Mediadores Familiares, Turno Profesional de Adopción Internacional.
- ✓ Ante solicitud de reserva de sala para colegiados/as, contestación en 3 días laborables.

• Programa de Empleo



Principales actividades

- ✓ Rastreo, clasificación y difusión de ofertas de empleo públicas y privadas adecuadas para el perfil de Trabajo Social en la web...
- ✓ Prospección Empresarial para captación de ofertas de empleo exclusivas o preferentes para trabajadores/as colegiados/as.
- ✓ Información y Orientación Laboral mediante tutorías individuales y grupales.



Compromisos de Calidad

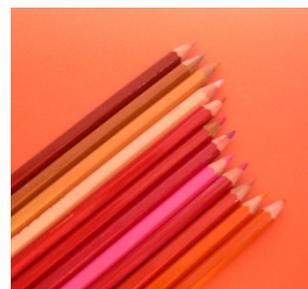
- ✓ La atención se prestará de manera presencial, telefónica y por correo electrónico.
- ✓ Cada colegiado/a adscrito al servicio de Circular de Empleo recibirá al menos 22 boletines "TRABAJA SOCIAL Madrid" al año.

• Programa de Formación



Principales actividades

- ✓ Programación y Difusión de iniciativas formativas.
- ✓ Rastreo, clasificación y difusión de propuestas formativas externas al Colegio.



- ✓ Información y Orientación en formación mediante tutorías individuales y grupales



Compromisos de Calidad

- ✓ La atención se prestará de manera presencial, telefónica y por correo electrónico.
- ✓ Cada colegiado/a recibirá la programación de formación del Colegio con al menos 15 días de antelación al inicio de las acciones.
- ✓ Seguimiento e información sobre el EEES (Espacio Europeo de Educación Superior) y sus implicaciones para la profesión de Trabajador/a Social.

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.
- ✓ Especial atención al alumnado de Trabajo Social de las Universidades madrileñas y/o a distancia: Posibilidad de participación en acciones formativas que sean consideradas de interés, información colegial y profesional y posibilidad de participar en aquellas iniciativas de Orientación Laboral dirigidas especialmente a estudiantes del Grado en Trabajo Social.



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 la Comunidad de Madrid a través de la web.
- ✓ Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios, a través de la Ventanilla Única a través de la web del Colegio.
- ✓ Promover actividades conjuntas y de difusión colegial con las Universidades madrileñas.



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.

7 – Mecanismos y modalidades de participación.

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/as colegiados/as presentes o legalmente representados/as, 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 Decano/a, un/a Vicedecano/a primero/a, un Vicedecano/a segundo, un/a Secretario/a, un/a Tesorero/a y seis Vocales.



Los cargos se proveen mediante elección a la que pueden acceder todos/as 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.

Comisión de Recursos



La **Comisión de Recursos** es el órgano colegiado encargado de la resolución de los recursos que se puedan interponer contra los actos del Colegio.

Esta Comisión no está sometida a instrucciones jerárquicas de la Junta de Gobierno y respetará en su actuación los principios, garantías y plazos

que la Ley reconoce a los interesados en todo procedimiento administrativo.

Los cargos se proveen mediante elección a la que pueden acceder todos/as los/as colegiados/as que cumplan los requisitos fijados en los Estatutos. Son cargos no remunerados, con vigencia para cuatro años.

Grupos de Trabajo Y Comisiones

Los/as colegiados/as pueden promover y participar en **Grupos de Trabajo** del Colegio, que son espacios de encuentro para personas colegiadas que, desde los diferentes ámbitos profesionales, se reúnen para tratar temas de interés profesional. Tendrán el carácter de órganos internos de asesoramiento y elaboración de propuestas técnicas y de reivindicación profesional, conservando los órganos de Gobierno del Colegio la representación exclusiva frente a terceros.



Por otra parte las **Comisiones** son estructuras de trabajo promovidas por la Junta de Gobierno con un fin específico. Podrán ser temporales, para estudio o valoración de una situación concreta, o permanentes y promoverán y facilitarán la participación en ellas de los/as colegiados/as.

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 para valorar mejoras y difundidos por algunos de los medios colegiales, habitualmente la Memoria de gestión.



Así mismo se realizan encuestas de satisfacción de las actividades del Programa de Empleo, Formación, así como de LIPAI (adopciones internacionales).

Buzón de sugerencias



Nuestra web www.comtrabajosocial.com, en la sección *Contacto* cuenta con un buzón de sugerencias donde 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.

8 – Sistema de quejas y reclamaciones.

El Colegio cuenta con un sistema de gestión de quejas y reclamaciones.

Todo/a colegiado/a o ciudadano/a que desee formular una reclamación o queja, puede realizarla en la **instancia general** 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 – Unidad Responsable del seguimiento de la Carta de Servicios.



La Unidad Responsable de la Carta de Servicios, es la Dirección Colegio acompañada por un miembro de la Junta de Gobierno.

Esta Unidad 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 – Adaptaciones y Accesibilidad del Colegio

Accesibilidad y adaptaciones

Nuestras webs www.comtrabajosocial.com, www.trabajosocialhoy.com y la plataforma de formación cuentan con adaptación para diversidad visual.



Sobre la accesibilidad de la finca.

En caso de diversidad funcional, las zonas generales de la sede del Colegio están adaptadas y cumplen con los requisitos de accesibilidad.



11 –Contacto

Presencial:

En nuestra sede, en la C/ Evaristo San Miguel, 4 local C. P. 28008 de Madrid.

Telefónico:

Tel. 91 521 92 80

Fax: 91 522 23 80

Telemático:

colegiados@comtrabajosocial.com
secretaria@comtrabajosocial.com

<https://>

www.comtrabajosocial.com



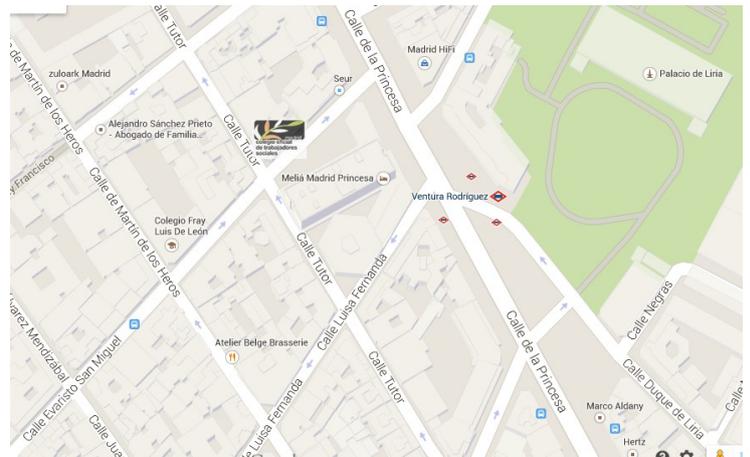
ColegioTrabajoSocialMadrid



@ColegioTSMadrid



Colegio Oficial Trabajo Social de Madrid



Horarios de atención al público:

El Colegio permanece **abierto al público** todos los días laborables **de lunes a jueves**.

Las dos semanas centrales de agosto así como el 24 y 31 de diciembre el Colegio permanece cerrado.

Horario habitual: (de septiembre a junio)

- Lunes: mañanas de 9:00 a 14:00 y tardes, de 16:00 a 18:30.
- Martes: de 9 a 18:30 ininterrumpido.
- Miércoles: mañanas de 9:00 a 14:00 y tardes, de 16:00 a 18:30.
- Jueves: mañanas de 9:00 a 14:00 y tardes, de 16:00 a 18:30.

Todos los **horarios** habituales así como los **especiales** de **Navidad, Semana Santa y Verano**, se pueden **consultar en la web y en la sede de nuestro Colegio**.