

# **CARTA DE SERVICIOS** **DEL COLEGIO DE ADMINISTRADORES DE FINCAS** **DE SEVILLA**

El Colegio de Administradores de Fincas de Sevilla, se integra en el Consejo Andaluz de Colegios de Administradores de Fincas, considerándose a todos los efectos como una corporación de derecho público, con personalidad jurídica propia y con plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. El ámbito territorial del Colegio se extiende a toda la provincia de Sevilla.

Se regirá por las disposiciones legales estatales y autonómicas propias que le afecten, por los Estatutos Generales de la Profesión y por los Estatutos y Reglamentos que se aprueben.

Son fines esenciales del Colegio de Administradores de Fincas de Sevilla en el ámbito de su competencia la ordenación y tutela del ejercicio de la Profesión, su exclusiva representación, la defensa de los derechos e intereses generales de la Profesión así como de los intereses profesionales de los Colegiados/as, la elaboración y el control deontológico y la potestad disciplinaria, la formación permanente de los Colegiados/as, velar por el adecuado nivel de calidad de las prestaciones profesionales de los Colegiados/as y aquellos otros que contemplan los Estatutos Generales de la Profesión. Así como velar por la protección de los intereses de los consumidores y usuarios de los servicios de los Colegiados/as.

La política del Colegio de Administradores de Fincas de Sevilla consiste en alcanzar la adecuada satisfacción de los intereses generales en relación con el ejercicio de la Profesión de Administrador de Fincas, conseguidos como consecuencia de una trayectoria continuada de servicios excelentes en el fondo y en la forma. Para ello, es responsabilidad singular del Colegio, y colectiva de sus miembros, incrementar continuamente la calidad técnica y la calidad funcional de los servicios prestados, basándose esta mejora en la cooperación, el trabajo en equipo y la actitud proactiva de todos los miembros del Colegio.

El respeto a la persona y la seriedad, rigor profesional y ética son valores esenciales e irrenunciables para el Colegio de Administradores de Fincas de Sevilla.

## **a) Servicios que presta el Colegio de Administradores de Fincas de Sevilla:**

- Organizar actividades y servicios comunes de carácter profesional, cultural, asistencial, de previsión y análogos de interés para los Colegiados/as y eventualmente para el resto de la ciudadanía.
- Elaborar y aprobar los presupuestos anuales de ingresos y gastos, así como sus cuentas y liquidaciones.
- Establecer y exigir las aportaciones económicas de los Colegiados/as.
- La gestión de cobro de retribución devengadas de los Colegiados/as en el ejercicio libre de la Profesión se hará cuando el Colegiado/a lo solicite libre y expresamente por escrito, a través del Colegio, y en las condiciones que se determina por lo dispuesto en los vigentes Estatutos de este Colegio y conforme a la vigente Ley de Colegios Profesionales de Andalucía.
- Llevar un registro de todos los Colegiados/as y sociedades profesionales (si las hubiere).

- Los honorarios son libres y los Colegiados/as podrán pactar su importe y las condiciones de pago con su cliente, si bien deberán observar las prohibiciones legales relativas a la legislación sobre defensa de la competencia y competencia desleal.
- Informar en los procedimientos administrativos o judiciales cuando sea requerido para ello.
- Resolver los procedimientos que se insten ante el Colegio, conformidad con la normativa vigente.
- Facilitar a los órganos judiciales y administraciones públicas la relación de Colegiados/as que pueden ser requeridos para intervenir como peritos.
- Proponer y en su caso adoptar las medidas necesarias para evitar cualquier irregularidad en el ejercicio de la Profesión, así como cualquier acto de competencia desleal.
- Adoptar las medidas necesarias para garantizar que los Colegiados/as cumplan con el deber de aseguramiento.
- Representar a los Colegiados/as en la provincia de Sevilla o donde competa.
- Elaborar las normas deontológicas comunes a la Profesión.
- Colaborar con el Consejo Andaluz para la elaboración y modificación de los Estatutos propios de la Profesión, sin más limitación que las impuestas por el ordenamiento jurídico.
- Dirimir los conflictos que puedan suscitarse entre sus Colegiados/as.
- Resolver los recursos que se interpongan contra los actos y acuerdos del Colegio.
- Actuar disciplinariamente sobre los miembros del Colegio.
- Gestionar las altas, reingresos y bajas de los Colegiados/as.
- Ejercer las funciones que se deriven de convenios de colaboración con las Administraciones Públicas y Empresas Privadas.
- Informar los proyectos normativos de la Comunidad Autónoma sobre las condiciones generales del ejercicio profesional y sobre las funciones y el régimen de incompatibilidades que afectan a la Profesión respectiva, así como sobre las materias relacionadas con la Profesión de Administración de Fincas.
- Realizar cuantas actividades se consideren de interés para la Profesión.
- El Colegio dispondrá de un registro de Colegiados/as Expertos en Valoraciones y Expertos de Informes y Dictámenes Judiciales sobre Propiedad Inmobiliaria. Todas las peritaciones, informes, tasaciones y dictámenes de esta materia, se realizarán en los impresos oficiales del Colegio.

El Colegio confeccionará un turno por orden de nº de registro de Colegiado/a, a fin de ponerlo a disposición de juzgados y tribunales, para pruebas periciales ante los mismos.

- Elaborar anualmente una Memoria (actividades y económica).

- El Colegio informará, cuando sea requerido para ello, a personas e Instituciones de todas las actuaciones que se lleven a cabo por el mismo, con los límites legales establecidos.
- Asesorar a personas e Instituciones sobre temas relacionados con la Administración de Fincas, con la remuneración que se acuerde para cada caso.
- Disponer de una Ventanilla Única conforme a lo dispuesto en las legislaciones y Estatutos vigentes mediante su servicio telemático para su utilización tanto por los Colegiados/as como por los usuarios y consumidores.
- En general cuantas se encaminen al cumplimiento de los fines asignados a los colegios profesionales y aquellos que le sean atribuidos de acuerdo con la legislación vigente.

#### **b) Identificación del órgano colegial que presta cada servicio:**

El gobierno del Colegio está regido por los principios de democracia y autonomía. Son sus órganos de gobierno:

El Presidente, la Junta de Gobierno y la Junta General.

PRESIDENTE: Corresponde al Presidente/a la representación legal del Colegio en todas sus relaciones con los poderes públicos, entidades, corporaciones y personalidades de cualquier orden y las demás funciones que le atribuyen los Estatutos particulares y generales de la Profesión.

JUNTA DE GOBIERNO: La Junta de Gobierno es el órgano de dirección, gestión y administración del Colegio. Está integrada por el Presidente/a, el Vicepresidente/a 1º, el Vicepresidente/a 2º, el Secretario/a, el Tesorero/a, el Contador/a-Censor y cuatro vocales.

Corresponde a la Junta de Gobierno la convocatoria de elecciones para la provisión total o parcial de sus cargos directivos.

JUNTA GENERAL: Es el órgano plenario y superior de gobierno del Colegio de Administradores de Fincas de Sevilla, se reunirá con carácter ordinario cada año, y con carácter extraordinario cuando sea de obligada necesidad.

#### **c) La relación de las normas que regulan directa o indirectamente los servicios que presta este Colegio:**

- 1- Ley 30/1992, de 26 de Noviembre de régimen jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento Administrativo común.
- 2- Ley 6/95 de Consejos Andaluces de Colegios Profesionales y del Reglamento que la desarrolla aprobado por Decreto 5/97
- 3- Ley 67/1995 de 29 de Diciembre sobre funciones del Consejo Andaluz de Colegios Profesionales.
- 4- Decreto 5/1997, de 14 de Enero que aprueba el Reglamento y estatutos de los Consejos Andaluces de Colegios Profesionales.
5. Ley 8/1999, de 6 de Abril, de Reforma de la Ley 49/1960 de 21 de Julio, sobre la Propiedad Horizontal.

6- Ley 1/2000, del 7 de Enero sobre reforma de la ley de Enjuiciamiento Civil.

7- Real Decreto 136/2002, de 23 de Abril por el que se creó el Consejo Andaluz de Colegios Territoriales de Administradores de Fincas.

8- Ley 10/2003 de 6 de noviembre reguladora de los Colegios Profesionales de Andalucía.

9- Ley 51/2003, de 2 de Diciembre de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de personas con discapacidad.

10.- Ley 51/2003, de 2 de Diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

11.- Ley 19/2009, de 23 de Noviembre, de medidas de fomento y agilización procesal del alquiler y de la eficiencia energética de los edificios.

12- Decreto 216/2006 de 12 de diciembre de la Consejería de Justicia y Administración Pública, por el que se aprueba el Reglamento de Colegios Profesionales de Andalucía.

13.- Orden de 19 de Enero de 2011, por la que se aprueba la modificación de los Estatutos del Consejo Andaluz de Colegios de Administradores de Fincas (BOJA nº 32, de 15 de Febrero).

14.- Ley 17/2009, de 23 de Noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

15.- Ley 29/2009, de 22 de Diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

16.- Ley 29/2009, de 30 de Noviembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

17.- Orden de 4 de Marzo de 2011, por la que se aprueba la modificación de los Estatutos del Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Sevilla y se dispone su inscripción en el Registro de Colegios Profesionales de Andalucía (BOJA nº 61 de 28 de Marzo).

#### **d) Los derechos de la ciudadanía en relación con los servicios prestados:**

Todas las personas tienen los derechos siguientes:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Tener atención directa e individualizada.
- Obtener información rápida y eficaz relacionada con el Colegio.
- Recibir una orientación positiva.
- A que se actúe con moderación y prudencia, vigilando no poner en peligro la situación de los usuarios.
- A que se proteja al público contra el fraude y las prácticas incorrectas.
- Se informa que los honorarios son libres y los Colegiados/as podrán pactar su importe y las condiciones de pago con su cliente, si bien deberán observar las prohibiciones legales relativas a la legislación sobre defensa de la competencia y competencia desleal.
- Atención telefónica y por la vía telemática (correo electrónico).
- Plantear cuantas sugerencias o reclamaciones estimen oportunas.
- Prestar los servicios de atención administrativa y de asesoramiento, conforme a lo establecido en los vigentes Estatutos.

#### **e) Reclamaciones y sugerencias:**

Todo ciudadano/a debidamente legitimado que desee formular una reclamación o queja, puede realizarlo presentando por escrito la misma ante el Colegio que le dará registro de entrada y procederá a su tramitación, de conformidad con la reglamentación colegial. Asimismo, en la Ventanilla Única que estipulado las pautas a seguir para dicha vía de reclamaciones o quejas. Igualmente, se informa de los datos de contacto de las diferentes asociaciones y organizaciones de defensa de intereses de los consumidores y usuarios.

El Colegio llevará un control de las mismas, disponiendo de un plazo de **tres meses pudiendo ser ampliado por otros tres, para contestar**, informar de las actuaciones llevadas a cabo o dictar resolución en relación con su reclamación o queja. Los ciudadanos entenderán desestimadas por silencio administrativo sus solicitudes, sin perjuicio de la resolución que la Corporación debe dictar en forma expresa.

Se encuentra a disposición de los usuarios y consumidores la "hoja de reclamación colegial" también para formular cuantas reclamaciones o quejas estimen oportunas contra el propio Colegio, conforme a lo estipulado por la Consejería de Consumo de la Junta de Andalucía (descargar la instancia desde la propia Web -ventanilla única- o, bien, en la Secretaría de la Sede Social).

#### **f) Ventanilla Única:**

La Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior (Directiva de Servicios), en su artículo 6, regula el establecimiento de un sistema de ventanilla única a efectos de una mayor simplificación de los procedimientos administrativos. La finalidad de las ventanillas únicas es desempeñar un papel de ayuda al prestador, ya sea como autoridad directamente competente para expedir los documentos necesarios para acceder a una actividad de servicios, ya sea como intermediario entre el prestador y dichas autoridades directamente competentes.

Directiva de Servicios ha sido incorporada al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, denominada Ley Paraguas (BOE de 24 de noviembre de 2009). En sus artículos 18 y 19, contempla este servicio.

La Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio mediante la cual se adapta la normativa estatal de rango legal a lo dispuesto en la citada Ley 17/2009, de 23 de noviembre, en virtud del mandato contenido en su Disposición final quinta. En el Artículo 5, de modificación de la Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales establece la incorporación de un nuevo artículo 10 a la misma el cual establece que las organizaciones colegiales dispondrán de una página Web para que, a través de la ventanilla los profesionales puedan realizar todos 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.

Los servicios activados a esta fecha son los siguientes: Datos del Colegio, del Consejo Autonómico, del Nacional, Organizaciones de consumidores y usuarios, Registro de Colegiados, Vías de Reclamación y Recursos, Código Deontológico Europeo; y la Tramitación de Altas colegiales (acceso directo, estudios propios, prueba de acceso y reingreso).

**g) Dirección:**

Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Sevilla

Calle Carlos Cañal nº 22

41001 Sevilla

Teléfonos: 954 22 99 87

Fax : 954 56 16 67

E-mail: [secretaria@cafsevilla.com](mailto:secretaria@cafsevilla.com)

Web: [www.cafsevilla.com](http://www.cafsevilla.com)

Ventanilla Única (web): <https://vu.cgcafe.org/sevilla/>

**h) Horario de atención al público de Lunes a Viernes:**

De 9:00 h a 14:00 h

De 16:30 h a 19:30 h

Del 15 de Junio al 15 de Septiembre el horario de verano de atención al Público será:

De 8:00 h a 15:00 h de Lunes a Viernes (excepto mes de Agosto: cerrado por vacaciones)