



CARTA DE SERVICIOS



Administrador
Fincas Colegiado

Ilustre Colegio Territorial
Administradores de
Fincas de Málaga y Melilla





NUESTRA MISIÓN

Somos una corporación de derecho público que representa y defiende los intereses de los administradores de fincas en la provincia de Málaga y en la Ciudad Autónoma de Melilla. Promovemos la mejora profesional y el ordenamiento del correcto ejercicio de la profesión para garantizar los derechos de los consumidores y usuarios de los servicios de sus colegiados. A su vez, velamos por la prestación de unos servicios a la ciudadanía de adecuados niveles de calidad y ajustados a nuestro Código Deontológico.

VISIÓN

Organización colegial representativa y referente del Administrador de Fincas Colegiado en la provincia de Málaga y Melilla, innovadora, gestora del conocimiento y la mejora de calidad de la profesión, que cuenta con una elevada participación de sus colegiados y mantiene alianzas estables con actores claves públicos y privados, y que difunden la función social que cumplimos como profesión.

| | | |
|---------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| | ÉTICA PROFESIONAL | CERCANÍA |
| EXCELENCIA | DEFENSA DE LA PROFESIÓN | INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD |
| PARTICIPACIÓN | MEJORAR LA CAPACITACIÓN PROFESIONAL | CALIDAD DE SERVICIOS CERTIFICADA |

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS



- **Relaciones institucionales:** Representación institucional de los colegiados en entes públicos, otros colegios profesionales, Consejo General y otros organismos y/o medios de comunicación para dar a conocer los servicios de los colegiados.
- **Gestión de censos:** Servicios de carácter administrativo de altas, bajas y control del censo de Colegiados Ejercientes y no Ejercientes.
- **Ética y deontología de la profesión:** Servicios de ordenamiento de la profesión por medio del Código Deontológico, prevención del intrusismo y defensa conforme a Ley 15/2007 de la competencia.
- **Entidad mediadora y de arbitrio:** Para velar por el equilibrio entre los intereses del colegiado como el de los consumidores de sus servicios.
- **Eventos formativos:** Organización de eventos y cursos de formación para la mejora deontológica de la profesión, capacitación y en general, para el fomento de la mejora de sus servicios con alto niveles de calidad y desempeño.
- **Acuerdos de colaboración con terceros:** La fuerza de una organización colectiva como CAF Málaga permite obtener condiciones ventajosas de acceso a productos y servicios de terceros. CAF Málaga gestiona acuerdos con entidades externas y realiza un seguimiento de la participación de los colegiados en los mismos.
- **Asesoramiento técnico:** En CAF Málaga disponemos de los servicios gratuitos de un asesor jurídico y otro de carácter técnico para todo tipos de consultas sobre el desarrollo de la actividad profesional.

COMPROMISO DE CALIDAD

- **Servicios de asesoramiento:** Nuestros asesores responderán a sus consultas en un plazo máximo de 5 días hábiles. Dicho plazo no se hará extensivo a aquellas asesorías que dependan de instituciones y organismos externos al Colegio.
- **Acciones formativas:** Organizaremos eventos y acciones formativas superando las 60 horas presenciales/anuales, manteniendo como mínimo un 3 en escala de satisfacción (1-5).

Promocionaremos al menos 5 cursos por medio de plataformas online, mejorando el acceso a la formación del colegiado.
- **Marca de calidad del Colegio:** Apostaremos por el desarrollo de nuestro estándar propio de calidad para el fomento de la excelencia en los servicios de los Colegiados, consiguiendo la certificación de al menos 10 colegiados .

PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE MEJORA



Para interponer una queja o reclamación puede enviarnos un correo electrónico a calidad@cafmalaga.com a la atención de Luis Camuña, responsable de calidad del centro. Todas las quejas son analizadas y contestadas en un periodo máximo de 15 días hábiles.

Cualquier sugerencia de mejora, podrá hacerla llegar por correo ordinario, fax, email al personal de administración del centro, siendo la vía preferente e-mail a info@cafmalaga.com.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones por incumplimientos de los compromisos declarados en la Carta de Servicios vigente podrán dirigirse a Coordinación de Calidad que analizará y dará respuesta formal en un plazo de 15 días hábiles comunicándole, en caso de que proceda, los motivos que han generado el incumplimiento y las medidas de subsanación a las que puede optar de forma individualizada estando aprobadas las siguientes:

- Aplicación de un bonus de un 25% de la cuota colegial para el año próximo.
- Poder asistir a dos acciones formativas sin coste alguno en caso de que proceda en el proceso de inscripción del curso.

DEBERES DE LOS ADMINISTRADORES COLEGIADOS

- Abonar puntualmente las cuotas que se establezcan, ordinarias o extraordinarias conforme a los Estatutos en Vigor.
- Cumplir su cometido profesional con diligencia, ajustando su actuación a los principios de la confianza y la buena fe con sus clientes, respetando y acatando las demás normas deontológicas y aplicando la técnica profesional adecuada al caso.
- Conocer y prestar formal acatamiento, de los Estatutos, Código Deontológico, Régimen Disciplinario, y demás reglamentos y normas colegiales, los cuales pueden ser consultados en nuestra sección web

www.cafmalaga.es/normativa-institucional

DERECHOS DE LOS ADMINISTRADORES COLEGIADOS

- Realizar su actividad en todo el territorio nacional, con plena libertad dentro del marco jurídico y estatutario.
- Participar activamente en la vida corporativa, ejercitando los derechos de voto, petición y acceso a cargos de acuerdo con las normas establecidas en estos Estatutos.
- Beneficiarse de las actividades y/o eventos que promueva el Colegio o estén concertados con terceros.
- Utilizar cuantos servicios se establezcan por el Colegio en beneficio de los colegiados y ser puntualmente informados de las actividades formativas, culturales, y de cualquier otro tipo que realice el Colegio, o los órganos corporativos de la profesión, en los que éste se encuentre integrado.

Este apartado es un resumen extraído de la Carta de Servicios aprobada, la cual puede ser consultada en: www.cafmalaga.es/carta-de-servicios o mediante petición expresa a info@cafmalaga.com



Administrador
Fincas Colegiado

Ilustre Colegio Territorial
Administradores de
Fincas de Málaga y Melilla



Compositor Lehmborg Ruiz, 10 - 1º 3 - Edificio Galaxia - 29007 - Málaga
Teléfono: 952 30 22 21 / Fax: 952 30 36 58 / e-mail: info@cafmalaga.com

www.cafmalaga.es