

## **CARTA DE SERVICIOS AL CIUDADANO**

El artículo 19 de la Ley 10/2003 de Colegios Profesionales de Andalucía, de 6 de noviembre, BOJA de 25 de noviembre de 2003, establece como deber específico de los Colegios Profesionales, la elaboración de una carta de servicios al ciudadano que, en su caso, será informada con carácter previo por el Consejo Andaluz.

Los artículos 21, 22 y 23, Capítulo Quinto, Sección Primera, del Reglamento de Colegios Profesionales de Andalucía, aprobado por Decreto 216/2006 de 12 de Diciembre, BOJA de 28 de diciembre de 2006, disponen que las cartas de servicios a la ciudadanía son documentos mediante los que los Colegios Profesionales informan sobre los servicios que prestan y los derechos de los ciudadanos en relación con ellos y que su elaboración y aprobación, previo informe del Consejo Andaluz, corresponde al órgano colegial que señale sus Estatutos, que se redactaran de forma breve, clara y sencilla, en términos comprensibles para el ciudadano y tendrán al menos el siguiente contenido: servicios que presta el Colegio, identificación del órgano colegial que lo presta, regulación actualizada de las normas que regulan la prestación de los servicios, los derechos de la ciudadanía en relación con ellos, la forma de presentación de quejas y sugerencias, plazo de contestación y sus efectos, direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las oficinas colegiales donde se presten servicios, horario de atención al público y cualquier otro dato de interés sobre los servicios que presta el Colegio.

En virtud de la normativa anterior, la Junta de Gobierno del Ilustre Colegio Provincial de Abogados de Almería ha aprobado, en su sesión de 8 de junio de 2021 la presente Carta de Servicios a la Ciudadanía que, previo informe del Consejo Andaluz de Colegios de Abogados, será difundida conforme a Ley.

## **CARTA DE SERVICIOS AL CIUDADANO DEL ILUSTRE COLEGIO PROVINCIAL DE ABOGADOS DE ALMERÍA**

### **INFORMACIÓN SOBRE EL ILUSTRE COLEGIO PROVINCIAL DE ABOGADOS DE ALMERÍA.**

#### **HORARIO DE ATENCIÓN.**

El horario de atención al público, tanto en la Sede Colegial como en las Delegaciones, es de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes, salvo los servicios que tengan horario restringido y así anunciado en las Dependencias Colegiales.

Durante el mes de agosto sólo permanece abierta la Sede Colegial, con el mismo horario que el resto del año.

#### **SEDE:**

Sede Colegial – Servicios Generales del Colegio:

C/ Álvarez de Castro, 25 bajo, 04002 Almería.

Apartado de Correos 366 • 04080 Almería.

Teléfonos **950 23 75 33, 950 23 71 04 y 950 23 73 11.**

Fax 950 26 28 02.

Correo electrónico: **[colegio@icaalmeria.com](mailto:colegio@icaalmeria.com)**.

Página Web: **[www. icaalmeria.es](http://www.icaalmeria.es)**.

### **SERVICIO GENERAL A LA CIUDADANIA.**

Información, consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias.

Todos los ciudadanos tienen derecho a presentar consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias. La Junta de Gobierno es el órgano de gobierno del Colegio y, por tanto, la competente para resolver cualquier reclamación de un ciudadano en relación al funcionamiento del Colegio.

Sus acuerdos pueden ser dictados en el ejercicio de funciones públicas o en el ejercicio de funciones privadas.

En el primer caso, el plazo máximo para resolver será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses.

Los acuerdos de la Junta de Gobierno dictados en el ejercicio de funciones públicas están sujetos al Derecho Administrativo y serán recurribles ante el Consejo Andaluz de Colegio de Abogados, en alzada. El recurso se podrá presentar bien en dicho Consejo, bien en este Colegio, mediante escrito motivado en el plazo de un mes desde la recepción del Acuerdo de la Junta de Gobierno. La resolución del Consejo Andaluz de Colegios de Abogados pone fin a la vía administrativa y puede interponerse recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo que corresponda.

Los quejas, reclamaciones y sugerencias relativas a cuestiones ejercicio de funciones privadas, se resolverán igualmente por la Junta de Gobierno, en el plazo de 10 días y serán directamente impugnables ante los Juzgados y Tribunales, en la jurisdicción que corresponda según su naturaleza.

Para plantear una reclamación o queja relacionada con el funcionamiento del Colegio, debe presentarla por escrito, de manera presencial, telemática o por correo electrónico haciendo constar con claridad la mayor información posible:

Departamento o servicio relacionado con la reclamación.

Descripción detallada de la causa que motiva la reclamación.

Fecha y hora de la incidencia, siempre que sea posible.

Además, deberá aportar toda la documentación que soporte o ilustre la reclamación, si fuera el caso.

## **SERVICIO DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA.**

Los peticionarios de Asistencia Jurídica Gratuita tienen derecho al asesoramiento gratuito previo a través del Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) del Colegio de Abogados, que informará sobre los requisitos necesarios para su obtención y la documentación a presentar.

Se encuentra ubicado en la planta baja del Palacio de Justicia (Reina Regente Nº 4, Almería).

Para solicitar Justicia Gratuita se debe llamar al teléfono **950 95 18 71, disponible las 24 horas.**

## **SERVICIO DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA ON-LINE.**

También podrá solicitarse la asistencia jurídica gratuita on-line a través de la Página Web [\*\*www.justiciagratis.es\*\*](http://www.justiciagratis.es) del Consejo General de la Abogacía Española.

## **SERVICIO DE TURNO DE OFICIO.**

Todos los ciudadanos tienen derecho a la designación de abogado para la defensa de sus intereses cuando así lo establezca la Ley, pudiendo esta designación tener carácter gratuito dentro del Turno de Oficio correspondiente cuando el solicitante tenga ingresos que no superen el múltiplo del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples que corresponda y reúna los demás requisitos de la normativa de Asistencia Jurídica Gratuita.

El Turno de Oficio comprende:

Turno Penal General.

Turno Penal de causas graves.

Turno Penal ante el Tribunal del Jurado.

Turno Civil General.

Turno de Familia y Sucesiones.

Turno Mercantil.

Turno Administrativo y Contencioso-Administrativo.

Turno Social – Laboral.

Turno Militar.

Turnos especializados de Menores, Violencia de Género, Extranjería, Puntos de Entrada Masiva y Vigilancia Penitenciaria

### **SERVICIO DE ASISTENCIA JURÍDICA AL DETENIDO Y PRESO.**

Todos los ciudadanos privados de libertad por los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o del Orden Público o que tengan que prestar declaración como denunciados en Juzgados y Tribunales tienen derecho a la asignación de abogado en ejercicio perteneciente al Turno de Asistencia al Detenido, que podrá tener carácter gratuito cuando los ingresos mensuales del detenido o declarante sean inferiores al múltiplo del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) que se haya establecido en el momento de la petición, actualmente el doble, y cumplan los restantes requisitos establecidos por la normativa de Asistencia Jurídica Gratuita.

### **SERVICIOS DE ATENCIÓN AL MENOR.**

Todos los menores tienen derecho a la asistencia letrada, al tiempo de su detención y ante la Fiscalía o el Juzgado de Menores. Se le designará un abogado perteneciente al Turno especializado de Menores cuando lo solicite y tendrá carácter gratuito la asistencia letrada en los supuestos en que la normativa lo establezca.

## **SERVICIO DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO.**

Las víctimas de violencia de género tienen derecho a la asistencia letrada prestada por el Colegio de Abogados de Almería mediante el Turno especializado de Violencia de Género en las condiciones establecidas en la normativa reguladora.

## **SERVICIO DE ASISTENCIA A LOS EXTRANJEROS.**

Los extranjeros que se encuentren en España de forma, tanto regular como irregular, tienen derecho al nombramiento de un abogado del Turno especializado de Extranjería para las incidencias relacionadas con su situación de estancia y trabajo en territorio español, teniendo carácter gratuito la designación, si reúne las condiciones establecidas en la normativa de Asistencia Jurídica Gratuita.

## **SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA PENITENCIARIA.**

Los internos en establecimientos penitenciarios tienen derecho al asesoramiento y defensa, en cuestiones de derecho penitenciario, mediante guardias presenciales a través del Servicio de Orientación Jurídica Penitenciaria, SOAJP, así como a la designación de letrado del Turno especializado de Derecho Penitenciario en los procedimientos que se deriven del Juzgado de Vigilancia Penitenciaria, que tendrá carácter gratuito en los supuestos así contemplados.

Para acceder al servicio, el interno debe solicitarlo a su centro penitenciario.

## **SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA A MAYORES DE 65 AÑOS.**

Existe un convenio suscrito entre la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social y el Consejo Andaluz de Colegios de Abogados, en colaboración con los Ilustres Colegios de Abogados de Andalucía.

Las personas titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco, que además sean soci@s de un Centro de Día de la Junta de Andalucía, pueden consultar sus dudas jurídico-legales a un abogado de forma totalmente gratuita.

Para acceder a este servicio se debe solicitar cita en un Centro de Día de titularidad de la Junta de Andalucía. Para más información llamar al teléfono gratuito **900 2001 65** o consultar la página web: **[www.juntadeandalucia.es/fundaciondeserviciosociales](http://www.juntadeandalucia.es/fundaciondeserviciosociales)**.

## **SERVICIOS DE MEDIACIÓN.**

El Colegio de Abogados de Almería lleva a cabo una serie de actuaciones para fomentar la mediación, entre los colegiados y en la sociedad en general, como método de gestión y de solución de conflictos.

El Colegio de Abogados de Almería se constituyó como Institución de Mediación, conforme a la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en asuntos Civiles y Mercantiles en julio de 2014, ofreciendo a sus colegiados una formación de carácter práctico, creando dentro del Colegio un Registro de mediadores con tres Secciones diferenciadas: una para los mediadores familiares, otra para los mediadores civiles y mercantiles y, una tercera para los mediadores concursales, en el que figuran inscritos profesionales suficientemente formados y entrenados en mediación que ofrecen sus servicios.

Su fin fundamental es el impulso de la mediación en cualquiera de sus especialidades, como medio pacífico y alternativo al judicial para la resolución de controversias cuando el conflicto afecte a derechos subjetivos de carácter disponible.

Las personas que necesiten los servicios de un mediador pueden dirigirse al Ilustre Colegio Provincial de Abogados de Almería o bien llamar al teléfono **950 23 75 33, ext. 2**.

## **SERVICIO DE ARBITRAJE.**

El Ilustre Colegio Provincial de Abogados de Almería realiza tareas de arbitraje. El arbitraje es un procedimiento de resolución de conflictos alternativo a la vía judicial. Las ventajas más destacadas son:

- A) Es un procedimiento más económico que la resolución a través del sistema judicial.
- B) Está pensado para resolver las controversias de una forma más rápida y ágil que a través de los Tribunales de Justicia (un máximo de 6 meses)
- C) Cada disputa se resuelve por un abogado imparcial que posee el conocimiento sobre las materias que se someten a su consideración, y cuya experiencia en ese campo ha probado en su trayectoria profesional. Es posible que el asunto se trate por un Tribunal Arbitral compuesto por tres Árbitros, según la complejidad del mismo.

El Arbitraje es un proceso privado, pero las decisiones determinadas por el Árbitro, denominadas Laudo Arbitral, son ejecutables de la misma forma que lo es una resolución judicial dictada por un Juez o un Tribunal de Justicia.

Es un procedimiento flexible, lo que no significa que esté exento de garantías, sino que los Árbitros procuran alcanzar acuerdos entre las partes en conflicto, de forma que se pueda lograr la mejor solución para todos.

Al contrario que en el sistema judicial, los Árbitros son nombrados por su experiencia en la materia en conflicto, y a menudo ofrecen soluciones que conocen por la práctica profesional y conocimiento de los asuntos, amparadas por la ley.

La decisión de los Árbitros es válida y definitiva. Al contrario que ocurre con las decisiones de Jueces y Tribunales de Justicia, hay muy pocas vías de apelación de un Laudo Arbitral. Para ello, la parte que lo alegue debe probar que el Laudo se emitió de forma fraudulenta o injustificada, o que existan evidentes pruebas de parcialidad en la decisión. Lo cual no es común que suceda.

Únicamente hay un requisito esencial: es necesaria una cláusula de sometimiento expreso al Arbitraje. Esto puede hacerse antes de que

tenga lugar el conflicto, por ejemplo, determinándolo en el contrato en el que las partes basen sus relaciones comerciales, o después de que tenga lugar el problema, firmando una cláusula de sometimiento expreso al Arbitraje, la cual podemos prepararles si lo necesitan. Las empresas tienen que aceptar el sometimiento expreso al procedimiento de Arbitraje.

## **SERVICIO DE DEONTOLOGÍA PROFESIONAL.**

Todos los ciudadanos tienen derecho a presentar denuncias o quejas cuando estimen que no han sido correctamente tratados por los abogados o estos puedan haber incurrido en alguna infracción deontológica.

El Colegio tramitará la queja y contestará al ciudadano en los plazos reglamentariamente establecidos, con notificación de la resolución final del expediente dictada por el Órgano colegial competente.

La interposición de una queja puede hacerse por correo certificado; por correo electrónico y a distancia (a través de las direcciones electrónicas que constan en el organigrama de la web [icalmeria.es](http://icalmeria.es), y, a través de la ventanilla única); o, presencialmente aportando escrito, por duplicado, en el Registro de Entrada del Colegio (C/ Álvarez de Castro, 25 bajo, 04002 Almería) que, en ese momento le devolverá la copia sellada. Este Colegio, también dispone de modelo normalizado de presentación de quejas deontológicas.

El escrito de queja ha de contener sus datos personales, firma, domicilio para notificaciones, copia de su D.N.I, identificación del abogado contra el que dirige la queja/denuncia/reclamación, el relato de las actuaciones que usted considera incorrectas y acompañar los documentos en los que apoye su disconformidad (resoluciones judiciales, escritos, Hoja de Encargo Profesional, Provisiones de Fondos), y, expresar con claridad cuál es su pretensión y la petición concreta.

El plazo máximo para resolver y notificar las solicitudes que formulan los interesados será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o

así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses.

En caso de Expedientes Disciplinarios, el plazo máximo para resolver y notificar la resolución es de seis meses, contados desde la fecha del acuerdo de apertura del Expediente Disciplinario, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 4, 20, 212 y 22 del Reglamento de Procedimiento Disciplinario para el ámbito territorial de Andalucía, aprobado por el Pleno del Consejo Andaluz de Colegios de Abogados el día 19 de enero de 2007,

El vencimiento del plazo máximo establecido sin que se haya dictado y notificado resolución expresa produce la caducidad del Expediente, que será declarada por el órgano competente para resolver, de oficio o a instancia del expedientado, ordenándose su archivo. La declaración de caducidad del procedimiento no extingue por sí sola la acción para ejercer la potestad disciplinaria, pudiendo iniciarse nuevo Expediente en tanto no haya prescrito la infracción, al que se podrán traer actuaciones realizadas en el caducado.

La actuación del Colegio es a los solos efectos deontológicos y de exigencia, si la hubiera, de responsabilidad disciplinaria, pero en ningún caso esta actuación interrumpirá los plazos de prescripción o caducidad, ni producirá efectos sustantivos en orden a pronunciamientos de contenido económico sobre responsabilidad civil o penal del abogado denunciado.

Los Colegios de Abogados solo pueden, por tanto, exigir responsabilidad disciplinaria, no teniendo competencia para solventar las reclamaciones por responsabilidad civil, es decir, las reclamaciones económicas por los daños y perjuicios que puedan ocasionar con su actuación los abogados. Si la actuación de un abogado ha ocasionado perjuicios y se pretende resarcimiento económico, se recomienda contactar con un abogado de su confianza que analice el caso e indique cual es la vía correcta para tal exigencia, -que puede ser un arreglo extrajudicial (si el abogado asume su responsabilidad y en ese caso se tramitaría en la Compañía Aseguradora del abogado) o acudir a un procedimiento judicial (si el abogado no asume su responsabilidad y/o la Aseguradora rechaza el siniestro. Y, en tales casos, si acredita insuficiencia de medios económicos para litigar, puede tramitar

expediente de justicia gratuita ante el Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita).

## **SERVICIO VENTANILLA ÚNICA.**

Es el portal que el Consejo General de la Abogacía Española ha desarrollado en colaboración con los 83 colegios de abogados españoles con el objeto de cubrir el cumplimiento de los requisitos y obligaciones exigidos tanto en la Ley 17/2009 de 23 de noviembre sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio como en 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.

El portal, al que se puede acceder a través de la Página Web **[www.ventanillaunicaabogados.org](http://www.ventanillaunicaabogados.org)**, está dirigido a los abogados o ciudadanos que deseen obtener información o realizar trámites relacionados con los colegios de abogados, en concreto aquellos ciudadanos interesados en consultar información relativa al funcionamiento del colegio de abogados (consultar su memoria anual o código deontológico...) o realizar trámites tales como solicitar el alta en un colegio o formular una reclamación.

## **PROTECCIÓN DE DATOS.**

El tratamiento de los datos personales de los abogados y de los ciudadanos que se recojan respetan las exigencias del **REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016** relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, RGPD) y la normativa vigente en materia de protección de datos personales **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales.**

## **NORMATIVA APLICABLE.**

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales (BOE de 15 de febrero de 1974, núm. 40).

Ley 10/2003, de 6 de noviembre, modificada por la Ley 10/2011 de 5 de diciembre, por la que se regulan los Colegios Profesionales de Andalucía (BOJA de 25 de noviembre de 2003, núm. 227).

Decreto 216/2006, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Colegios Profesionales de Andalucía (BOJA de 28 de diciembre de 2006, núm. 249).

Ley 6/1995, de 29 de diciembre, modificada por la Ley 10/2003 y por la Ley 10/2011, por la que se regulan los Consejos Andaluces de Colegios Profesionales (BOJA de 9 de enero de 1996, núm. 2).

Orden de 7 de octubre de 2016, por la que se aprueban los Estatutos del Consejo Andaluz de Colegios de Abogados (BOJA de 19 de octubre de 2016, número 201).

Orden de 21 de noviembre de 2018, por la que se aprueban los Estatutos del Ilustre Colegio de Abogados de Almería (BOJA de 3 de diciembre de 2018, número 233).

Ley 1/1996, de 10 de enero, reguladora de la Asistencia Jurídica Gratuita (BOE de 12 de enero de 1996, núm. 11).

Decreto 67/2008, de 26 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita de Andalucía (BOJA de 4 de marzo de 2008, núm. 44).

Real Decreto 658/2001, de 22 de junio, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía Española (BOE de 10 de julio de 2001, núm. 164), y, Real Decreto 135/2021, de 2 de marzo, por el que se aprueba el nuevo Estatuto General de la Abogacía Española, que entrará en vigor el 1 de julio de 2021.

Código Deontológico de la Abogacía Española aprobado por el pleno de CGAE de fecha 6 de marzo de 2019.

CARTA DE SERVICIOS APROBADA POR EL CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS DE ABOGADOS EL 2 DE JUNIO 2022