



## **Comisión de Asesoramiento del COP Bizkaia**

Colegio Oficial de Psicología de Bizkaia

Mayo 2021

**Bizkaiko Psikologoen Elkargo Ofiziala /  
Colegio Oficial de Psicología de Bizkaia**  
Rodríguez Arias, 5-2 (48008) Bilbo / Bilbao  
Tel: 94 479 52 70  
[www.copbizkaia.org](http://www.copbizkaia.org)

## Preámbulo

La Comisión de Asesoramiento del COPB se constituye en respuesta a las exigencias de la Ley 25/2009, de 22 de diciembre; particularmente las referidas en su artículo 5 que modifica la Ley 2/1974, sobre Colegios Profesionales; ya que en el apartado sobre el Servicio de atención a los colegiados y a los consumidores o usuarios acuerda que:

1. Los Colegios Profesionales deberán atender las quejas o reclamaciones presentadas por los colegiados.
2. Asimismo, los Colegios Profesionales dispondrán de un servicio de atención a los consumidores o usuarios, que necesariamente tramitará y resolverá cuantas quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados se presenten por cualquier consumidor o usuario que contrate los servicios profesionales, así como por asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios en su representación o en defensa de sus intereses.
3. Los Colegios Profesionales, a través de este servicio de atención a los consumidores o usuarios, resolverán sobre la queja o reclamación según proceda: bien informando sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos, bien remitiendo el expediente a los órganos colegiales competentes para instruir los oportunos expedientes informativos o disciplinarios, bien archivando o bien adoptando cualquier otra decisión conforme a derecho.
4. La regulación de este servicio deberá prever la presentación de quejas y reclamaciones por vía electrónica y a distancia.

Por otra parte, la Comisión de Asesoramiento y los componentes que la integran, en el ejercicio de sus funciones, estarán obligados además de por la correspondiente normativa legal, por los Estatutos, reglamentos y por Código Deontológico del COPB.

---

## CAPÍTULO I. DE LA NATURALEZA Y FINES DE LA COMISIÓN DE ASESORAMIENTO:

**Artículo 1.-** La Comisión de Asesoramiento tiene como misión atender, en primera instancia, todas las quejas y reclamaciones relacionadas con la actividad profesional de la psicología y del funcionamiento colegial, formuladas por consumidores o usuarios (formuladas directamente o a través de asociaciones de consumidores y usuarios en su representación) o por personas colegiadas.

**Artículo 2.-** La Comisión de Asesoramiento, en el desarrollo de su actividad, podrá contar, en cada caso, con el apoyo y colaboración de la organización colegial y con la ayuda profesional que se estime necesario.

**Artículo 3.-** En el proceso de atención a quejas y reclamaciones relacionadas con la actividad profesional, la Comisión tiene como funciones:

- 1.- Ofrecer una respuesta a las quejas que se formulen, acorde a las características del caso, informando de los mecanismos y recursos que tiene el Colegio para atender dichas quejas.
- 2.- Frente a las denuncias y reclamaciones que se formulen:
  - a) informar, en primer lugar, al denunciante, de la mediación como mecanismo propuesto por parte del COP Bizkaia para la resolución de la denuncia o reclamación; sin olvidar en ningún caso, la voluntariedad de las partes para acceder a dicho recurso.

- b) informar de mecanismos establecidos en los Estatutos del COPB para la resolución de conflictos, a través de la intervención de la Comisión Deontológica o de la propia Comisión de Asesoramiento.

## **CAPÍTULO II. DE LA COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE ASESORAMIENTO Y DE LA ELECCIÓN DE SUS MIEMBROS.**

**Artículo 4.-** La Comisión de Asesoramiento estará compuesta por un número impar de miembros, mínimo de tres, designados de entre las personas colegiadas. La designación podrá realizarse por autocandidatura y/o mediante propuesta de la Junta de Gobierno.

A tal fin, se abrirá una convocatoria para la recepción de candidaturas, en la forma y por el tiempo que acuerde la Junta de Gobierno.

La duración de los cargos será de dos años, pudiendo renovarse por períodos adicionales de dos años.

**Artículo 5.** La Comisión de Asesoramiento estará constituida por un Presidente/Presidenta, un Secretario/Secretaria y, al menos, un Vocal.

**Artículo 6.** La elección de esos cargos se realizará por la propia Comisión de Asesoramiento en la primera de sus reuniones tras su constitución.

**Artículo 7.** Son funciones del Presidente/ Presidenta:

1. Convocar las reuniones de la Comisión de Asesoramiento
2. Moderar las reuniones.

**Artículo 8.** Son funciones del Secretario/ Secretaria:

1. Redactar las Actas de las reuniones.
2. Realizar las convocatorias y cuantos comunicados hayan de hacerse entre los componentes de la Comisión de Asesoramiento, y/o a la Junta de Gobierno y/o a cualquier otro órgano de ésta y/o entre instituciones y/o particulares.

**Artículo 9.** Son funciones de los Vocales:

Suplir, en caso de ausencia, vacante o enfermedad, al Presidente/Presidenta y/o Secretario/Secretaria.

**Artículo 10.-**En el caso de discrepancias de criterios entre los miembros de la comisión para resolver las cuestiones que se le planteen, se resolverá mediante votación sobre las alternativas formuladas, considerando el voto de presidencia como resolutivo en caso de empate.

**Artículo 11.-** Todos los componentes de la comisión de asesoramiento se encuentran obligados por el principio de reserva y secreto profesional respecto a toda la información a la que tengan acceso en el ejercicio de su función como miembros de dicha comisión, comprometiéndose a refrendar dicha obligación con la firma del documento de confidencialidad específico para el caso.

## **CAPÍTULO III . DEL PROCEDIMIENTO Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

**Artículo 12.-** El COPB preverá los mecanismos necesarios para la presentación de quejas y reclamaciones por vía electrónica y a distancia, garantizando los mecanismos de identificación imprescindibles.

**Artículo 13.-** En interés de la rapidez y agilidad de respuesta de esta Comisión, primará tanto para su coordinación, funcionamiento interno y ofrecimiento de respuestas los instrumentos electrónicos y telefónicos disponibles en el COPB.

**Artículo 14.-** Tanto desde la oficina colegial como desde cualquier otro organismo del COPB cuando este tuviera conocimiento de alguna queja o reclamación, las dirigirán al presidente de la Comisión, quien dará traslado al resto de componentes de esta de dicha cuestión y fijará el procedimiento a seguir para su resolución.

**Artículo 15.-** La oficina colegial será la encargada de la organización del registro y de los datos a incluir en el mismo respecto a todas las solicitudes que se formulen. En todo caso deberá constar en el registro la identidad del solicitante, motivo de la solicitud, gestión realizada por la comisión, criterio utilizado y resultado ofrecido.

**Artículo 16.-** La comisión de asesoramiento actuará siempre con diligencia, debiendo ofrecer una primera contestación a las solicitudes en un periodo que no exceda de un mes desde la recepción de la queja o reclamación.

**Artículo 17.-** Todas las decisiones adoptadas por la Comisión de Asesoramiento referentes a denuncias y/o reclamaciones, deberán ser ratificadas o revisadas por la Junta de Gobierno, debiendo resolver esta Junta sobre aquellas cuestiones a las que está obligada por los Estatutos colegiales.