



Col·legi Oficial de
Psicologia de Catalunya

DEFENSOR DEL COL·LEGIAT/ADA

**MEMÒRIA
2017**

SUMARI

PRESENTACIÓ

FUNCIONS DEL DEFENSOR (Extracte Reglament)

CONEIXEMENT DE LA INSTITUCIÓ DEL DEFENSOR

DADES DESTACADES 2017

PROJECTES PEL 2018

ANNEXOS



L'any 2009, en la reunió del Consell Social, el que subscriu va proposar la creació de la figura del Defensor de les persones col·legiades del COPC amb l'objectiu clar de contribuir a la millora del nostre Col·legi Professional en una institució de garanties pels drets dels que sostenen amb les seves quotes i els seus vots el COPC.

Aquesta proposta va ser recollida anys més tard per la Junta de Govern i incorporada en els Estatuts, tot i que no es va desenvolupar fins al 2016 amb l'aprovació en Junta General del Reglament del Defensor i el nomenament i ratificació al 2017.

La proposta, com a primer Defensor de les persones col·legiades del COPC, d'una persona amb el meu perfil col·legial, cal valorar-lo ho com un acte de valentia i d'aposta per la institució del Defensor.

Malauradament, els fets posteriors van demostrar que el valor no sempre és absolut i les resistències, de la nostra organització, a facilitar la tasca que el Reglament del Defensor confereix a aquesta institució són més grans del que s'esperava.

Per això, aquest Defensor considera que la seva missió fonamental en aquest primer mandat no és altra que consolidar la institució i assegurar la independència i autonomia funcional que el Reglament del Defensor estableix amb rotunda claredat.

El COPC és el primer Col·legi Professional de la Psicologia d'Espanya que incorpora aquesta figura al servei de les persones col·legiades. Cal assumir, per tant, que altres col·legis professionals que prevegin incorporar aquesta nova figura a la seva institució miraran cap al COPC com a referència del seu desenvolupament. Som, per tant, responsables que aquesta figura no es converteixi en un objecte decoratiu.

Confio comptar amb el suport i col·laboració de totes les persones col·legiades, oferint com a contrapartida la meva més absoluta disponibilitat i accessibilitat a qualsevol col·legiat/ada per a tot allò en el que consideri que la meva figura pot ajudar-lo.

Joaquín Morata
Defensor

EXTRACTE DEL REGLAMENT DEL DEFENSOR DEL COL·LEGIAT/ADA DEL COPC

*El Defensor del Col·legiat/da és un òrgan col·legial unipersonal, que actua amb plena **independència, objectivitat i autonomia funcional, sense rebre instruccions de cap autoritat ni de cap membre de la Junta de Govern**, per a la defensa i protecció dels drets dels col·legiats i els altres drets, garanties i interessos tutelats a les lleis i el control de les funcions administratives del COPC relacionades amb l'exercici professional de la psicologia. (Art. 1)*

Entre les seves competències s'inclou:

Supervisar el funcionament de la institució, i recomanar projectes o protocols de funcionament col·legial. (Art. 11.3.d)

El Defensor del Col·legiat/da assumirà la funció d'estudiar i canalitzar les queixes que els col·legiats/des formulin, ja sigui pel funcionament anormal dels serveis col·legials o per l'actuació dels diferents òrgans del COPC: òrgans de govern, comissions i seccions col·legials, delegacions territorials, Comissió Deontològica, i qualsevol altre òrgan que formi part de l'estructura o organigrama de l'ens col·legial. El Defensor del Col·legiat/da podrà actuar també en aquelles qüestions concretes que la Junta de Govern li pugui delegar per actuacions de les Administracions Públiques, empreses, entitats i particulars relatives a la professió de psicologia. (Art. 2.1)

Podrà dur a terme tots aquells suggeriments de caràcter general que consideri adients a la Junta de Govern per a la salvaguarda dels drets dels col·legiats i finalitats de l'ens col·legial. (Art. 2.2)

En la seva actuació:

Art. 12.8 La Junta de Govern, els òrgans col·legials, unipersonals i/o pluripersonals, així com els diversos serveis del Col·legi, hauran de prestar al Defensor l'ajuda necessària per al compliment de les seves funcions.

Art. 12.9 La documentació a què hagi de tenir accés el Defensor del Col·legiat/da li serà facilitada per aquella persona a qui en correspongui la custòdia o, en el seu defecte, pel Secretari/ària del Col·legi.

Art. 12.10 No obstant això, durant la fase d'instrucció de les queixes, el defensor i/o el seu adjunt podran personar-se a qualsevol dependència col·legial per procedir a l'estudi i comprovació d'aquells documents i dades que siguin necessaris per l'esclariment dels fets, així com per dur a terme les entrevistes personals pertinents. No es podrà negar al Defensor o al seu adjunt l'accés a cap expedient o documentació administrativa relacionada amb l'activitat o servei objecte d'investigació, sense perjudici del que disposa la legislació vigent sobre documents reservats i tot allò referent a la intimitat de les persones. La informació recavada durant la tramitació d'un procediment tindrà caràcter estrictament confidencial.

Art. 12.13. Si la Junta de Govern no atén les peticions del Defensor del Col·legiat/da, aquest podrà sol·licitar a la primera que s'inclogui la qüestió de què es tracti com a punt de l'ordre del dia a la primera Junta General que se celebri, sol·licitud que la Junta de Govern haurà d'acollir obligatòriament, indicant a l'ordre del dia que aquell punt s'inclou a proposta del Defensor del Col·legiat/da.

CONEIXEMENT DE LA INSTITUCIÓ

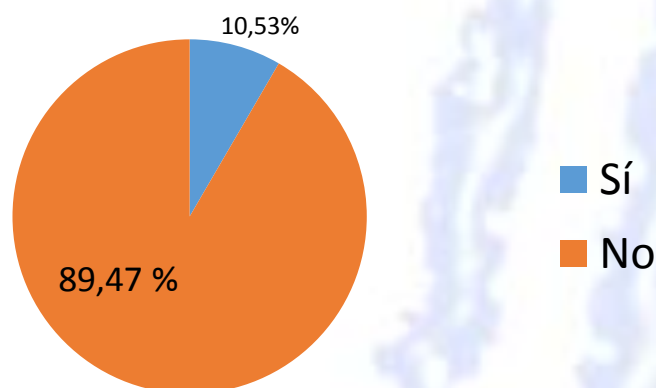
Un aspecte essencial de qualsevol servei públic és el coneixement que els usuaris tenen de la seva existència i les vies d'accés.

En aquest sentit, es va realitzar un petit estudi per tal de saber quin grau de coneixement tenen les persones col·legiades sobre l'existència del Defensor del Col·legiat/ada.

Els resultats mostren que la difusió feta de la creació d'aquesta figura no ha arribat al col·lectiu de persones col·legiades amb la intensitat desitjable d'una institució enfocada a la protecció dels seus interessos.

El 89,47% de les persones consultades no coneixia l'existència del Defensor. *

Coneixement de les persones consultades de la figura del Defensor del Col·legiat



Es podria pensar que es deu al fet que aquests subjectes no accedeixen al web o no consulten el correu, però les dades apunten que hi ha algun aspecte de la difusió per la web del COPC que és millorable.

De les persones consultades que no coneixia l'existència d'aquesta institució, el 58,82% va afirmar accedir regularment al web del COPC.

- ❖ Donada la petita mida de la mostra es va calcular i.c. (n.c. 95%) trobant com a límit inferior el 75,67 %. És a dir, com a mínim, el 75,67 % de les persones col·legiades no coneixerien la figura.

DADES DESTACADES 2017

Des de l'inici de la posada en marxa de la figura del Defensor del Col·legiat/ada a mitjans d'any 2017, els assumptes atesos han estat:

✓ **Queixes: 7**

- ~ Resoltes... 6
- ~ Pendants.. 1

Temas:

- Formació..... 2*
- Acreditacions. 2*
- Gestió..... 3*

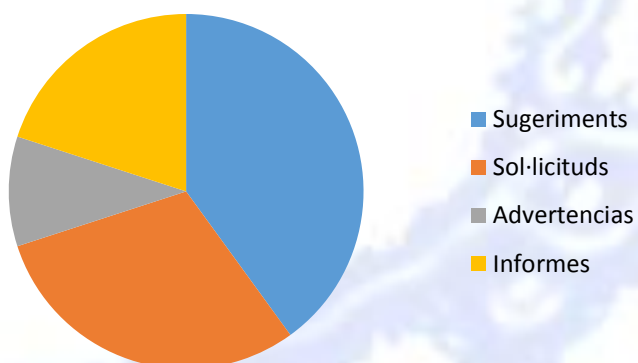
✓ **Consultes: 6**

- Formació... 2*
- Gestió..... 4*

D'altra banda, l'**Oficina del Defensor ha remès a Junta de Govern:**

- ✚ Sugeriments 4
- ✚ Sol·licituds 3
- ✚ Advertències 1
- ✚ Informes 2

Remesos a J.G.



PROJECTES PEL 2018

- **Incrementar el coneixement que els col·legiats/ades tenen de la figura del Defensor del Col·legiat**

Es buscarà la col·laboració de les Juntes Rectores de les Delegacions i de la Junta de Govern, per facilitar la participació del Defensor en el major nombre d'actes de caràcter oficial amb la finalitat d'augmentar la visibilitat de la institució.

- **Facilitar l'accés, a qualsevol persona col·legiada, a la informació derivada de les actuacions, informes i recomanacions fetes pel Defensor del Col·legiat/ada**

No es pot concebre la institució del Defensor si els usuaris no poden tenir accés a les actuacions, decisions i informes emesos per aquest.

Es treballarà per habilitar un espai web, preferiblement en el domini copc.cat.

No obstant, la transparència i la comunicació són principis innegociables en una institució com la del Defensor, per aquest motiu es buscaran alternatives que facilitin l'accés a tota aquesta informació per part de les persones col·legiades.

- **Assegurar la difusió de les funcions del Defensor, amb especial èmfasi en la capacitat consultiva i mediadora de la figura**

El Defensor no pot considerar-se com una simple institució de recollida de queixes. El resum de les seves funcions és la millora de l'organització col·legial per la satisfacció dels seus membres.

En aquesta línia, el Defensor augmentarà la seva presència en les delegacions i seu central, alhora que remetrà correus mensuals al col·lectiu de persones col·legiades per transmetre les funcions de consulta i mediació per tal de facilitar vies de solució de conflictes alternatius a la queixa.

- **Implementar un model d'interacció amb la Junta de Govern amb l'objectiu de facilitar la millora del COPC a partir de dèficits detectats pel Defensor**

El Defensor, en l'exercici de la seva funció de supervisió de l'organització col·legial, detecta disfuncions que afecten a les persones que sustenten el Col·legi. No és una activitat grata per qui ostenti el poder en Junta de Govern. Però això no hauria de generar prevenció per part de les diferents Juntes de Govern.

Si es detecta una mancança/ problema en l'organització, ignorar a qui la detecta i planteja una alternativa, no beneficia de cap manera al col·lectiu. No hi pot haver una actitud '*a la defensiva*' per part de la Junta de Govern.

Per facilitar la dinàmica de comunicació es plantejarà un protocol d'interacció Defensor- Junta de Govern que permeti aprofitar el potencial d'aquesta nova figura col·legial sempre tenint com a objectiu la millora de l'organització col·legial.

ANNEXOS

En tant es formalitza l'organització d'un espai a la web del COPC en el qual les persones col·legiades tinguin accés a les accions del Defensor, s'adjunten alguns dels escrits dirigits a Junta de Govern derivats de les actuacions que ha realitzat el Defensor durant el 2017.

No hi són tots per no inflar aquesta memòria però sí una mostra significativa perquè les persones col·legiades coneguin la línia d'actuació d'aquesta institució que vetlla essencialment pels seus drets i per la millora del COPC.

- Informe sobre Comissió de Formació del COPC. (sept. 2017)
- Suggestiment sobre Justificant de Recepció de Queixes / Reclamacions / Suggestiments dirigides al COPC per mitjà del web corporatiu. (nov. 2017)
- Advertència sobre decisió de Junta de Govern de reducció de quotes a persones col·legiades que formen part de l'Equip Humà del COPC. (nov. 2017)
- Sol·licitud per a informar i comunicar-se amb les persones col·legiades. (dic. 2017)



DEFENSOR DEL COL·LEGIAT/ADA

Ref. I-DEF-002

INFORME I SOL·LICITUD A JUNTA DE GOVERN

Assumpte: Comissió de Formació

De les actuacions realitzades pel qual subscriu en el procediment d'instrucció de la queixa Q-Def-003, s'han detectat els següents fets:

- Referències en Actes de JG i CP a un 'Comitè de Formació' i 'Comissió de Formació'
- Referències a diferents escrits del COPC a aquesta Comissió/ Comitè de Formació.
- Impossibilitat de localitzar en Actes l'acord de JG en què s'aprovi la creació d'aquesta Comissió de Formació.
- Impossibilitat de trobar Reglament que reguli l'esmentada Comissió.
- Reconeixement verbal de membres de tal Comissió sobre l'absència d'un Reglament de la Comissió de Formació, així com de criteris públics o interns sobre la seva actuació.
- Absència d'acords de JG ratificant els actes formatius proposats per la Comissió de Formació.

Segons l'art. 41.7 dels vigents Estatuts del COPC és atribució de la Junta de Govern la de crear les comissions que estimi oportunes.

Es pot entendre que, en el context jurídic del COPC, les comissions tenen caràcter de Comissions Delegades, en tant les seves propostes o acords són assumits o no per JG, el que no exigeix que s'hagi de constituir cada comissió per acord de JG amb indicació de les seves funcions, composició, competències i procediment.

Del plantejat es poden deduir dues situacions:

- 1.- La Comissió de Formació es va crear formalment encara que aquest Defensor no hagi pogut localitzar la referència de l'acord de Junta de Govern ni reglamentació sobre la mateixa, o
- 2.- La Comissió de Formació no ha estat creada formalment segons els Estatuts del COPC, encara que té activitat i pren decisions.



Col·legi Oficial de
Psicologia de Catalunya

DEFENSOR DEL COL·LEGIAT/ADA

Per al primer supòsit: se sol·licita a la Junta de Govern la remissió de la informació relativa a la Comissió de Formació per poder seguir amb el procediment d'instrucció de la queixa en qüestió.

Per al segon supòsit: se sol·licita a Junta de Govern confirmació de tal extrem i se suggereixen accions de futur que puguin evitar disfuncions.

PROPOSTA/SUGGERIMENTS (En el segon supòsit)

- Formalització per acord de Junta de Govern de la creació de la Comissió de Formació amb indicació en aquest acord del seu caràcter de Comissió Delegada o no.
- Elaboració d'un Reglament que reculli el seu funcionament, competències, composició i criteris a aplicar en les seves actuacions.
- Inclusió en aquest Reglament, si així es considera, de la potestat última de Junta de Govern per aprovar o no les propostes d'aquesta Comissió i, fins i tot, revocar les pròpies decisions de JG referent a això.

Barcelona, 25 Setembre 2017

Joaquín Morata Jarque

Defensor del Col·legiat/ada



Ref. S-DEF-001

SUGGERIMENT A JUNTA DE GOVERN

Assumpte: Justificant rebut Queixes / Reclamacions / Suggestiments

En consonància amb el que estableixen els Arts.9.2, 9.3, 11.3 del Reglament del Defensor del Col·legiat /ada, es presenta aquest suggeriment a Junta de Govern en base a les següents consideracions:

CONSIDERACIONS

En aplicació de la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú i la Llei de Règim Jurídic del Sector Públic, el COPC va desenvolupar la Finestreta Única per implantar una gestió electrònica, interconnectada i transparent, millorant l'agilitat dels procediments administratius i reduint els temps de tramitació.

Entre les opcions que s'inclouen (veure Annex) hi ha l'opció de presentar queixes, suggeriments i reclamacions.

Un dels principis del Dret Administratiu és el dret dels usuaris a obtenir evidència de la presentació de qualsevol documentació davant l'òrgan que correspongui.

En el cas que ens ocupa, quan un ciutadà o un col·legiat utilitza la Finestreta Única del COPC per presentar una queixa o reclamació, se li ofereix la possibilitat d'omplir un formulari.

En enviar el formulari, no es rep cap correu automàtic que confirmi la seva recepció ni contingut. La qual cosa implica que el col·legiat o ciutadà que hagi plantejat una queixa, suggeriment o reclamació a través de la finestreta única, no podrà provar que l'ha presentat ni en quin moment la va plantejar.



El formulari és enviat per correu electrònic a la Directora de Serveis Col·legials (efarras@copc.cat), sense que l'usuari tingui constància de la seva recepció fins que se li respongui personalment. Si no li respongués, el col·legiat o ciutadà no tindria cap evidència d'haver presentat queixa, suggeriment o reclamació. La qual cosa contravé el principi administratiu abans esmentat i dificulta o impedeix l'exercici de drets en el cas de la queixa, suggeriment o reclamació fos ignorada i no atesa.

SUGGERIMENT

Implementació de l'opció informàtica perquè, després de complimentar el formulari, s'envii a l'usuari un correu electrònic automàtic amb indicació de la data de recepció i del contingut de la queixa, suggeriment o reclamació presentada.

Barcelona, 21 de novembre 2017

Joaquín Morata Jarque



Ref. A-DEF-001

ADVERTÈNCIA A JUNTA DE GOVERN

Assumpte: Acord Bonificació Quota Col·legial

En consonància amb el que estableixen els Arts.9.2, 9.3, 11.3 del Reglament del Defensor del Col·legiat /ada, es presenta aquest advertiment a Junta de Govern en base als següents fets i consideracions:

FETS

El sistema de quotes col·legials vigent es va aprobar en Junta General de 21/12/2015.

En JG 533 (9/10/2017) s'aprova que el COPC assumeixi el 50% de la quota dels treballadors del COPC que estiguin col·legiats.

CONSIDERACIONS

Sobre establiment quotes col·legials. Segons l'Art. 39.3 dels vigents Estatuts del COPC, correspon a la Junta General l'atribució de fixar les quotes col·legiales.

No existeix en els vigents Estatuts cap referència a l'establiment de Bonificacions de les quotes col·legiales per la qual cosa s'entén que tot el referit a les mateixes s'inclou a l'article esmentat anteriorment.

Sobre relacions laborals internes. L'acord adoptat en JG533 suposa un increment indirecte dels ingressos d'uns membres de l'equip humà del COPC que pot suposar un greuge amb la resta del col·lectiu laboral. Aspecte que pot alterar l'equitat interna de les retribucions laborals i fomentar d'algunes tensions ja apreciades per aquest Defensor en l'equip humà del COPC.



ADVERTÈNCIA

Si l'acord de JG533 citat es pogués considerar una bonificació de quota, s'hauria d'aprovar en Junta General.

Encara si no es considera una bonificació, el COPC podria estar incrementant la retribució d'alguns treballadors del COPC al marge de criteris laborals, el que alteraria l'equitat retributiva interna i podria afectar les relacions laborals de l'equip humà.

Barcelona, 27 de novembre 2017

Joaquín Morata Jarque

10



Ref. S-DEF-004

A L'ATENCIÓ DE JUNTA DE GOVERN

La transparència, l'accés dels representats a la informació en relació a les decisions adoptades pels òrgans de govern és un principi bàsic d'una societat o col·lectiu reconegut legalment (Llei 19/2013; Llei 19/2014).

En l'exercici de les seves funcions, el Defensor del Col·legiat ha de poder informar i comunicar amb aquells a qui defensa, tant per informar d'aquelles actuacions que són d'interès general, com per recollir les seves opinions en ares a complir les obligacions inherents al seu càrrec .

Per això, **SOL·LICITA:**

- Se li informe del protocol a seguir per poder dirigir-se a tot el col·lectiu de persones col·legiades per correu electrònic.
- Se li indiqui el protocol per incloure a la pàgina web del COPC, apartat del Defensor, aquells comunicats d'interès.
- Es donen les instruccions que procedeixi a les persones i departaments implicats per facilitar la comunicació del Defensor amb el col·lectiu de col·legiats / ades.

Barcelona, 4 desembre 2017

Joaquín Morata Jarque