

## INDICADORES:

| Compromiso  |        |          |                                      |        |              |
|---|--------|----------|--------------------------------------|--------|--------------|
| Impartir al menos 20 cursos presenciales y 6 "on-line". |        |          |                                      |        |              |
| Indicador   |        |          |                                      |        |              |
| Expresión   | Óptimo | Estándar | Responsable                          | Método | Periodicidad |
| Número de cursos presenciales impartidos al año         | 20     | 20       | Secretaría técnica de los seminarios |        | Anual        |
| Número de cursos "on-line" impartidos al año            | 6      | 6        | Secretaría técnica de los seminarios |        | Anual        |

| Compromiso  |        |          |                              |        |              |
|---|--------|----------|------------------------------|--------|--------------|
| Difundir la existencia del Registro de Tasadores de obras de arte y antigüedades entre instituciones y particulares |        |          |                              |        |              |
| Indicador   |        |          |                              |        |              |
| Expresión   | Óptimo | Estándar | Responsable                  | Método | Periodicidad |
| Realización de difusión a instituciones y particulares  | Si     | Si       | Secretaría Junta de Gobierno |        | Anual        |
| Número de instituciones y particulares a los que se realiza la difusión   |        |          | Secretaría Junta de Gobierno |        | Anual        |

| Compromiso   |        |          |                                     |        |              |
|--|--------|----------|-------------------------------------|--------|--------------|
| Divulgar la bolsa de trabajo entre 800 empresas e instituciones, de las cuales 480 serán centros privados, 70 academias, 50 museos y 200 empresas de otro tipo |        |          |                                     |        |              |
| Indicador  |        |          |                                     |        |              |
| Expresión  | Óptimo | Estándar | Responsable                         | Método | Periodicidad |
| Número de centros privados a los que se difunde  | 480    |          | Secretaría de Agencia de Colocación |        | Anual        |
| Número de academias a las que se difunde la bolsa de trabajo   | 70     |          | Secretaría de Agencia de Colocación |        | Anual        |
| Número de museos a las que se difunde la bolsa de trabajo  | 50     |          | Secretaría de Agencia de Colocación |        | Anual        |
| Número de empresas a las que se difunde la bolsa de trabajo  | 200    |          | Secretaría de Agencia de Colocación |        | Anual        |

| Compromiso   |        |          |             |        |              |
|--|--------|----------|-------------|--------|--------------|
| Poner a disposición de los colegiados un servidor de mensajería corta de teléfonos móviles (SMS) |        |          |             |        |              |
| Indicador  |        |          |             |        |              |
| Expresión  | Óptimo | Estándar | Responsable | Método | Periodicidad |
| Existencia del servicio de mensajería corta para teléfono móvil (SMS)                            | Si     | Si       | Gerente     |        | Anual        |

| Compromiso   |        |          |             |        |              |
|--|--------|----------|-------------|--------|--------------|
| Realizar consultas "on-line" para los servicios de asesoría jurídica, fiscal y financiera y psicopedagógica. |        |          |             |        |              |
| Indicador  |        |          |             |        |              |
| Expresión  | Óptimo | Estándar | Responsable | Método | Periodicidad |
| Realización de consultas "on line" para asesoría jurídica  | Si     | Si       | Gerente     |        | Anual        |
| Realización de consultas "on line" para asesoría fiscal y financiera   | Si     | Si       | Gerente     |        | Anual        |
| Realización de consultas "on line" para asesoría psicopedagógica   | Si     | Si       | Gerente     |        | Anual        |

| Compromiso  |        |          |             |        |              |
|---|--------|----------|-------------|--------|--------------|
| Responder a las consultas de asesoría jurídica en el plazo de 24 horas desde su formulación |        |          |             |        |              |
| Indicador   |        |          |             |        |              |
| Expresión   | Óptimo | Estándar | Responsable | Método | Periodicidad |
| Media de horas de respuesta a las consultas de asesoría jurídica desde su formulación       | 24 hr. |          | Gerente     |        | Anual        |
| Número de consultas de asesoría jurídica realizadas   |        |          | Gerente     |        | Anual        |

| Compromiso  |        |          |                        |        |              |
|---|--------|----------|------------------------|--------|--------------|
| Ofrecer la posibilidad de realizar todos los servicios de administración de forma "on-line" |        |          |                        |        |              |
| Indicador   |        |          |                        |        |              |
| Expresión   | Óptimo | Estándar | Responsable            | Método | Periodicidad |
| Posibilidad de realizar todos los servicios de administración de forma "on-line"            | Si     | Si       | Secretaría informática |        | Anual        |
| Número de tramitaciones de administración realizadas "on-line"                              |        |          | Secretaría informática |        | Anual        |

| Compromiso   |        |          |             |        |              |
|--|--------|----------|-------------|--------|--------------|
| Ofertar a todos los colegiados la tarjeta "Affinity-Carné Profesional" con PROFESSIONAL BS de Banco de Sabadell. |        |          |             |        |              |
| Indicador  |        |          |             |        |              |
| Expresión  | Óptimo | Estándar | Responsable | Método | Periodicidad |
| Disponibilidad de la tarjeta "Affinity-Carné Profesional"  | Si     | Si       | Gerente     |        | Anual        |
| Número de tarjetas expedidas   |        |          | Gerente     |        | Anual        |

| Compromiso  |        |          |                    |        |              |
|---|--------|----------|--------------------|--------|--------------|
| Organización de la Universidad de Mayores con cinco cursos lectivos y materias humanísticas, abierta a miembros de los Colegios Profesionales madrileños. |        |          |                    |        |              |
| Indicador   |        |          |                    |        |              |
| Expresión   | Óptimo | Estándar | Responsable        | Método | Periodicidad |
| Número de cursos organizados por la Universidad de Mayores  | 5      |          | Secretaría técnica |        | Anual        |

## COLEGIO PROFESIONAL



COLEGIO PROFESIONAL DE FILOSOFÍA Y LETRAS Y CIENCIAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

## CARTA DE SERVICIOS



SEDE DEL COLEGIO

GLORIETA DE BILBAO



## Orientación profesional

### HORARIOS DE OFICINA

9,00 a 14,00 h y de 16,00 a 19,00 h  
Sábados y mes de agosto, cerrado.  
Del 15 de junio al 31 de julio de 9,00 a 14,00 h  
c/ Fuencarral, 101 -3°  
Teléfono: 91 447 14 00. Fax: 91 447 90 56  
[www.cdlmadrid.org](http://www.cdlmadrid.org)  
[info@cdlmadrid.es](mailto:info@cdlmadrid.es)

De 9,00 a 14,00 h y de 16,00 a 19,00 h  
c/ Fuencarral, 101 -3°. 28004 Madrid  
Teléfono: 91 447 14 00. Fax: 91 447 90 56  
[www.cdlmadrid.org](http://www.cdlmadrid.org)  
[info@cdlmadrid.es](mailto:info@cdlmadrid.es)

### DEFINICIÓN DEL COLEGIO PROFESIONAL DE FILOSOFÍA Y LETRAS Y CIENCIAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID:

El Colegio es una corporación de derecho público para la realización de los fines profesionales derivados de los títulos académicos de Doctor, Licenciado, Máster, Diplomado y Graduado de las profesiones establecidas en sus estatutos: El Colegio es además el Colegio Profesional de la Educación.

### RELACIÓN DE SERVICIOS:

#### Servicios colegiales

- Programación, planificación y desarrollo de cursos de formación. Plataforma e-learning (acceso a la documentación de los cursos): Se imparten con carácter profesional e interprofesional con reconocimiento oficial de la Comunidad de Madrid y de las Universidades con convenio.
- Organización de la Universidad de Otoño: cursos de formación, programados una vez al año, en los que se busca una temática específica, programa e inspiración propias.
- Organización de la Universidad de Mayores con cinco cursos lectivos y materias humanísticas, abierta a miembros de los Colegios Profesionales madrileños.
- Revista del Colegio: Publicación de un Boletín como órgano interprofesional de comunicación, enviado por correo postal y electrónico a los colegiados y publicado en la página web.
- Servicio editorial para la publicación de libros de los colegiados.
- Registro de Tasadores de obras de arte y antigüedades: Inscripción de expertos tasadores y difusión de su existencia entre instituciones y particulares, con la expedición de carné a los efectos oportunos.
- Registro de Sociedades Profesionales: Inscripción de sociedades profesionales para su inclusión según legislación al efecto, en el Listado Oficial de Peritos de Colegios Profesionales de la Comunidad de Madrid.
- Registro de los peritos de los distintos titulados del Colegio en el Listado Oficial de Peritos de Colegios Profesionales de la Comunidad de Madrid.
- Registro de Mediadores Familiares: Inscripción de mediadores familiares, y en su caso, inclusión en el Listado Oficial de Peritos de Colegios Profesionales de la Comunidad de Madrid.
- Registro de Calígrafos: Inscripción de calígrafos y en su caso inclusión en el Listado Oficial de Peritos de Colegios Profesionales de la Comunidad de Madrid.

- Registro Telemático de Colegiados ante la Agencia Tributaria: Inscripción de colegiados para la realización de trámites con la administración tributaria.
- Agencia de colocación y bolsa de trabajo en la página web: Intermediar entre los centros educativos y empresas de diversos ámbitos y nuestros colegiados demandantes de empleo. Orientación laboral a través de la página web
  - Inscripción a través de la generación de un modelo de C.V.
  - Renovación de la inscripción.
  - Información de las distintas convocatorias y ofertas de empleo.
- Servicios de alojamiento gratuitos de páginas web y correo electrónico: Asistencia y mantenimiento.
- Cesión gratuita de software para gestión de contenidos: Asistencia y gestión.
- Servicios a Colegiados de Honor: Nombramiento de colegiados e imposición de becas al cumplir la edad de jubilación. Organización de conferencias y actividades científicas y culturales; y planificación y desarrollo de viajes culturales.
- Premios: Convocatoria anual de diversos premios.
- Exposición colectiva de arte: Exposición de los colegiados, pintura y escultura, con motivo de la celebración anual de la Universidad de Otoño.

#### Servicios profesionales:

- Asesoría jurídica: Consultas profesionales gratuitas los martes y jueves por la tarde, previa petición de hora telefónica.
- Asesoría fiscal y financiera: Consultas profesionales gratuitas los lunes y miércoles por la tarde, previa petición de hora telefónica.
- Asesoría psicopedagógica: Consultas profesionales gratuitas los miércoles y viernes por la tarde, previa petición de hora telefónica.
- Asesoría y apoyo a centros: Consultas legislativas y organizativas para el funcionamiento de los centros. Certificado de Calidad del profesorado, expedido a centros que cumplen los requisitos legales. Extensión de un certificado de calidad garantizada por el colegio a los centros cuyos profesores sean titulados superiores y colegiados.
- Grupos Profesionales de Trabajo: Apoyo y consultoría a los diversos grupos establecidos.
- Seguro de Asistencia Sanitaria: Convenios con Pólizas colectivas para colegiados y sus familiares en ASISA (Número de colectivo 11029), SANITAS Y ADESLAS.
- Seguros: Convenios para colegiados y sus familiares con ZURICH Y PREVISIÓN SANITARIA NACIONAL.
- Seguro de Responsabilidad Civil para Arqueólogos: Convenio con

- SEGURENGIN para cubrir la responsabilidad en el ejercicio profesional.
- Servicios financieros y bancarios: Convenios para colegiados y sus familiares en CAJA DE INGENIEROS Y PROFESSIONAL BS DE BANCO SABADELL.
- Servicios de compras interprofesionales: Convenios con CANAL INTERPROFESIONAL para compras on-line y COOPERATIVA DE CAMINOS.
- Asistencia oftalmológica: Convenio con el CENTRO DE ESPECIALIDADES OFTALMOLÓGICAS.
- Asistencia odontológica: Convenio con INSTITUTO ODONTOLÓGICO.
- Delegación de la Mutualidad: Gestión del cobro de los recibos mutualistas y pago de las prestaciones de jubilación e invalidez. Venta a centros de impresos de la Mutualidad.
- Ocio y espectáculos: Convenio con la cadena de gimnasios BODY FACTORY.
- Viajes: Convenio con SOLMELIA HOTEL & RESORTS (Código empresa 259254).

#### Servicios de administración

- Colegiación: Realización de los trámites necesarios para la incorporación al Colegio de los nuevos titulados. Emisión de certificados de colegiación. Gestión de ayudas a desempleados.
- Registro ALPEPSU: Realización de los trámites necesarios para la incorporación voluntaria de titulados en otras especialidades distintas a las propias del Colegio.
- Inscripción en cursos de formación: Realización de la matrícula y emisión del certificado correspondiente. Gestión de homologación de cursos por la Comunidad de Madrid.
- Certificaciones profesionales: Certificación sobre actividad profesional del colegiado en centros docentes y otras instituciones.
- Traslados: Trámites entre Colegios de distintas Comunidades.

#### Servicios de locales:

- Aula informática Zurich: Puesta a disposición del colegiado con 20 ordenadores que tienen acceso a internet e impresora.
- Biblioteca y centros de recursos didácticos: Sala de estudio y consulta de material didáctico en diversos soportes, de 9 a 14 horas y de 16 a 19.
- Salón de Actos: Sala con un aforo de 121 personas, con cañón, a disposición de los colegiados para actos profesionales y culturales.

- Aula de la Ciencia: Aula con un aforo de 80 personas, con cañón portátil, a disposición de los colegiados para actos profesionales y culturales.
- Aula del Descubrimiento: Aula con un aforo de 60 personas, con cañón portátil, a disposición de los colegiados para actos profesionales y culturales.

#### COMPROMISOS DE CALIDAD:

El Colegio profesional de Filosofía y Letras y Ciencias de la Comunidad de Madrid se compromete en la prestación de sus servicios a:

- Impartir al menos 20 cursos presenciales y 6 "on-line"
- Difundir la existencia del Registro de Tasadores de obras de arte y antigüedades entre instituciones y particulares.
- Divulgar la bolsa de trabajo entre 800 empresas e instituciones, de las cuales 480 serán centros privados, 70 academias, 50 museos y 200 empresas de otro tipo.
- Poner a disposición de los colegiados un servidor de mensajería corta de teléfonos móviles (SMS).
- Realizar consultas "on-line" para los servicios de asesoría jurídica, fiscal y financiera y psicopedagógica.
- Responder a las consultas de asesoría jurídica en el plazo de 24 horas desde su formulación.
- Ofrecer la posibilidad de realizar todos sus servicios de administración de forma "on-line".
- Ofertar a todos los colegiados la tarjeta "Affinity-Carné Profesional" con PROFESSIONAL BS de Banco Sabadell.

#### SUGERENCIAS Y QUEJAS:

El Colegio dispone de un sistema de sugerencias y quejas sobre su funcionamiento. Existe un buzón en la puerta del Colegio y en la página web. Tramitación del Gerente.

#### MEDIDAS DE SUBSANACIÓN DERIVADA DEL INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD CONTRAÍDOS EN ESTA CARTA DE SERVICIOS:

En caso de quejas formuladas en relación a esta Carta de Servicios, y cuando se constate que se ha producido un incumplimiento de los compromisos asumidos en la misma, el Decano del Colegio Oficial dirigirá una carta explicativa al interesado.

