

## **OFICINA DE ATENCIÓN AL COLEGIADO Y AL CIUDADANO-OACC**

La “Oficina de Atención al Colegiado y al Ciudadano del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia” surge de la necesidad de centralizar, en un solo punto, **la defensa, quejas, reclamación o sugerencia** de los ciudadanos y de los colegiados pertenecientes al Ilustre Colegio de Valencia que, **en cualquiera de sus actuaciones profesionales**, necesiten recurrir al Colegio,

- Para que se les oriente en la utilización de servicios colegiales,
- Para que se les informe de asuntos de interés profesional,
- Para agilizar la defensa del colegiado frente a terceros,
- Para canalizar quejas por funcionamiento de servicios colegiales,
- Para simplificar trámites,
- Para, en definitiva, facilitar la comunicación con el usuario.

Además, nos adelantamos a los plazos que establecen determinadas normas, para la implantación de este tipo de servicios:

- La Ley 11/2007 de 22 de Junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- La Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo de 12 de Diciembre de 2006, relativa a los Servicios en el Mercado Interior.
- El Proyecto de Ley de Servicios Profesionales.
- Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. “LEY PARAGUAS”

La OACC, Oficina de atención al colegiado y al ciudadano, centralizará y canalizará todas aquellas cuestiones que se planteen al Colegio y necesiten una atención y seguimiento para una mejor y más rápida solución.

Podrán requerir la ayuda y atención de la citada “Oficina”;

- Colegiados del ICAV ejercientes y no ejercientes.
- Colegiados de otros colegios que actúan en nuestro ámbito territorial.
- Clientes de abogados del ICAV.
- Usuarios de servicios del ICAV en general.

Dentro de sus funciones, por tanto, estarán la **atención, orientación, información y ayuda de los ciudadanos y de los colegiados** sobre cualquier asunto que plateen:

- Ante su propio Colegio,
- Ante otros colegiados pertenecientes a esta corporación o a colegiados pertenecientes a otros colegios,
- Entre el solicitante y otras corporaciones,
- Del Colegiado ante la Administración de Justicia en particular y la Administración Pública en general,
- Ante sus propios clientes,
- De los clientes ante sus abogados.
- De los ciudadanos respecto a cualquier cuestión que afecte a su relación con el ICAV.
- Del colegiado ante cualquier interferencia que pueda producirse en el libre **ejercicio de su labor profesional**.

El horario de funcionamiento y de atención de la Oficina, será el del propio Colegio.

La atención al colegiado o al ciudadano que accede a esta Oficina puede ser presencial, en la sede física de la “Oficina”, telefónica o mediante escrito presentado o enviado por correo electrónico, dentro del espacio virtual que dispondrá en la Web del Colegio, [www.icav.es](http://www.icav.es), en el botón “OFICINA DE ATENCIÓN” situado en la parte inferior derecha de la página principal, donde se podrá acceder a los impresos para realizar cualquier trámite en esta Oficina.

Se podrá contactar para formular las quejas, exponer las reclamaciones, realizar las consultas o sugerencias que tanto el colegiado como el ciudadano entiendan necesario trasladar a nuestro Colegio para su conocimiento y tramitación:

- En el teléfono 902 10 83 94
- En el fax 96 310 31 81
- En el correo electrónico: [atencionalcolegiado@icav.es](mailto:atencionalcolegiado@icav.es), y [atencionalciudadano@icav.es](mailto:atencionalciudadano@icav.es), según el escrito sea dirigido por uno o por otro.
- Mediante impreso formalizado, disponible tanto en soporte físico en cada una de las sedes del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia, como en soporte virtual en el enlace correspondiente a la página web del I.C.A.V.

El esquema de actuación de este servicio será:

1°.- Formulación de la pretensión por el interesado, en soporte físico, electrónico o telefónicamente, ante la sede del I.C.A.V. correspondiente.

2°.- Registro y asignación del número de expediente.

3°.- Contacto con el colegiado o ciudadano solicitante en el plazo máximo de veinticuatro horas desde su presentación, confirmándose la recepción y facilitando ya el número de expediente, pues desde ese momento se da origen a la iniciación del mismo.

4°.- En las siguientes cuarenta y ocho horas se le notificará al interesado, el inicio de las actuaciones y la identificación del responsable de la tramitación del expediente de la OACC.

5°.- Si fuera necesario, entrevista con el solicitante.

6°.- Comunicación de la resolución alcanzada y archivo de la solicitud una vez gestionada la misma

**QUÉ HAY QUE HACER PARA  
PRESENTAR UNA SOLICITUD ANTE LA OFICINA DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

1. La solicitud, queja o la incidencia se presentará **siempre por escrito**, encabezada por los siguientes datos:
  - Nombre y Apellidos del colegiado que presenta la queja o incidencia.
  - Dirección.
  - DNI.
  - Población y Código Postal.
  - Teléfono de contacto.
  - Correo electrónico.
  - Nombre Letrado.
2. A continuación debe exponer el motivo del escrito. Si utiliza el impreso y el espacio le resulta insuficiente, puede ampliar su exposición en otros folios.
3. Es muy importante hacer mención de los **datos completos de la entidad, servicio o persona** que es objeto de la incidencia o que motiva el escrito.
4. El escrito deberá dirigirse a la Oficina de Atención al Ciudadano, debiendo ir **siempre firmado**.
5. Puede adjuntar al escrito la **documentación** que se considere oportuna, procurando que esta nunca sea original, a menos que se considere necesario.
6. Si necesita ayuda solicítela a la persona que le atiende o a la Oficina de atención.
7. Le rogamos que presente: original y dos copias del escrito + dos copias de la documentación. El original y una copia del escrito + dos copias de la documentación quedarán en nuestro poder y una copia del escrito, se le devolverá una vez cuñada.
8. Como las comunicaciones que se le hagan sobre el estado del expediente podrán ser por escrito, es importante indicar una dirección, así como una dirección de correo electrónico.
9. La presentación se podrá realizar en la propia Oficina de Atención al Colegiado de la Plaza de Tetuán, 16, en las dependencias colegiales de la Ciudad de la Justicia o en cualquiera de las delegaciones del Colegio de los distintos Partidos Judiciales, dentro de los horarios establecidos en cada una de estas oficinas.

Igualmente, podrá enviarse por correo postal a la dirección indicada al pie de este impreso, también por fax al nº 96.310.31.81 o por e-mail a: [atencionalciudadano@icav.es](mailto:atencionalciudadano@icav.es), en cuyo caso deberá ir firmado digitalmente o también puede comunicar la solicitud en [www.icav.es](http://www.icav.es).

Nº DE EXPEDIENTE

FECHAS

REGISTRO:

ARCHIVO:

**A LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**D. /D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_

DNI \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Población \_\_\_\_\_

Código Postal \_\_\_\_\_

Teléfonos \_\_\_\_\_

E mail \_\_\_\_\_

Nombre Letrado \_\_\_\_\_

¿Ha presentado con anterioridad escrito por el mismo motivo en esta Oficina? \_\_\_\_\_

Si la contestación es positiva, por favor indique el nº de expediente \_\_\_\_\_

Ante esta Oficina comparece y E X P O N E:

Por lo expuesto solicito que se tenga por presentado este escrito.

Fecha:

Firma

Los datos de carácter personal que Vd. nos facilita serán incluidos en un fichero, titularidad del ICAV. La finalidad de este fichero es la adecuada gestión del motivo de su escrito, así como la de mantenerle informado sobre el mismo.

Conforme a lo establecido en la L.O. 15/1999, Vd. puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición enviando una solicitud por escrito junto con una fotocopia de su DNI, dirigida al Iltre. Colegio de Abogados de Valencia.

**QUÉ HAY QUE HACER PARA  
PRESENTAR UNA SOLICITUD ANTE LA OFICINA DE  
ATENCIÓN AL COLEGIADO**

1. La solicitud, queja o la incidencia se presentará **siempre por escrito**, encabezada por los siguientes datos:
  - Nombre y Apellidos del colegiado que presenta la queja o incidencia.
  - Número de colegiado.
  - Dirección.
  - Población y Código Postal.
  - Teléfono de contacto.
  - Correo electrónico.
2. A continuación debe exponer el motivo del escrito. Si utiliza el impreso y el espacio le resulta insuficiente, puede ampliar su exposición en otros folios.
3. Es muy importante hacer mención de los **datos completos de la entidad, servicio o persona** que es objeto de la incidencia o que motiva el escrito.
4. El escrito deberá dirigirse a la Oficina de Atención al Colegiado, debiendo ir **siempre firmado**.
5. Puede adjuntar al escrito la **documentación** que se considere oportuna, procurando que esta nunca sea original, a menos que se considere necesario.
6. Si necesita ayuda solicítela a la persona que le atiende o a la Oficina de atención.
7. Le rogamos que presente: original y dos copias del escrito + dos copias de la documentación. El original y una copia del escrito + dos copias de la documentación quedarán en nuestro poder y una copia del escrito, se le devolverá una vez cuñada.
8. Como las comunicaciones que se le hagan sobre el estado del expediente podrán ser por escrito, es importante indicar una dirección, así como una dirección de correo electrónico.
9. La presentación se podrá realizar en la propia Oficina de Atención al Colegiado de la Plaza de Tetuán, 16, en las dependencias colegiales de la Ciudad de la Justicia o en cualquiera de las delegaciones del Colegio de los distintos Partidos Judiciales, dentro de los horarios establecidos en cada una de estas oficinas.

Igualmente, podrá enviarse por correo postal a la dirección indicada al pie de este impreso, también por fax al nº 96.310.31.81 o por e-mail a: [atencionalcolegiado@icav.es](mailto:atencionalcolegiado@icav.es), en cuyo caso deberá ir firmado digitalmente o también puede comunicar la solicitud en [www.icav.es](http://www.icav.es).

Nº DE EXPEDIENTE

FECHAS

REGISTRO:

ARCHIVO:

**A LA OFICINA DE ATENCIÓN AL COLEGIADO**D. /D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_

Colegiado/a nº \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Población \_\_\_\_\_

Código Postal \_\_\_\_\_

Teléfonos \_\_\_\_\_

E mail \_\_\_\_\_

¿Ha presentado con anterioridad escrito por el mismo motivo en esta Oficina? \_\_\_\_\_

Si la contestación es positiva, por favor indique el nº de expediente \_\_\_\_\_

Ante esta Oficina comparece y E X P O N E:

Por lo expuesto solicito que se tenga por presentado este escrito.

Fecha:

Firma

Los datos de carácter personal que Vd. nos facilita serán incluidos en un fichero, titularidad del ICAV. La finalidad de este fichero es la adecuada gestión del motivo de su escrito, así como la de mantenerle informado sobre el mismo.

Conforme a lo establecido en la L.O. 15/1999, Vd. puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición enviando una solicitud por escrito junto con una fotocopia de su DNI, dirigida al Iltre. Colegio de Abogados de Valencia.