

## Proyecto Colegial de Calidad

Colegio Oficial de Decoradores / Diseñadores de Interior de Madrid

El presente artículo forma parte de la obra colectiva *El Proyecto Colegial de Calidad*, editada por el Colegio Oficial de Decoradores y Diseñadores de Interior de Madrid, en el año 2001.

##### Memoria

El ilustre Colegio Oficial de Decoradores/Diseñadores de Interior de Madrid es una corporación de carácter profesional con plena personalidad jurídica para el cumplimiento de sus fines y el ejercicio de sus facultades. Goza del rango y preeminencia de las Corporaciones de Derecho Público en todos los órdenes reconocidos por la Constitución, tanto jurídicos como económicos y administrativos, pudiendo adquirir y poseer toda clase de bienes, administrarlos, enajenarlos y darles el destino que mejor convenga a los intereses profesionales o patrimoniales; comparecer ante los Tribunales y Autoridades de los distintos órdenes y grados de jerarquía, a fin de ejercitar cuantas acciones, excepciones y peticiones estime procedentes en defensa de la profesión, de su patrimonio, de los Colegiados o que dimanen de los derechos que les están otorgados por los Estatutos y Disposiciones concordantes.

El Colegio Oficial de Decoradores de la Comunidad de Madrid es el Supremo Organismo representativo de la profesión en dicha comunidad encuadrado en el ámbito de la construcción, dependiendo en materia profesional de la Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes de la Comunidad de Madrid, ostenta oficialmente, en forma plana y exclusiva, la representación de la profesión en términos previstos por la legislación vigente, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, ante los Poderes Públicos, Autoridades, Tribunales y Organismos de todas clases y grados, recogiendo las necesidades y aspiraciones de los Colegiados para encauzarlas, impulsarlas y defenderlas. La profesión viene regulada por el Real Decreto de Facultades 902/1977, de 1 de abril (BOE de 3 de mayo de 1977).

##### Fines esenciales del Colegio dentro de su ámbito territorial

La ordenación del ejercicio de la profesión en base a los principios de deontología, eficacia, independencia y responsabilidad. La representación exclusiva de la profesión del Decorador.

El cumplimiento de la función social que a la Decoración le corresponde velando por la satisfacción de los intereses generales relacionados con el ejercicio de la profesión, para mejorar la calidad de vida de los usuarios y el respeto al medio ambiente. Cooperar en la mejora y calidad de los estudios académicos, promoviendo para ello, los convenios con las Universidades. Promover la constante mejora de las prestaciones profesionales de los Colegios a través de la formación continuada y el perfeccionamiento de los mismos. Colaborar con la Administraciones Públicas en el ejercicio de sus

competencias en los términos previstos en las Leyes.

El presente artículo forma parte de la obra colectiva *El Proyecto Colegial de Calidad*, editada por el Colegio Oficial de Decoradores y Diseñadores de Interior de Madrid, en el año 2001.

##### El sistema arbitral

Es un mecanismo de Justicia gratuito y rápido que promueve en si mismo la Calidad en la Edificación, al solucionar mediante los Laudos Arbitrales que tienen carácter vinculante y ejecutivo las desavenencias por discrepancias entre el consumidor y el contratista en la ejecución de Obras de Decoración y Reforma de la Arquitectura interior en edificios, incidiendo en las calidades ejecutadas y obligando, si es necesario, a la aplicación de la normativa vigente en materia de supresión de barreras arquitectónicas, etc...Este Convenio entre la Consejería de Economía y Empleo de la Comunidad de Madrid y el COD/DIM tiene una antigüedad cercana a los ocho años, firmándose cada año, pues esa es su vigencia, lo que permite la revisión de las condiciones a gestionar por ambas partes.

El presente artículo forma parte de la obra colectiva *El Proyecto Colegial de Calidad*, editada por el Colegio Oficial de Decoradores y Diseñadores de Interior de Madrid, en el año 2001.

res interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y la administración de consumo. El sistema arbitral de consumo ofrece un medio eficaz de resolución de los conflictos que surgen entre consumidores y usuarios, con una visión moderna de la atención d reclamaciones; una mejora de calidad, valorada en el mercado de bienes de consumo como un legítimo medio de competencia; y la difusión del distintivo de Sistema Arbitral de Consumo como manifestación de un nuevo servicio al cliente, a través de su adhesión al sistema.

##### Arbitraje de consumo

Es un sistema extrajudicial que permite resolver de un modo sencillo, rápido y económico, todas aquellas discrepancias que habitualmente surgen entre consumidores y empresarios, siempre y cuando no exista lesión, intoxicación, muerte o indicios racionales de delito.

El arbitraje se desarrolla sin formalidades espaciales, huyendo en lo posible de la burocracia innecesaria y de acuerdo con las características de:
-Rapidez: Se tramita en un corto espacio de tiempo, con una vista oral de muy breve duración.
-Economía: Es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes.
-Voluntariedad: El arbitraje de consumo es voluntario para ambas partes, las cuales resultan vinculadas al suscribir el convenio arbitral.
-Ejecutividad: Los laudos arbitrales son inmediatamente ejecutivos, sin que existan segundas instancias en el procedimiento arbitral.

Composición tripartita: Los órganos de arbitraje estarán integrados por representantes de los secto-



La revista Arquitectura Interior



En los stands colegiales se informa a los consumidores sobre la calidad en la edificación

El presente artículo forma parte de la obra colectiva *El Proyecto Colegial de Calidad*, editada por el Colegio Oficial de Decoradores y Diseñadores de Interior de Madrid, en el año 2001.

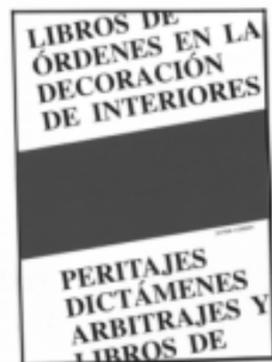
considera que los laudos arbitrales resuelven las situaciones litigiosas entre consumidores y contratistas, mejorando la calidad de la ejecución de las obras en los casos que así lo requieren, en el proceso de audiencias es donde escuchando y dirigiéndose a las partes se ejerce una gran labor para valorar en el mercado de bienes de consumo como un legítimo medio de competencia; y la difusión del distintivo de Sistema Arbitral de Consumo como manifestación de un nuevo servicio al cliente, a través de su adhesión al sistema.

##### El laudo arbitral

Después de más de un año de rodaje tras la firma del 2º Convenio con la Consejería de Economía de la Comunidad de Madrid para formar parte de los Colegios Arbitrales que dependen de la Junta Arbitral, han comenzado a sucederse (en este espacio de tiempo) discrepancias entre consumidores y proveedores que han requerido nuestra actuación como vocales miembros de los Colegios Arbitrales y que han culminado con la emisión de laudos arbitrales (recuérdese que éstos son ejecutivos y tienen la misma validez que la sentencia de un juez). Podemos decir que en una gran número de casos las empresas instaladoras han incurrido en fallos tan garrafales como presentar presupuestos poco especificados, valorados globalmente, sin un proyecto director de reforma y con un connotación negativa que nos perjudica a los profesionales de la decoración titulados y colegiados, como es la de atribuirse de alguna manera la capacidad de decorar, sin contar en su plantilla con técnicos titulados expertos en esta especialidad. Tras participar algunos miembros de la Junta de Gobierno de nuestro Colegio en algunos casos, a veces algo rutinarios, como el consumidor que no paga hasta que le arreglen algunos desperfectos de acabados de la obra, hasta otros más complicados y de difícil solución, pasando a relatar el caso de reclamación algo complejo como ejemplo ilustrador, siguiendo paso a paso toda la liturgia que da un cierto empaque a esta manera de impartir justicia.

##### Mejora de la calidad

La Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Decoradores/Diseñadores de Interior de Madrid



Portada de la publicación "Peritajes, Dictámenes, Arbitrajes y Libros de Órdenes en la Decoración de Inteiores"



Un proyecto de ejecución previo permite controlando la calidad

El presente artículo forma parte de la obra colectiva *El Proyecto Colegial de Calidad*, editada por el Colegio Oficial de Decoradores y Diseñadores de Interior de Madrid, en el año 2001.

El presente artículo forma parte de la obra colectiva *El Proyecto Colegial de Calidad*, editada por el Colegio Oficial de Decoradores y Diseñadores de Interior de Madrid, en el año 2001.

considera que los laudos arbitrales resuelven las situaciones litigiosas entre consumidores y contratistas, mejorando la calidad de la ejecución de las obras en los casos que así lo requieren, en el proceso de audiencias es donde escuchando y dirigiéndose a las partes se ejerce una gran labor para valorar en el mercado de bienes de consumo como un legítimo medio de competencia; y la difusión del distintivo de Sistema Arbitral de Consumo como manifestación de un nuevo servicio al cliente, a través de su adhesión al sistema.

En los casos donde es necesaria la visita al lugar de los hechos y la evaluación de un peritaje también el COD/DIM selecciona por turno y especialidad o por insaculación si así lo requiere de un Perito Judicial del Listado Colegial, arrojando luz mediante su dictamen y reportaje fotográfico a color que se presenta a la consideración del Colegio Arbitral. Para conocimiento de Consumidores y Colegiados el COD/DIM sigue distribuyendo el libro colegial de "Peritajes" por su permanente actualidad.

El presente artículo forma parte de la obra colectiva *El Proyecto Colegial de Calidad*, editada por el Colegio Oficial de Decoradores y Diseñadores de Interior de Madrid, en el año 2001.

El presente artículo forma parte de la obra colectiva *El Proyecto Colegial de Calidad*, editada por el Colegio Oficial de Decoradores y Diseñadores de Interior de Madrid, en el año 2001.

##### Conclusión

-Las Reformas Decorativas de las viviendas (Unidades de Ocupación) en la Comunidad de Madrid, tienen una grandísima trascendencia en la economía de la región madrileña y un futuro muy consolidado.
-Los consumidores frecuentemente reciben obras de poca calidad, por lo que recurren al Sistema Arbitral, de acuerdo con la parte contraria, como es preceptivo.
-Generalmente estas obras no cuentan con proyecto de ejecución ni dirección facultativa origen de muchas discrepancias entre el consumidor y la empresa instaladora, por falta de un control de la calidad independiente.

-Los presupuestos aceptados por el cliente no están lo suficientemente especificados en detalle, lo que incide en las consecuencias de la falta de calidad por indefinición.

El COD/DIM con su actividad a favor de la "cultura de la calidad de las obras de decoración, reforma y rehabilitación de las unidades de ocupación" a través del Sistema Arbitral va logrando paulatinamente la concienciación de:
-Los consumidores, promotores de las obras.
-Los instaladores y oficios cualificados intervinientes en las obras mencionadas.
-El propio colectivo profesional colegiado a través de la formación continuada.
-Consolidación del propio Sistema Arbitral cada vez más impuesto en este tipo de reclamaciones por intervención del COD/DIM y de su Convenio en pro de la calidad.



El presente artículo forma parte de la obra colectiva *El Proyecto Colegial de Calidad*, editada por el Colegio Oficial de Decoradores y Diseñadores de Interior de Madrid, en el año 2001.

**Promotor:** Colegio Oficial de Decoradores/Diseñadores de Interior de Madrid

**Intervinientes en el Proyecto Colegial de Calidad:**

Javier Cobán y Alonso (Decano-Presidente), César Casanova Martínez-Pardo (Vicedecano), María del Rosario Galán Rus (Tesorero), Consuelo Nuere Malauco (Secretario), Margarita Escribano Díez (Vocal 1) y José María Martín Hernández (Vocal 2)

**Fecha de inicio:**

Se presentan los resultados del trabajo realizado en los años 1998 – 1999, aunque el inicio del origen es el año 1990.

**Fecha de terminación:** Se presentan los trabajos realizados en los años 1998 – 1999, aunque la promoción de la calidad realizada por el Colegio continúa.

**Presupuesto:** No se puede cuantificar en dinero, sino en recursos humanos con una dedicación anual de cerca de 1.000 horas de trabajo