

## **REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO**

El Defensor o Defensora del Ciudadano (en adelante el Dcd) actúa en base al siguiente Reglamento, aprobado en Junta de Gobierno el 23 de septiembre de 2020.

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

La Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas Leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, modificó la Ley 2/1974, de 13 de febrero, de Colegios Profesionales, introduciendo como fin esencial de los Colegios, entre otros, la protección de los intereses de los consumidores y usuarios de los servicios de sus colegiados.

Adicionó un nuevo artículo 12 a la ley colegial, por el que 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.

El apartado 3 de este precepto estableció que 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.

Por otro lado, el nuevo artículo de la ley 2/1974, introdujo la creación de la Ventanilla Única para que, entre otras acciones, y para una mejor defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, las organizaciones colegiales ofrecerán la siguiente información, que deberá ser clara, inequívoca y gratuita:

- a) El acceso al Registro de colegiados, que estará permanentemente actualizado y en el que constarán, al menos, los siguientes datos: nombre y apellidos de los profesionales colegiados, número de colegiación, títulos oficiales de los que estén en posesión, domicilio profesional y situación de habilitación profesional.
- b) El acceso al registro de sociedades profesionales, que tendrá el contenido descrito en el artículo 8 de la Ley 2/2007, de 15 de marzo, de sociedades profesionales.
- c) Las vías de reclamación y los recursos que podrán interponerse en caso de conflicto entre el consumidor o usuario y un colegiado o el colegio profesional.

Este precepto, que tiene carácter de legislación básica del Estado, previene, entre otros extremos, que el Colegio ha de atender las reclamaciones que formulen por una disconformidad en el servicio prestado por los colegiados en nuestra Institución.

De acuerdo con el artículo 21.A.11 de los Estatutos del Colegio se determina que es competencia del Pleno establecer, crear o aprobar las Delegaciones, Agrupaciones, Comisiones o Secciones de colegiados que puedan interesar a los fines de la Corporación, regulando su funcionamiento y fijando las facultades que, en su caso, le deleguen, la Junta de Gobierno del Colegio de Fisioterapeutas de la Comunidad de

Madrid ha considerado la oportunidad y necesidad de crear la figura del “Defensor del Ciudadano”, llevándolo a efecto mediante la presente disposición.

### **Artículo 1.- NATURALEZA**

El Dcd es una figura protectora de los derechos de los ciudadanos, conducente a esclarecer acciones administrativas que impliquen lesión de derechos e intereses particulares de los mismos con ocasión del uso y consumo de los servicios profesionales de los fisioterapeutas colegiados de la Comunidad de Madrid.

### **Artículo 2.- DESIGNACIÓN**

Para realizar la función de Dcd, podrá ser elegido cualquier fisioterapeuta colegiado/a en la Institución que tenga una antigüedad mínima de pertenencia a un Colegio Profesional de Fisioterapeutas de España de tres años, que no sea miembro de la Junta de Gobierno y que no esté incurso en ninguna de las siguientes situaciones:

- a) Estar condenado por sentencia firme que lleve aparejada la inhabilitación o suspensión para cargos públicos, en tanto esta subsista.
- b) Haber sido disciplinariamente sancionado, mientras no haya sido rehabilitado.

Se abrirá un plazo de presentación de candidaturas un mes antes de la fecha de renovación del cargo, para que durante los primeros 20 días del plazo, cualquier colegiado que cumpla los requerimientos anteriores, pueda postularse para la elección junto a su Adjunto si lo hubiere. De entre los candidatos postulados, la Junta de Gobierno designará mediante acuerdo al Dcd. Si no hubiese candidaturas manifiestas durante el plazo a tal efecto, la Junta de Gobierno tendrá libertad para designar mediante acuerdo al colegiado/a de entre todos los que estuvieran activos que, cumpliendo los requisitos anteriormente expuestos, se estime conveniente con objeto de no dejar desierta la figura. Su mandato se extenderá por cuatro años desde su designación por la Junta de Gobierno, que se realizará transcurrido el segundo año desde la toma de posesión de esta.

### **Artículo 3.- ADJUNTO AL DEFENSOR**

El Adjunto al Defensor y el Dcd compartirán una única candidatura en la que se detallará cada uno de los cargos. Si en la candidatura no se presentara Adjunto, este será designado por la Junta de Gobierno.

El Adjunto/a al Defensor, asistirá colaborará y sustituirá en los casos de ausencia o incapacidad, pudiendo ser cualquier fisioterapeuta que cumpla con los requisitos exigidos al Dcd que se recogen en el artículo 2, puntos a) y b).

Ni el cargo de Dcd ni el de Adjunto al Dcd serán retribuidos.

### **Artículo 4.- INDEPENDENCIA**

El Dcd será independiente de la Junta de Gobierno en sus actuaciones, no estando sujeto a mandato alguno, ni recibirá instrucciones, desempeñando su cargo con plena autonomía y según su criterio, pudiendo hacer uso de los servicios de la Asesoría Jurídica de la propia Corporación.

## **Artículo 5.- COMPETENCIAS**

El Dcd podrá incoar, a petición de parte, cualquier expediente dirigido al esclarecimiento de actos u omisiones administrativas en relación con los derechos e intereses personales de los consumidores y usuarios, frente a los servicios profesionales obtenidos de los fisioterapeutas colegiados en el ámbito territorial de Comunidad de Madrid. Su ámbito abarcará denuncias presentadas por actuaciones del personal del Colegio, miembros de la Junta de Gobierno o de comisionados de la misma y de los colegiados.

También podrá actuar de oficio cuando tenga conocimiento de alguna supuesta actuación que menoscabe los derechos o intereses, generales o particulares, de los ciudadanos. Su actuación, análisis de los hechos y conclusiones, no serán vinculantes al régimen de sanciones o actuaciones disciplinarias establecidas por el Colegio, que se rigen por sus correspondientes Estatutos y la Legislación nacional y autonómica reguladora de los Colegios Profesionales.

Quedan excluidas de las competencias del Defensor del Ciudadano todas aquellas cuestiones pendientes de resolución judicial o de expediente administrativo disciplinario.

## **Artículo 6.- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS**

Podrá dirigirse al Dcd todo ciudadano que invoque un interés legítimo, sin restricción alguna.

Toda queja o denuncia se podrá presentar mediante dos vías:

- a) Personalmente en la Secretaría del Colegio, firmada por el interesado/a, con indicación de nombre y domicilio, en escrito razonado (ver ANEXO I del reglamento) y en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del momento de los hechos. El personal de Secretaría se encargará de hacer llegar la queja o denuncia al Dcd y/o su Adjunto, si lo hubiere, a través de medios telemáticos o de forma directa si fuese posible, a la mayor brevedad.
- b) Mediante contacto telemático directo a través del sistema de Ventanilla Única de la Institución colegial, que a tal efecto tendrá dispuesto en el área del abierta al Ciudadano/a de su sitio de internet.

Toda vez que el Dcd haya recibido la queja o denuncia, emitirá un acuse de recibo de esta al ciudadano/a demandante, preferentemente por vía telemática mediante correo electrónico. Para ello, el Colegio deberá facilitar en la página web o en el medio en que se reciba la denuncia, el consentimiento al tratamiento de datos de carácter personal del interesado por parte del Dcd.

El Dcd rechazará las quejas y reclamaciones anónimas y podrá rechazar aquellas que advierta mala fe, carencia de fundamentos o inexistencia de pretensión, así como aquellas otras que irroque perjuicios al derecho de terceras personas. Su decisión no será susceptible de recurso.

## **Artículo 7.- CONFIDENCIALIDAD**

El hecho denunciado y la información en el curso de la investigación tendrán el carácter

de reservados y solamente tendrá acceso a ellos la Junta de Gobierno excluido o ausentándose el posible denunciado si perteneciera a la misma.

### **Artículo 8.- ACTUACIONES**

Admitida la reclamación, el Dcd promoverá la oportuna investigación para el esclarecimiento de los supuestos de la misma.

La documentación del Colegio, a que hubiera de tener acceso el Dcd, le será facilitada por el Secretario/a General del Colegio.

De las actuaciones y diligencias practicadas se dará cuenta, al mismo tiempo, a la Junta de Gobierno y al interesado, que responderá con los testimonios que considere oportunos en el plazo que se le haya fijado, que en ningún caso será inferior a 5 días hábiles, que podrán ser prorrogados, a instancia de parte, por la mitad del concedido, pero no superior a 30 días hábiles en ningún caso.

Cuando las actuaciones practicadas revelen que la queja ha sido originada presumiblemente por abuso, arbitrariedad, error, negligencia u omisión, el Dcd podrá dirigirse al interesado, haciéndole constar su criterio al respecto, dando traslado de dicho escrito a la Junta de Gobierno para que tome las medidas oportunas. En todo caso, le comunicará al denunciante el trámite seguido y el resultado de las actuaciones, para su constancia.

Para el cumplimiento de sus fines podrá recabar de las distintas instancias colegiales cuanta información considere oportuna o solicitar la comparecencia de las personas relacionadas directa o indirectamente. La Junta de Gobierno pondrá a disposición del Dcd los medios materiales y humanos para desarrollar su función.

### **Artículo 9.- RESOLUCIONES**

Las resoluciones que se deriven del expediente incoado por el Dcd, así como las sanciones que pudieran derivarse, serán adoptados por la Junta de Gobierno del Colegio, quién en el plazo de 15 días comunicará al interesado los resultados del expediente, todo ello conforme al procedimiento establecido en los Estatutos colegiales.

### **Artículo 10.- MEMORIA ANUAL**

Anualmente, el Dcd redactará una Memoria en la que recogerá las quejas y denuncias que se le hubieren formulado y las decisiones adoptadas al respecto por la Junta de Gobierno, o en su caso, por la Junta General, así como las iniciativas o peticiones que, a su propia instancia, hubiere elevado.

En dicha Memoria, el Dcd podrá incluir propuestas de actividades relacionadas con sus funciones que requieran previsión presupuestaria, para lo que deberá adjuntar en la Memoria una solicitud motivada de dichas actividades, su plazo de implantación/ejecución y un desglose del montante económico estimado para su materialización. La Junta de Gobierno deberá evaluar e incluir, o no, dicha solicitud de partida presupuestaria en los Presupuestos Generales, para lo cual la Memoria deberá entregarse, como mínimo, con 2 meses de antelación a la Asamblea General en la que deba realizarse la aprobación de los presupuestos.

La Junta de Gobierno, dará la debida publicidad a la Memoria del Dcd una vez que esta haya sido depositada, en un plazo no superior a un mes y mediante los medios de comunicación habituales del Colegio, siendo publicada al menos, en las áreas pública y del Colegiado/a de la página Web y el tablón de anuncios de la sede Colegial.

### **Disposición final**

El presente reglamento entrará en vigor el próximo 1 de enero del 2021.

**ANEXO I**  
**MODELO DE FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE QUEJA O DENUNCIA**  
**ANTE EL DEFENSOR/A DEL CIUDADANO.**

En Madrid, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

A la atención del Defensor/a del Ciudadano

D./Dña. \_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_, con domicilio y correo electrónico a efectos de notificaciones en c/\_\_\_\_\_, nº\_\_\_\_\_, piso/puerta\_\_\_\_\_, CP:\_\_\_\_\_, de la ciudad de \_\_\_\_\_, y con correo electrónico\_\_\_\_\_.

**EXPONE:** (describa los hechos denunciados, indicando el órgano o departamento colegial denunciado y el objeto de la queja o denuncia por los que considera menoscabados sus derechos como ciudadano/a):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**SOLICITA:** (expresé brevemente la demanda de restauración de sus derechos como ciudadano/a):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Con el ruego de que sea atendida esta demanda, asumo que quedo a disposición del Defensor/a del Ciudadano para proporcionar información adicional o cualquier documentación justificativa de los hechos denunciados, y para que así conste, firmo esta solicitud en el lugar y fecha arriba indicados,

Fdo. D./Dña. \_\_\_\_\_, DNI nº: \_\_\_\_\_

COLEGIO PROFESIONAL DE FISIOTERAPEUTAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, como Responsable del tratamiento, le informa que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de protección de datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD). Sus datos serán tratados con la finalidad de gestionar su queja o denuncia con base en lo dispuesto en este Reglamento, y se conservarán por el tiempo previsto por los estatutos o, en su defecto, por el necesario para la resolución de su reclamación. No se comunicarán sus datos a terceros salvo por obligación legal. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de sus datos y a la limitación u oposición a su tratamiento enviando comunicación a nuestro DPO en [delegadoprotecciondatoscpfm@cfisiomad.org](mailto:delegadoprotecciondatoscpfm@cfisiomad.org). También puede presentar una reclamación ante la Autoridad de control ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente.