

## **REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL DEFENSOR/A DE LA CIUDADANÍA**

El Defensor o Defensora de la ciudadanía (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 las personas que reciben los servicios de las personas colegiadas.

Adicionó un nuevo artículo 12 a la ley colegial, por el que los Colegios Profesionales dispondrán de un servicio de atención a la ciudadanía, que necesariamente tramitará y resolverá cuantas quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de las personas colegiadas se presenten por cualquier persona que contrate los servicios profesionales, así como por asociaciones y organizaciones ciudadanas 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 la ciudadanía, 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 la ciudadanía, las organizaciones colegiales ofrecerán la siguiente información, que deberá ser clara, inequívoca y gratuita:

- a) El acceso al Registro de las personas colegiadas, 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 podrá interponer una persona en caso de conflicto con una persona colegiada 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 las personas colegiadas 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 las personas colegiadas 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/a de

la Ciudadanía”, llevándolo a efecto mediante la presente disposición.

### **Artículo 1.- NATURALEZA**

El Dcd es una figura protectora de los derechos de la ciudadanía, conducente a esclarecer acciones administrativas que impliquen lesión de derechos e intereses particulares de alguna persona con ocasión del uso y consumo de los servicios profesionales de los profesionales 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) Tener condena por sentencia firme que lleve aparejada la inhabilitación o suspensión para cargos públicos, en tanto esta subsista.
- b) Tener sanción disciplinaria, mientras no se obtenga la rehabilitación.

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 persona colegiada que cumpla los requerimientos anteriores, pueda postularse para la elección junto a la persona que se presentara como Adjunta si la hubiere. De entre las candidaturas postuladas, 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 a la persona colegiada 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.- PERSONA ADJUNTA AL DEFENSOR/A**

La persona Adjunta al Dcd y el Dcd compartirán una única candidatura en la que se detallará cada uno de los cargos. Si en la candidatura no se presentara ninguna persona para el cargo, este será designado por la Junta de Gobierno.

La persona Adjunta al Dcd, 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 la persona Adjunta al Dcd serán retribuidos.

### **Artículo 4.- INDEPENDENCIA**

El Dcd será independiente de la Junta de Gobierno en sus actuaciones, no teniendo dependencia 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 la ciudadanía, frente a los servicios profesionales obtenidos de las personas colegiadas en nuestra Institución 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 sus comisiones y de las personas colegiadas.

También podrá actuar de oficio cuando tenga conocimiento de alguna supuesta actuación que menoscabe los derechos o intereses, generales o particulares, de la ciudadanía. 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 Dcd todas aquellas cuestiones pendientes de resolución judicial o de expediente administrativo disciplinario.

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

Podrá dirigirse al Dcd toda persona 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 la persona interesada, 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 persona Adjunta, 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 a la Ciudadanía de su sitio de internet.

Toda vez que el Dcd haya recibido la queja o denuncia, emitirá un acuse de recibo de esta a la persona 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 de la persona interesada 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 la posible persona denunciada 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 la Secretaría General del Colegio.

De las actuaciones y diligencias practicadas se dará cuenta, al mismo tiempo, a la Junta de Gobierno y a la persona interesada, 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 a la persona interesada, 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 a la persona 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 a la persona interesada 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 Profesional 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 de la Ciudadanía

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):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**SOLICITA:** (expresé brevemente la demanda de restauración de sus derechos):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Con el ruego de que sea atendida esta demanda, asumo que quedo a disposición del Defensor/a de la Ciudadanía 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.