



**COLEGIO PROFESIONAL
DE LA PEDAGOGÍA Y DE
LA PSICOPEDAGOGÍA**
DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

PROCEDIMIENTO DE QUEJA, RECLAMACIÓN O DENUNCIA

**COLEGIO PROFESIONAL DE LA
PEDAGOGÍA Y DE LA PSICOPEDAGOGÍA
DE SANTA CRUZ DE TENERIFE - COP**

marzo 2026

ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN.**
- 2. OBJETO.**
- 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**
- 4. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.**
- 5. PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES O DENUNCIAS.**
- 6. DESIGNACIÓN ÓRGANO COMPETENTE**
- 7. TRAMITACIÓN.**
- 8. RESOLUCIÓN.**
- 9. ANEXO I**

1. INTRODUCCIÓN

El Colegio Profesional de Pedagogía y Psicopedagogía de Santa Cruz de Tenerife es una corporación de derecho público sin ánimo de lucro, que se rige por la legislación básica del Estado que sea de aplicación; la Ley 10/1990, de 23 de mayo, de Colegios Profesionales de Canarias, o normativa que la sustituya; la Ley 6/2023, de 10 de abril, de creación del Colegio Profesional de la Pedagogía y de la Psicopedagogía de Santa Cruz de Tenerife; por sus propios Estatutos colegiales y, en lo no previsto en los mismos en lo referente a las funciones, organización y funcionamiento del colegio, por los Estatutos del Consejo General de Colegios profesionales de Pedagogía y Psicopedagogía de España.

2. OBJETO.

El presente procedimiento tiene por objeto regular el procedimiento de recepción, tramitación y resolución de las quejas, reclamaciones o denuncias presentadas por la ciudadanía en relación con actuaciones profesionales de pedagogos o psicopedagogos que pudieran constituir mala praxis o vulneración de las normas deontológicas. Y pretende garantizar la accesibilidad para la ciudadanía, la transparencia, la imparcialidad en la tramitación y el respeto al derecho de defensa del profesional afectado.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento se aplicará a:

- Quejas o reclamaciones presentadas por personas usuarias de servicios profesionales.

- Denuncias presentadas por terceros o instituciones.
- Comunicaciones relacionadas con posibles incumplimientos de normas deontológicas.

Solo serán objeto de tramitación las actuaciones realizadas por profesionales colegiados en el Colegio Profesional. Cuando los hechos afecten a profesionales no colegiados, el Colegio podrá: informar al denunciante de la falta de competencia disciplinaria o trasladar la información a la administración competente si procede.

4. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.

El procedimiento de tramitación de quejas, reclamaciones o denuncias se regirá por los siguientes principios, que garantizan su adecuación al ordenamiento jurídico y la protección de los derechos de todas las partes implicadas:

Principio de legalidad

Todas las actuaciones del Colegio deberán ajustarse estrictamente a la normativa vigente, de Colegios Profesionales, a la normativa autonómica aplicable y a los estatutos colegiales.

El Colegio solo actuará dentro del ámbito de sus competencias, no podrá imponer sanciones no previstas normativamente y deberá respetar en todo momento el procedimiento legalmente establecido.

Principio de confidencialidad

El Colegio garantizará la confidencialidad de toda la información que se reciba y genere en el marco del procedimiento.

En particular, se limitará el acceso a la información a las personas estrictamente necesarias. Se evitará la difusión de datos personales o profesionales sin justificación, se protegerá la

identidad del denunciante cuando sea necesario.

Principio de presunción de inocencia

El profesional afectado por una queja o denuncia será considerado inocente mientras no se demuestre lo contrario. Esto implica que la carga de la prueba corresponde a quien formula la denuncia. No podrán adoptarse medidas sancionadoras sin prueba suficiente y las actuaciones preliminares no suponen, en ningún caso, una declaración de culpabilidad. Este principio debe regir todas las fases del procedimiento, evitando juicios anticipados o valoraciones prematuras.

Principio de contradicción

Se garantizará el derecho del profesional afectado a conocer los hechos que se le imputan y a formular alegaciones. Se le dará traslado de la denuncia o reclamación, podrá aportar pruebas y documentación y podrá defender su actuación profesional.

Principio de transparencia

El procedimiento deberá ser claro, accesible y comprensible para la ciudadanía.

A tal efecto, el Colegio informará sobre los cauces para presentar reclamaciones, se comunicará el estado del procedimiento cuando proceda y se facilitará información general sobre el funcionamiento del sistema, todo ello sin perjuicio del respeto a la confidencialidad de los expedientes concretos.

Principio de protección de datos personales

El tratamiento de los datos personales se realizará conforme a lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos RGPD y en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales LOPDGDD.

En particular, los datos serán tratados con finalidad legítima y específica, se aplicarán

medidas de seguridad adecuadas y se respetarán los derechos de acceso, rectificación, supresión y demás derechos de los interesados.

Principio de imparcialidad

Las personas encargadas de la tramitación del procedimiento actuarán con objetividad, sin conflictos de interés ni prejuicios. Asimismo, deberán abstenerse cuando concurra causa de incompatibilidad y las decisiones se basarán exclusivamente en los hechos y pruebas disponibles.

5. PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES O DENUNCIAS

Las personas interesadas podrán presentar su comunicación de queja, reclamación o denuncia mediante:

- correo electrónico: administracion@colegio-pedagogia-tfe.com
- formulario web: <https://colegio-pedagogia-tfe.com/contacto/>

La presentación deberá incluir:

- identificación del denunciante
- identificación del profesional (si se conoce)
- descripción detallada de los hechos
- documentación o pruebas disponibles
- fecha aproximada de los hechos.

6. DESIGNACIÓN ÓRGANO COMPETENTE

El órgano competente para el análisis, valoración y tramitación de las quejas, reclamaciones o denuncias por presunta mala praxis profesional corresponderá a un órgano colegiado

específico, denominado a efectos del presente protocolo, Comisión de Garantías Profesionales.

La Comisión de Garantías Profesionales estará compuesto por una Presidencia y dos vocales más que la Presidencia determine, además, la Secretaría de la Comisión será desempeñada por el Servicio Jurídico del COP, quien levantará acta de las sesiones y garantizará la correcta tramitación del procedimiento.

7. TRAMITACIÓN

Una vez recibida la comunicación:

- Se registrará en el Registro de Quejas y Reclamaciones del Colegio.
- Se acusará recibo al denunciante.
- La Comisión de Garantías Profesionales, como órgano competente, realizará una evaluación preliminar para determinar si los hechos son competencia del Colegio, si existen indicios de infracción deontológica y si la denuncia reúne los requisitos mínimos.

8. RESOLUCIÓN

La resolución será adoptada por el órgano competente y podrá consistir en el archivo del expediente, advertencia o recomendación, sanción disciplinaria conforme al régimen estatutario o remisión de los hechos a otras autoridades si procede.

La resolución será notificada al denunciante y al profesional afectado.

PROTECCIÓN DE DATOS: CONSENTIMIENTO EXPLÍCITO.

El **COLEGIO PROFESIONAL DE LA PEDAGOGÍA Y DE LA PSICOPEDAGOGÍA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE** es el **responsable del tratamiento** de los datos personales del **Interesado** y le informa que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre (LOPDGDD), por lo que se le facilita la siguiente información del tratamiento:

Fines del tratamiento:

General: por interés legítimo del responsable: mantener una relación comercial para la prestación de los servicios contratados.

Denunciante: tramitar su instancia denuncia/queja. Dicha información será trasladada a las personas sobre las que se dirija con el fin de que puedan defenderse, así como a las personas que deban intervenir en el procedimiento.

Criterios de conservación de los datos: se conservarán durante no más tiempo del necesario para mantener el fin del tratamiento y cuando ya no sea necesario para tal fin, se suprimirán con medidas de seguridad adecuadas para garantizar la seudonimización de los datos o la destrucción total de los mismos.

Comunicación de los datos: no se comunicarán los datos a terceros, salvo obligación legal a los intervinientes en un procedimiento motivado por la interposición de denuncia/queja.

Derechos que asisten al Interesado:

Derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento.

Derecho de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de sus datos y a la limitación u oposición a su tratamiento.

Derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de control (www.aepd.es) si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente.

Datos de contacto para ejercer sus derechos: Apartado de Correos 779, Oficina Principal Plaza de España, 2 38003 de Santa Cruz de Tenerife. T 610334323 – coppedagogia.psicopedagogiatf@gmail.com