



colegio oficial de dentistas
LAS PALMAS

REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y SUGERENCIAS FORMULADAS AL SERVICIO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL COLEGIO OFICIAL DE DENTISTAS DE LAS PALMAS

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. En el marco del proceso de transposición al ordenamiento interno de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (Directiva de Servicios), 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 (“Ley ómnibus”), reformó ampliamente la Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales (LCP), introduciendo la obligación de los Colegios Profesionales de disponer de un servicio de atención a los consumidores o usuarios, que necesariamente habría de tramitar y resolver cuantas quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados se presentaren por cualquier consumidor o usuario que contratase los servicios profesionales, así como por asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios en su representación o en defensa de sus intereses. Esta novedosa regulación se enmarcaba en el reforzamiento de la protección de los intereses de consumidores y usuarios como uno de los vectores de la reforma de la LCP, con la mira puesta en la mejora de la calidad de los servicios, eje de la Directiva de

El texto de este Reglamento se aprobó por la Asamblea General del COELP el 27 de octubre de 2025.

Servicios. Al que se reconducían otras previsiones, como la atribución a los Colegios de “Cuántas funciones redunden en beneficio de la protección de los intereses de los consumidores y usuarios de los servicios de sus colegiados” (art. 5.a), y, sobre todo, la elevación a la consideración de fin esencial “la protección de los intereses de los consumidores y usuarios de los servicios de los colegiados” (art. 1.3).

2. El presente Reglamento viene a colmar una laguna al disponer una regulación del procedimiento de tramitación de las reclamaciones, solicitudes de información y sugerencias que se formulen ante el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del Colegio Oficial de Dentistas de Las Palmas (COELP), que hasta la fecha ha seguido una práctica y dinámica no normativizada. **(a)** Con esta propuesta normativa se pretende conseguir certidumbre y seguridad jurídicas, a lo que coadyuvará también el deslinde y clarificación con funciones y procedimientos diferentes pero afines con los que se prestaba a confusión, y aún de las competencias orgánicas para su resolución. **(b)** También se ha tenido en consideración la oportunidad que ha supuesto la reciente aprobación del Decreto 8/2025, de 24 de febrero, por el que se regula la Oficina de Defensa de los Derechos de las Personas Usuarias Sanitarias en la Comunidad Autónoma de Canarias y el procedimiento de las reclamaciones, solicitudes de información y sugerencias del Sistema Canario de la Salud, con cuyos principios y directrices viene a alinearse el Reglamento del Colegio no obstante el diferente enfoque adoptado en cuanto la determinación del sujeto que tiene la obligación de responder a la reclamación, solicitud de información o sugerencia. **(c)** En esa línea de principios, cobra especial importancia la delimitación del ámbito de aplicación del Reglamento, en la que se presta especial atención a los supuestos que están excluidos del mismo (como, por ejemplo, las reclamaciones que tienen un contenido económico o las que exigen una responsabilidad civil del dentista), aquilatando de



ese modo los efectos o beneficios que los usuarios pueden esperar de esta clase de procedimientos que tienen un alcance más modesto o limitado, a fin de no generar falsas expectativas, porque no pueden sustituir ni compensar otros muchos más gravosos y complejos, que no están en manos del Colegio, para obtener una satisfacción de pretensiones más cercanas a su voluntad y deseos; y que, en cambio, sí pueden perjudicarlos si desconocen esa limitación de efectos. **(d)** Por ello, se refuerza la información para que el usuario conozca los mismos desde el momento en que se ponen a su disposición los formularios normalizados para cumplimentar la reclamación, petición de información o sugerencia, que habrán de contener una mención expresa así a los supuestos excluidos del ámbito de aplicación del Reglamento como a la advertencia de los efectos no preclusivos ni interruptivos de su presentación en relación con el ejercicio de otros derechos o acciones de carácter disciplinario, administrativo o judicial que pudieran corresponderle.

3. Los nuevos procedimientos contemplados en el Reglamento se han implementado desde su adaptación a su verdadera naturaleza jurídica. Por las consecuencias que de aquí se deducen y en cuanto contribuyen a la necesaria clarificación aludida se han tenido en cuenta las siguientes premisas de las que se deja constancia expresa en el contenido dispositivo. **(a)** Las reclamaciones que se presentan al amparo de este Reglamento ante el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del COELP -aun tratándose de una corporación de derecho público- no tienen en ningún caso la naturaleza de recursos administrativos o corporativos. **(b)** Como tampoco las reclamaciones tienen la consideración de denuncias sobre posibles infracciones a la legalidad, pues estas tienen un tratamiento jurídico y procedimental diferente. **(c)** Asimismo, las respuestas que el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios da a las reclamaciones, y aún a las peticiones de información y sugerencias, tampoco son resoluciones



administrativas. **(d)** De igual forma, las peticiones de información no se tratan como solicitudes presentadas al amparo del derecho de petición (art. 29 CE).

4. Esas premisas tienen relevantes consecuencias jurídicas en cuanto que se separan nítidamente a los procedimientos aquí reglados de los procedimientos administrativos y de la normativa básica reguladora de los mismos. **(a)** Así, y sin agotar aquellas, el transcurso del tiempo máximo establecido para resolver y notificar no da entrada al instituto de la caducidad del procedimiento ni al juego del silencio administrativo, no obstante establecerse el deber de dar respuesta aun cuando fuera extemporánea sin que por el vencimiento del plazo máximo cese esa obligación. **(b)** Las reclamaciones tampoco son denuncias, lo que se destaca y reitera para evitar la confusión de esta clase de procedimientos con los disciplinarios, en los que se elucida la responsabilidad deontológica del dentista colegiado por otra vía. **(c)** Cuando ha sido posible, se han arbitrado remedios alternativos, como es el caso del régimen de disconformidad respecto a los recursos corporativos o administrativos, en los que el paciente o usuario puede expresar su oposición o rechazo a la respuesta dada a su reclamación. **(d)** Asimismo, se ha tenido cuidado en el lenguaje y la expresión técnica con el que se han diseñado los trámites que integran el procedimiento, evitando en lo posible su confusión con los propios del procedimiento administrativo. **(e)** Y ello, sin perjuicio, de que se al señalar los principios que rigen la tramitación de los procedimientos aquí reglados pueden ser comunes en algunos casos -como por ejemplo, en el de contradicción -.

5. El ordenamiento brinda al ciudadano diferentes canales para encauzar sus peticiones y deseos, y estos pueden ser alternativos y coincidentes o no, así como compatibles o no. De ahí que una de las preocupaciones sea la de establecer con la mayor claridad y precisión posible la diferenciación con esos cauces



y la delimitación de las relaciones que pueden tener con los procedimientos que aquí se regulan. **(a)** Así, como consumidor o usuario puede expresar su desacuerdo con el servicio sanitario recibido del dentista acudiendo a la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS) haciendo uso de los procedimientos reglados por el citado Decreto 8/2025, de 24 de febrero, por el que se regula la Oficina de Defensa de los Derechos de las Personas Usuarias Sanitarias en la Comunidad Autónoma de Canarias y el procedimiento de las reclamaciones, solicitudes de información y sugerencias del Sistema Canario de la Salud. En estos, el Colegio no tiene ninguna participación, recayendo en el responsable del centro sanitario -v.g. de la clínica dental- el deber de contestar las reclamaciones, solicitudes de información y sugerencias planteadas por los usuarios ante la ODDUS. En cambio, en los procedimientos de reclamación, solicitud de información y sugerencias desarrollados en este Reglamento esa responsabilidad recae en el Colegio, una institución que no ha prestado, ni puede prestar, ningún servicio sanitario al paciente. **(b)** El paciente tiene pues la posibilidad de elegir el procedimiento que le ofrezca más garantías o le da más confianza, pero el Colegio, para garantizar un uso eficiente de sus limitados recursos así como para evitar contradicciones y a la postre generar insatisfacción o incluso frustración en el usuario, configura sus procedimientos de reclamación, solicitudes de información y sugerencias como subsidiarios de los arbitrados ante la ODDUS, con los efectos y consecuencias que de aquí se siguen y se describen en el Reglamento, compatibles con el deber de colaboración que tenemos con aquella.

6. También se ha tenido especial cuidado en deslindar los procedimientos de reclamaciones, peticiones de información y sugerencias con los disciplinarios. **(a)** Aquellos responden a una esencia radicalmente distinta. A través de su ejercicio no pretende resolverse controversia alguna, entre pacientes usuarios y



colegiados, sino depurar la responsabilidad deontológica en que los dentistas pudieran haber incurrido en su ejercicio profesional y solo esta, ninguna otra más (por ej., concretar una responsabilidad civil o dar satisfacción a un paciente descontento o disconforme con la asistencia). Por ello siguen procedimiento diferente y absolutamente garantista, el procedimiento disciplinario, al que son extrañas las reclamaciones -o quejas, que se tratan como tales-, que disponen de un cauce propio y diferenciado, la denuncia, el acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento del órgano competente la existencia de un determinado hecho que pudiera justificar la iniciación del correspondiente procedimiento disciplinario. **(b)** Como en el caso anterior, el Reglamento también articula las relaciones y comunicaciones que en su caso pueden existir entre ambos procedimientos. No sin reiterar, que las “denuncias”, no son, ni deben ser “reclamaciones”. Son dos trámites esencialmente diferenciados que conducen en su caso a procedimientos completamente distintos: el disciplinario y el de tramitación de reclamaciones, peticiones de información y sugerencias.

7. La experiencia acumulada por el Comité de Ética y Deontología en el conocimiento, estudio y análisis de las reclamaciones formuladas -desde los tiempos de funcionamiento del SÍDEPO, el Servicio de Información y Defensa del Paciente Odontológico-, la necesidad de aprovechar el capital humano y el acervo de experiencia, así como la limitación de recursos del Colegio y de disponibilidad de sus miembros, explican que recaiga en aquella la atribución de la competencia para la tramitación de estos procedimientos, por delegación de la Junta de Gobierno, descartándose la creación de un nuevo órgano ad hoc o un servicio interno del Colegio. El riesgo de confusión que pudiera crearse por la acumulación de otras misiones y responsabilidades del Comité de Ética y Deontología, en particular, la tramitación de los procedimientos disciplinarios, intenta conjugarse con las precisiones, aclaraciones y distinciones ya reseñadas



anteriormente. Asimismo, y para una respuesta eficaz y ágil se contempla la posibilidad de delegar en alguno de sus miembros la inadmisión a trámite de las reclamaciones cuando concurren los supuestos determinantes de la misma. En cambio, se atribuye la competencia para contestar las solicitudes de información y sugerencias a diferentes instancias o servicios del Colegio para facilitar una contestación más sencilla y rápida.

8. El Reglamento presta una atención preferente y prioritaria a la regulación de la tramitación de los procedimientos de reclamación respecto de las otras iniciativas como son las sugerencias y peticiones de información, que tienen también un objeto más abierto, difuso y amplio. El procedimiento de reclamación se estructura en torno a tres diferentes fases. **(a)** La presentación, que constituye su inicio, es objeto de regulación en cuanto a la determinación de cuál debe ser su contenido, las modalidades posibles de formalización, así como la posibilidad de que sea mejorada o subsanada. **(b)** La admisión a trámite, que tiene una importancia determinante al actuar como filtro que depura las verdaderas reclamaciones que deben ser objeto de respuesta desde el Servicio, y la instrucción. A destacar la obligación que tiene el dentista colegiado de contestar a los requerimientos de información y documentación que el Colegio puede hacerle para dar curso a la respuesta a la reclamación. **(c)** Y la finalización, que puede serlo de tres modos: respuesta del Servicio, desistimiento y renuncia del reclamante. El modo normal de terminación debe ser la respuesta del Servicio a la que se fijan plazos y pautas. **(d)** Asimismo, el Reglamento contempla la posibilidad de que el paciente exprese su disconformidad ante el Servicio frente a la respuesta a su reclamación. Una disconformidad que deberá ser justamente a la respuesta dada a su reclamación y no una reiteración o reproducción de los hechos o razones que fueron objeto de la reclamación, por lo que en tal caso se inadmitirá de plano, no obstante notificarse al reclamante disconforme.



colegio oficial de dentistas
LAS PALMAS

9. Las solicitudes de información y sugerencias tienen, como se ha expresado, una esencia muy distinta a las reclamaciones. De ahí que su procedimiento no requiera de tanta complejidad en su tramitación. A este efecto, se adaptan y aplican a estos las mismas condiciones que para su formalización y presentación se ha articulado en relación con las reclamaciones, previéndose cuál debe ser el modo y tiempo de proceder para dar respuesta a las mismas -que es necesariamente menor por ello mismo-.

10. Por último, la aprobación del presente Reglamento constituye una ejecución de la habilitación normativa contenida en la disposición adicional primera de los Estatutos del Colegio, que prevén la posibilidad de ser desarrollados mediante normas reguladoras específicas -como es el caso-, que, a propuesta de la Junta de Gobierno, deberán someterse a preceptiva aprobación por la Asamblea General de Colegiados y serán de obligado cumplimiento para los colegiados.



colegio oficial de dentistas
LAS PALMAS

CAPÍTULO I.-

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto regular el procedimiento de tramitación de las reclamaciones, solicitudes de información y sugerencias formuladas ante el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del Colegio Oficial de Dentistas de Las Palmas (COELP).

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. El Reglamento se aplicará a las reclamaciones, solicitudes de información y sugerencias que se presenten ante el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del COELP en relación con la actividad profesional desarrollada por los dentistas en la provincia de Las Palmas.
2. Se excluyen de su ámbito de aplicación:
 - a) Las reclamaciones, solicitudes de información y sugerencias relativas al funcionamiento e información de servicios administrativos no sanitarios de las clínicas dentales.
 - b) Las reclamaciones en materia de responsabilidad civil.
 - c) Las reclamaciones de contenido o carácter económico.
 - d) Todas aquellas reclamaciones, solicitudes de información y sugerencias cuya resolución deba ampararse en un procedimiento administrativo específico y, especialmente, las denuncias de infracciones disciplinarias así como administrativas.
3. Los formularios normalizados para la presentación de reclamaciones, solicitudes de información y sugerencias, que deberán estar a disposición de los pacientes y usuarios de las clínicas dentales, contendrán una mención expresa a los supuestos excluidos del ámbito de aplicación del



Reglamento así como la advertencia de los efectos no preclusivos ni interruptivos de su presentación a que se refiere el artículo cuarto.

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos del presente Reglamento se entiende por:

- a) Reclamaciones: los escritos y comunicaciones en los que los pacientes de los dentistas manifiestan su disconformidad, mediante la formulación de hechos, razones y petición en que se concrete con toda claridad, con los servicios sanitarios prestados o con el funcionamiento de la clínica odontológica en que recibió atención sanitaria.
- b) Solicitudes de información: los escritos en los que se solicita información sobre servicios y prestaciones sanitarias de los dentistas, derechos y deberes de los pacientes, procedimientos, normativa y protocolos de naturaleza sanitaria.
- c) Sugerencias: los escritos en los que se plantean propuestas que tengan por finalidad promover la mejora del cumplimiento y observación de los derechos y deberes de los pacientes, del funcionamiento, organización y estructura de las clínicas dentales, el cuidado y atención a los pacientes y, en general, de cualquier otra medida que suponga una innovación en el funcionamiento de las mismas o una mejora en la calidad o un mayor grado de satisfacción en sus relaciones con las clínicas dentales.

Artículo 4. Naturaleza de las reclamaciones, de las solicitudes de información y de las respuestas emitidas a las mismas.

1. Las reclamaciones previstas en el presente Reglamento no tienen la naturaleza de recursos corporativos o administrativos, ni de denuncias sobre posibles infracciones a la legalidad. Las solicitudes de información tampoco son solicitudes presentadas al amparo del derecho fundamental de petición.



2. No obstante, si de una reclamación pudiera derivarse algún tipo de responsabilidad administrativa o penal, se pondrá inmediatamente en conocimiento de la autoridad u órgano competente en cada caso para promover el inicio del correspondiente procedimiento administrativo o judicial.
3. Las contestaciones efectuadas por el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios a los reclamantes o solicitantes de información no tendrán en ningún caso carácter de resolución administrativa y contra las mismas no cabrá recurso administrativo o corporativo alguno.
4. La formulación de una reclamación no impide ni condiciona el ejercicio de cuantos derechos o acciones de carácter disciplinario, administrativo o judicial puedan corresponder al reclamante, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para su interposición ni interrupción de la prescripción de la responsabilidad.
5. En aquellos casos en los que del contenido de la reclamación presentada se pueda deducir que se trata de una de las reclamaciones excluidas del ámbito de aplicación del presente Reglamento en su artículo 2, en su caso, se dará traslado de la misma al órgano competente para su tramitación y resolución, con notificación al reclamante.

Artículo 5. Principios de los procedimientos.

1. La tramitación de los procedimientos de reclamaciones, peticiones de información y sugerencias se guiará por los siguientes principios:
 - a) Carácter contradictorio de la tramitación de las reclamaciones.
 - b) Respeto a la autonomía profesional del dentista.
 - c) Respeto a la autonomía de la voluntad del paciente.
 - d) Adecuación y adaptación del mensaje al usuario, transmitiendo la información directa de forma accesible, suficiente y comprensible, con especial atención hacia aquellas personas que por su nivel cultural, edad o disminución de capacidad física o psíquica tengan mayores problemas de orientación y desenvolvimiento.
 - e) Profesionalidad y calidad en el trato al paciente.



colegio oficial de dentistas
LAS PALMAS

2. La tramitación de los procedimientos objeto de regulación de este Reglamento serán gratuitos.

Artículo 6. Subsidiariedad y colaboración con la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios.

1. Los procedimientos de reclamación ante el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del COELP tienen carácter subsidiario respecto de los instruidos por la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS) con arreglo al Decreto 8/2025, de 24 de febrero, por el que se regula la Oficina de Defensa de los Derechos de las Personas Usuaras Sanitarias en la Comunidad Autónoma de Canarias y el procedimiento de las reclamaciones, solicitudes de información y sugerencias del Sistema Canario de la Salud, o a la normativa que lo sustituya.
2. En consecuencia, cuando el Colegio tuviere conocimiento de la existencia de una reclamación por los mismos hechos, razones y petición deducida ante la ODDUS o ante la clínica dental directamente al amparo del Decreto 8/2025, de 24 de febrero, se abstendrá de iniciar el procedimiento de reclamación objeto de regulación en el presente Reglamento.
3. Asimismo, cuando se hubiera admitido a trámite una reclamación por los mismos hechos, razones y petición ante la ODDUS y se presentara también reclamación ante el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del Colegio, esta última se inadmitirá a trámite mediante escrito motivado, comunicándose al reclamante.
4. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores, el Colegio prestará su colaboración a la ODDUS en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 7. Diferenciación con el procedimiento para el ejercicio de la potestad disciplinaria.

1. Las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del COELP no tendrán en ningún caso la naturaleza de denuncia.

El texto de este Reglamento se aprobó por la Asamblea General del COELP el 27 de octubre de 2025.



2. Si el paciente estima que la actividad profesional del dentista es contraria a la ética o deontología profesional, para la exigencia de esa responsabilidad, deberá denunciarlo con arreglo a lo que se dispone expresamente en el Reglamento de procedimiento disciplinario del COELP. En ese supuesto, se suspenderá la tramitación del procedimiento de reclamación.
3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, si como resultado de la tramitación del procedimiento de reclamación se apreciara la existencia de eventuales infracciones deontológicas se pondrá en conocimiento de la Junta de Gobierno del Colegio en su calidad de órgano competente para promover el inicio del correspondiente procedimiento disciplinario.

Artículo 8. Deber de colaboración de los dentistas.

1. Los dentistas tienen el deber de colaborar con el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios, estando obligados a proporcionar, a requerimiento del Colegio, los datos e información de que dispongan y que fueran necesarios para la tramitación de los procedimientos de reclamación y, en su caso, de solicitudes de información o sugerencias.
2. La desatención respecto del cumplimiento de este deber, no contestando a los requerimientos o peticiones de respuesta o informes solicitados por el Colegio podrá ser constitutiva de la falta leve tipificada en el artículo 70, letra b) de los vigentes Estatutos o inclusive de la falta grave descrita en el artículo 71, letras a) o b) de los mismos Estatutos.



colegio oficial de dentistas
LAS PALMAS

CAPÍTULO II.- COMPETENCIA ORGÁNICA

Artículo 9. Órganos competentes y régimen jurídico.

1. El Comité de Ética y Deontología del COELP es el órgano competente, por delegación de la Junta de Gobierno, para la tramitación de las reclamaciones presentadas al Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios objeto de regulación en este Reglamento.
2. Las solicitudes de información y sugerencias se responderán por el personal administrativo del Colegio, su servicio jurídico o el Director Ejecutivo en sus respectivas áreas o ámbitos materiales de actuación.
3. En la tramitación de los procedimientos de reclamaciones, solicitud de información y sugerencias, los órganos competentes en cada caso se registrarán únicamente por lo dispuesto en el presente Reglamento.
4. A estos exclusivos efectos, no serán objeto de aplicación las previsiones del Reglamento de procedimiento disciplinario del Colegio Oficial de Dentistas de Las Palmas por las que se rigen las funciones de instrucción de los procedimientos disciplinarios y las actuaciones previas a los mismos atribuidas al Comité de Ética y Deontología.

Artículo 10. Delegación de competencias.

El Comité de Ética y Deontología podrá delegar en alguno o algunos de sus miembros la inadmisión a trámite de las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios cuando concurra alguna de los supuestos determinados en el artículo 14 del presente Reglamento.



colegio oficial de dentistas
LAS PALMAS

CAPÍTULO III.- PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

Sección 1ª.- Presentación

Artículo 11. Inicio del procedimiento y contenido de la reclamación.

1. El procedimiento de reclamación se iniciará siempre mediante la presentación del correspondiente escrito en los términos establecidos en el presente Reglamento.
2. El escrito de reclamación deberá contener, como mínimo, los siguientes extremos:
 - a) Órgano competente a que se dirige, que será el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del COELP.
 - b) Identificación del paciente o usuario que presenta la reclamación o, en su caso, de su representante, debiéndose en este caso acreditar la representación por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna de su existencia.
 - c) Identificación del dentista y/o de la clínica dental contra la que se formula la reclamación.
 - d) Objeto de la reclamación expresando con toda claridad los hechos y razones de su disconformidad, así como la petición o pretensión que se solicita.
 - e) Firma del reclamante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.
 - f) Indicación de dirección electrónica o en su defecto lugar físico en que desea se le comunique la respuesta a su reclamación.
3. Los reclamantes podrán adjuntar cuantos documentos, que siendo relevantes, estimen convenientes para su tramitación.



4. Cuando las reclamaciones correspondientes a una pluralidad de personas tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente análogo, podrán ser formuladas en un único escrito.

Artículo 12. Modalidades de presentación.

1. Las reclamaciones se podrán presentar por vía electrónica y a distancia, cumplimentando formularios normalizados que el Colegio pondrá a disposición de los pacientes y usuarios en su página web.
2. También se podrán presentar en formato papel en la sede del COELP, a cuyo efecto dispondrá ejemplares impresos de los formularios normalizados.
3. El empleo de los formularios normalizados será voluntario, aunque se recomendará su uso para un mejor y más ágil tratamiento de las reclamaciones.
4. El Colegio dará registro de entrada a la reclamación presentada. De las reclamaciones presentadas se podrá exigir el correspondiente recibo que acredite la fecha de presentación.

Artículo 13. Subsanción y mejora.

1. En caso de advertirse errores, falta de datos o documentos relevantes para la tramitación de las reclamaciones, se requerirá al reclamante para que subsane el error o falta, o acompañe los documentos, concediéndole al efecto un plazo de diez días hábiles, bajo advertencia de que, en caso de no dar respuesta al requerimiento, se le dará por desistido de su reclamación y se procederá al archivo de las actuaciones.
2. El plazo señalado en el apartado anterior se podrá ampliar, de oficio o a solicitud del reclamante, hasta en cinco días hábiles más, cuando la aportación de los documentos requeridos presente especiales dificultades.
3. Asimismo, se podrá requerir al reclamante para que realice una modificación o mejora voluntaria de la reclamación presentada.

Sección 2ª.- Admisión a trámite e instrucción

Artículo 14. Admisión a trámite.

1. Presentada una reclamación que cumpla con las condiciones señaladas en la sección anterior de este capítulo se procederá a su admisión, siempre que no incurra en alguno de los supuestos contemplados en el apartado siguiente.

2. Las reclamaciones se inadmitirán a trámite, mediante escrito motivado, en los siguientes casos:
 - a) Aquellas que quedan excluidas del ámbito de aplicación del Reglamento en su artículo 2 o cuya contestación no sea competencia del Colegio.
 - b) Aquellas cuya pretensión estuviera siendo objeto de conocimiento por un Juzgado o Tribunal en el ejercicio de la correspondiente acción o recurso.
 - c) Cuando sean anónimas, sin perjuicio de que, en su caso, se realicen las actuaciones de indagación que fueran necesarias para la propuesta de las medidas correctoras pertinentes.
 - d) Las formuladas de modo reiterado por una misma persona y por el mismo motivo, guardando identidad sustancial con otras ya respondidas.
 - e) Cuando se hubiera admitido a trámite una reclamación por los mismos hechos, razones y petición ante la ODDUS o la clínica dental directamente al amparo del Decreto 8/2025, de 24 de febrero.
 - f) Aquellas en que se aprecie una carencia manifiesta de fundamento, inexistencia de pretensión, contenido imposible, o que empleen un lenguaje inapropiado u ofensivo.

3. El acuerdo de admisión o inadmisión a trámite se comunicará al reclamante.



colegio oficial de dentistas
LAS PALMAS

Artículo 15. Instrucción

1. Admitida a trámite la reclamación, se realizarán cuantas actuaciones sean pertinentes para el esclarecimiento y determinación de los hechos que concurran o de las cuestiones planteadas.
2. A esos efectos, el Servicio recabará de los dentistas cuya actuación profesional constituya objeto de la reclamación, los datos, informaciones y documentación de que dispongan y que pudieran ser necesarios para su respuesta.
3. Los dentistas quedan sujetos al deber de colaboración estando obligados a proporcionar aquellos en el plazo máximo de quince días hábiles desde que fueran requeridos por el Servicio. Asimismo, en su contestación podrán alegar y presentar cuantos otros documentos y justificaciones estimen pertinentes.

Sección 3ª. Finalización

Artículo 16. Formas de finalización.

El procedimiento de reclamación finalizará mediante alguno de los siguientes modos:

- a) Respuesta del Servicio a la reclamación presentada.
- b) Desistimiento del reclamante.
- c) Renuncia del reclamante.

Artículo 17. Desistimiento y renuncia del reclamante.

1. Todo reclamante podrá desistir de su reclamación o, cuando no esté prohibido por el ordenamiento jurídico, renunciar a sus derechos.



2. Si el escrito de reclamación hubiera sido formulado por dos o más personas, el desistimiento o la renuncia solo afectará a quienes la hubiesen formulado.
3. Tanto el desistimiento como la renuncia podrán hacerse por cualquier medio que permita su constancia, siempre que incorpore las firmas que correspondan de acuerdo con la normativa aplicable.
4. El Servicio aceptará de plano el desistimiento o la renuncia y declarará concluso el procedimiento, salvo que, habiéndose personado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento o renuncia.
5. El desistimiento o la renuncia no prejuzga ni impide, en su caso, la depuración de responsabilidad disciplinaria que pudiera derivarse de la actuación que es objeto de reclamación, por lo que en ese supuesto se limitarán los efectos del desistimiento o la renuncia al procedimiento de reclamación.

Artículo 18. Respuesta a la reclamación.

1. El Servicio está obligado a responder la reclamación y notificar al reclamante su respuesta en el plazo máximo de dos meses a contar desde el día en que la misma tuvo entrada en el registro del Colegio.
2. La respuesta habrá de ser motivada e incluirá las actuaciones llevadas a cabo, información sobre las cuestiones planteadas, en su caso las medidas correctoras adoptadas o la imposibilidad de adoptar medida alguna en relación con la reclamación presentada, así como cualquiera otra que en Derecho proceda.
3. El vencimiento del plazo máximo establecido sin que se haya emitido y notificado una respuesta expresa a la reclamación no dispensa la obligación del Servicio de resolver la reclamación y comunicar su respuesta.
4. La circunstancia descrita en el apartado anterior no implicará la caducidad del procedimiento ni la aplicación del silencio administrativo.



colegio oficial de dentistas
LAS PALMAS

Sección 4ª.- Disconformidad

Artículo 19. Régimen de disconformidad.

1. Las respuestas a las reclamaciones no son susceptibles de recurso administrativo o corporativo alguno.
2. Sin embargo, los reclamantes podrán formular disconformidad ante el mismo Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del COELP frente a la respuesta dada en el plazo máximo de un mes a contar a partir del día siguiente al de la recepción de su notificación.
3. El Servicio inadmitirá de plano los escritos de disconformidad que constituyan una reproducción o reiteración de los hechos o razones que fueron objeto de la reclamación, y contestados en la respuesta, notificando su archivo al reclamante.
4. El plazo máximo de que dispone el Servicio para emitir la respuesta a la disconformidad y notificar será de dos meses, a contar desde la fecha en que la disconformidad hubiera tenido entrada en el registro del Colegio.

CAPÍTULO IV.-

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y SUGERENCIAS

Artículo 20. Procedimiento de tramitación.

1. Las solicitudes de información y sugerencias se formalizarán y presentarán en los mismos términos que los establecidos para las reclamaciones en el capítulo anterior.
2. El Servicio procederá al estudio, evaluación y contestación de las solicitudes de información y sugerencias planteadas. A estos efectos, y en su caso podrá solicitar cuantos informes se estimen necesarios para su

El texto de este Reglamento se aprobó por la Asamblea General del COELP el 27 de octubre de 2025.



colegio oficial de dentistas
LAS PALMAS

- instrucción, que se emitirán en el plazo máximo de quince días.
3. El plazo máximo para la notificación de las respuestas a las solicitudes de información y sugerencias dirigidas al Servicio será de un mes a contar desde la fecha en que la solicitud de información o sugerencia hubiera tenido entrada en el registro del Colegio.
 4. Las respuestas emitidas a las sugerencias deberán pronunciarse sobre la viabilidad de la implantación o aplicación de las medidas propuestas.

Disposición transitoria única. Procedimientos de reclamación en curso.

Las disposiciones del presente Reglamento no se aplicarán a los procedimientos de reclamación que se hubieren iniciado y se encuentren en tramitación antes de su entrada en vigor.

Disposición final única. Publicidad y entrada en vigor.

El presente Reglamento, una vez aprobado por la Asamblea General extraordinaria, será publicado en la página web del COELP y entrará en vigor al día siguiente de su publicación.