

## NORMAS DE PROCEDIMIENTO EN EL SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

### 1. OBJETO

El presente documento tiene por objeto el establecimiento de unas normas de procedimiento en el seguimiento y resolución de quejas y reclamaciones recibidas en el Colegio de Economistas de la Región de Murcia por actividades realizadas por la propia institución o por la actividad profesional de los colegiados que la integran. Dichas normas garantizan la correcta gestión de las quejas y reclamaciones recibidas.

### 2. QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA O RECLAMACIÓN

Cualquier persona, perteneciente o no al Colegio de Economistas de la Región de Murcia, podrá presentar una queja o reclamación por razón del desarrollo de las actividades del Colegio o por la actividad profesional de cualquiera de sus colegiados.

### 3. DÓNDE SE PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA O RECLAMACIÓN

Los usuarios podrán formular sus quejas o reclamaciones a través de las siguientes vías:

- Presencialmente: en la sede del Colegio de Economistas, ubicado en Murcia en la Calle Luis Braille nº 1 entlo.
- Telemáticamente: remitiendo por email el [Formulario de queja o reclamación](#)

En ambos casos, el interesado deberá hacer uso del “[Formulario](#)”, pudiendo adjuntar la documentación que considere oportuna y enviarlo al email [s.tecnicamurcia@economistas.org](mailto:s.tecnicamurcia@economistas.org)

### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Recepción de la queja o reclamación.
- Registro de las quejas y reclamaciones en el archivo destinado a tal efecto y apertura de expediente correspondiente.
- Traslado del expediente a la Comisión Deontológica del Colegio, en el plazo máximo de 8 días desde la recepción de la queja o reclamación.
- La comisión elaborará un informe en el plazo máximo de 15 días a partir del vencimiento del plazo establecido en el punto anterior.
- La Junta de Gobierno, en su reunión más próxima una vez llegado a su término el plazo establecido anteriormente, determinará la resolución del expediente.
- Notificación al interesado de las actuaciones realizadas y de las medidas que se van a adoptar, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir del término de las actuaciones del punto anterior.