

## CONTENIDO

1. OBJETIVO:	1
2. DEFINICIONES:	1
3. ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS:	2
4. QUEJAS RELACIONADAS CON LAS ACTIVIDADES DE LAS PERSONAS COLEGIADAS O ESTABLECIMIENTOS INSCRITOS EN EL CQCR:	3
5. QUEJAS RELACIONADAS CON LAS ACTIVIDADES DEL CQCR:	3
6. CONFIDENCIALIDAD Y CONFLICTOS DE INTERES:	4
7. SUGERENCIAS	4
8. FORMULARIOS ASOCIADOS:	4
9. REGISTROS:	5

### 1. OBJETIVO:

1.1. Este procedimiento define los lineamientos a seguir para la gestión de quejas y sugerencias presentadas relacionadas con las actividades del Colegio de Químicos de Costa Rica.

### 2. DEFINICIONES:

2.1. **Queja:** expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada al CQCR por una persona u organización, relacionada con las actividades del Colegio, las actividades de una persona colegiada, o un establecimiento inscrito, para la que se espera una respuesta.

2.2. **Reclamante:** Persona u Organización que presenta una queja.

2.3. **Grupo de Trabajo para Análisis de Queja (GTAQ):** Grupo constituido por un líder y una o más personas, miembros de la Junta Directiva del Colegio de Químicos.

### **3. GENERALIDADES:**

- 3.1. Las quejas bajo el alcance de este procedimiento se refieren a las insatisfacciones relacionadas con las actividades del Colegio de Químicos de Costa Rica.
- 3.2. Las quejas deberán ser formuladas por escrito, y de preferencia al correo electrónico [direccion@colegioquimicoscr.com](mailto:direccion@colegioquimicoscr.com) o al correo [presidencia@colegioquimicoscr.com](mailto:presidencia@colegioquimicoscr.com) y de ser posible utilizando el formulario CQCR-AD-10-F01 Quejas y sugerencias.
- 3.3. Al recibir la queja, la Dirección Ejecutiva, debe dar acuse de recibo, siempre que sea posible y remitir al reclamante este procedimiento.
- 3.4. No se recibirán quejas anónimas, sin embargo el CQCR, puede mantener el anonimato de la fuente que presenta la queja, durante todo el proceso de gestión de esta, siempre que así sea requerido por el reclamante.
- 3.5. La Dirección Ejecutiva, debe registrar las quejas recibidas en CQCR-AD-10-F02: Control de Quejas y Sugerencias General del CQCR, indicando:
  - Número de Queja
  - Nombre de la persona que presenta la queja.
  - Fecha de recepción de la queja.
  - Breve descripción de los hechos expuestos
  - Resumen de acciones realizadas
  - Fecha de cierre.
- 3.6. La Dirección Ejecutiva analiza si la queja presentada es contra las actividades realizadas por el CQCR o si está relacionada con las actividades de una persona colegiada o un establecimiento inscrito en el CQCR, para lo cual se seguirá lo descrito en las siguientes secciones 4 y 5 de este procedimiento.
- 3.7. La Dirección Ejecutiva debe presentar un informe de las quejas recibidas y su estado de atención, cada tres meses a la Junta Directiva.
- 3.8. Durante todo el proceso de la resolución de la queja, la Dirección Ejecutiva debe remitir al reclamante informes de avance o del estado de gestión de la queja presentada.

**4. QUEJAS RELACIONADAS CON LAS ACTIVIDADES DE LAS PERSONAS COLEGIADAS O ESTABLECIMIENTOS INSCRITOS EN EL CQCR:**

4.1. Si la queja está relacionada con las actividades de una persona colegiada, se seguirá lo establecido en el Procedimiento establecido por la Fiscalía del CQCR para tal fin.

**5. QUEJAS RELACIONADAS CON LAS ACTIVIDADES DEL CQCR:**

5.1. Al recibir la queja, la Dirección Ejecutiva debe trasladar la misma, junto con la información necesaria de la actividad, proceso o expediente, para que sea analizada y resuelta por la Junta Directiva del CQCR.

5.2. La Junta Directiva, designa un Grupo de Trabajo para Análisis de Queja (GTAQ) para investigar la queja y nombra al líder. Las personas que integren dicho grupo no deben tener relación con las actividades que originaron la queja.

5.3. El GTAQ debe realizar la investigación de la queja y buscar una solución a los temas involucrados. Es responsabilidad del GTAQ asegurar que la investigación se lleve a cabo de manera oportuna. Cuando sea necesario durante el proceso de investigación, el GTAQ y el reclamante pueden comunicarse directamente.

5.4. Finalizada la investigación de la queja, el líder del GTAQ debe presentar un informe por escrito sobre el análisis de la queja, indicando si la queja es válida o no y su fundamentación. En caso de ser válida, realizar la propuesta de acciones correctivas para consideración de la Junta Directiva.

5.5. A partir del informe de la queja realizado por el GTAQ, la Junta Directiva debe resolver si acepta o no las recomendaciones del GTAQ, en caso de rechazo fundamentar la decisión. Si la recomendación es que la queja no es válida, la Junta Directiva debe resolver conforme a la misma e indicar las razones de no aceptación de la queja. Si la queja es válida, definir las acciones correctivas que consideren adecuadas para la resolución de la queja, a partir de la recomendación del GTAQ.

5.6. La resolución tomada por la Junta Directiva debe ser comunicada al reclamante por parte de la Dirección Ejecutiva.

5.7. Si la queja presentada es contra la Junta Directiva, aplicará el mismo procedimiento, pero en vez de un Grupo de trabajo para realizar la investigación de la Queja; la investigación, el informe y recomendaciones son realizadas por la Fiscalía del Colegio de Químicos y las decisiones sobre la resolución final de la queja son aprobados por la Asamblea General del Colegio de Químicos.

## **6. CONFIDENCIALIDAD Y CONFLICTOS DE INTERES:**

- 6.1. Cualquier persona nominada como miembro del GTAQ, o implicada en el proceso de quejas, que tenga un conflicto de interés real o potencial o problemas de confidencialidad con la situación presentada, debe excusarse de inmediato de cualquier discusión o recepción de información sobre la queja específica.
- 6.2. Los Miembros que integren del GTAQ no deben tener ningún interés comercial o de otro tipo en la queja que se está considerando o estar involucrado en las actividades que originaron la queja.
- 6.3. El reclamante puede solicitar permanecer en el anonimato a otras partes involucradas en la investigación y durante la investigación deberán tomarse las medidas adecuadas para preservar la confidencialidad de quien presenta la queja.

## **7. SUGERENCIAS**

- 7.1. Las sugerencias son recibidas de manera escrita o oral, con el fin de mejorar las actividades que realiza el Colegio de Químicos.
- 7.2. Cuando éstas son recibidas deben ser comunicadas a la Dirección Ejecutiva, quien realizará un análisis y determinará la necesidad de documentar acciones de mejora, si se requieren cambios en el Sistema de gestión o recursos para la implementación de estas, deben ser conocidas y aprobadas por parte de la Junta Directiva del CQCR.
- 7.3. El control de las sugerencias se realiza en el CQCR-AD-10-F02: Control de Quejas y Sugerencias General del CQCR

## **8. FORMULARIOS ASOCIADOS:**

- 8.1. Los formularios asociados mencionados en este procedimiento son:
  - a) CQCR-AD-10-F01 Quejas y sugerencias.
  - b) CQCR-AD-10-F02: Control de Quejas y Sugerencias General del CQCR
- 8.2. Los registros que se generen pueden mantenerse de manera física, electrónica o en sistema informático cuando se automatizan los procesos.

**9. REGISTROS:**

- 9.1. Los registros relacionados con las consultas a los documentos se mantienen en el SharePoint: Quejas y Sugerencias CQCR. Para lo cual se debe llevar un expediente digital para cada queja o sugerencia recibida que se realiza.
- 9.2. Los registros relacionados con las quejas y sugerencias son responsabilidad de la Dirección Ejecutiva.