



**COLEGIO
DE PROFESIONALES
EN PSICOLOGÍA**
DE COSTA RICA

INSTRUCTIVO PARA EL USO DEL BUZON DE SUGERENCIA Y QUEJAS

COLEGIO DE PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA DE COSTA RICA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefatura TI	Dirección Ejecutiva	Junta Directiva
Código: Código: IN-TI-002	Versión: 1	Junio 2020



	SECCIÓN / PÁRRAFO MODIFICADO	CAMBIO REALIZADO	FECHA MES / AÑO
1	Creación inicial del documento	Creación del documento	Junio 2020
2			
3			
4			
5			
6			

Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. PROCEDIMIENTO	2
3.1 Vías de entrada	2
3.2 Gestión de las quejas	2



1. OBJETIVO

Recibir, gestionar y efectuar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas de manera oportuna, confidencial y objetiva, mediante los canales de atención establecidos por el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, con el fin de garantizar la mejora en la prestación de servicios.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de peticiones quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, continúa con la revisión y análisis por parte de los miembros de Junta Directiva, la generación y entrega de la respuesta al ciudadano y finaliza con el seguimiento a la oportuna gestión.

3. PROCEDIMIENTO

3.1 Vías de entrada

Las quejas y sugerencias se podrán presentar a través de los siguientes canales: por medio de un formulario en el sitio web del colegio, por correo electrónico, por teléfono, personalmente o a través de las redes sociales.

En caso de que una queja esté relacionada con un incidente, para facilitar su mejor resolución, sería conveniente que ésta se presentara con la mayor brevedad posible después del incidente.

Las personas que presenten una queja o sugerencia deberán identificarse, indicando su nombre y apellido y un medio de contacto. No obstante, se atenderán quejas que se presenten de forma anónima cuando se realice una denuncia que deba ser investigada, y pueda comprometer a la persona que la emite.

3.2 Gestión de las quejas

- **Registro**

La Secretaría de Junta Directiva es la encargada de la recepción y registro de las quejas y sugerencias.



Todas las quejas y sugerencias que lleguen al Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica serán registradas por escrito (independientemente de la vía de entrada), para realizar la correcta gestión de las mismas, su seguimiento, resolución y evaluación.

- **Análisis y resolución**

La Secretaria de Junta Directiva conocerá las quejas y sugerencias y con el apoyo de la administración canalizará a los diferentes departamentos, coordinaciones u oficinas del colegio la respuesta en caso necesario, cuando se trate de situaciones que refieran respuesta ineficiente o inadecuada de parte del colegio, la queja será conocida por la JD para su atención y oportuna resolución

- **Respuesta**

El Colegio de Profesionales en Psicología se compromete en contactar con la persona que presente la queja con la resolución de la misma dentro de un máximo de 15 días a partir de su recibo, o a informar sobre los progresos realizados hasta la fecha y el plazo previsto para tener una respuesta o resolución.

La persona designada hará llegar la resolución y respuesta a la persona que haya realizado la queja. Si procede, también se le informará de las medidas correctivas propuestas.

- **Apelación**

En caso que la persona que haya realizado la queja no esté conforme con la resolución de la misma o con la respuesta recibida, tendrá la oportunidad de apelar para que se realice una revisión del proceso. La petición de apelación deberá ser presentada por escrito.

Se hará acuse de recibo de la petición en un plazo de 5 días y el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica se compromete a gestionar la apelación y a informar de la resolución alcanzada a todas las partes involucradas con la mayor brevedad posible.

- **Mejora continua**

Todas las sugerencias y quejas serán registradas, desde su recepción hasta su resolución.

Con este registro, cada delegación realizará un seguimiento periódico del tipo de quejas presentadas, las medidas tomadas para resolverlas o las propuestas de mejora aplicadas.