

---

# PROTOCOLO DE VOCERÍA INSTITUCIONAL

---

*Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica*

Elaborado por:		Aprobado por:
Oficina de Comunicación y Dirección Ejecutiva		Junta Directiva ACUERDO: JD.CPPCR-052-2021
PR-COM-002	Versión: 03	Última modificación: 01/2021

## JUSTIFICACIÓN

El Protocolo de Vocería Institucional, pretende servir de guía en la clarificación de los pasos y procedimientos en la gestión comunicativa para su aplicación en cada una de las iniciativas aprobadas. La aplicación de este documento ayudará a fortalecer la acción coordinada de las contrapartes, aumentará la productividad e impacto de la comunicación y además proporcionará la claridad necesaria para la proyección de la imagen del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica en las poblaciones gremiales y sociales.

## OBJETIVO

El Protocolo de Vocería Institucional, tiene como objetivo la implementación de acciones que respondan a la proyección institucional que nace del plan estratégico, y los alcances y limitaciones de cada una de las personas voceras en la atención de medios de comunicación, empresas y organizaciones.

## ¿QUÉ ES UN VOCERO(A)?

Las personas voceras se constituyen en los portavoces que representan y comunican de forma directa la postura y pensar de la organización, en el caso del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, representan la opinión del Colegio como ente regulador del ejercicio ético de la profesión por lo cual no emiten criterios a título personal.

## PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE UN VOCERO

Para que una persona vocera transmita en forma efectiva, clara y creíble la posición del Colegio frente a la comunicación y comunicación en crisis, debe poseer en su discurso (lenguaje verbal) y en su actitud (lenguaje corporal) las siguientes características:

- **Credibilidad:** no dejar espacio al cuestionamiento o a la descalificación, la persona vocera debe reflejar la solidez y el liderazgo del Colegio. Debe ser capaz de colocar el mensaje que el Colegio quiere difundir.

- Seguridad: independientemente de la situación, de las presiones o de sus sentimientos, la persona vocera debe demostrar seguridad en el control que mantenga de la situación. Debe permanecer ecuánime ante las provocaciones externas.
- Conocimiento: la preparación y experiencia en el eje temático es primordial, le permitirá prever el tipo de preguntas que le harán, o bien estudiar el porqué de la situación en casos de hechos o noticias del entorno social. Debe tener la capacidad de defender puntos específicos.
- Disponibilidad: es importante que las personas voceras entiendan las implicaciones de serlo, tanto en disponibilidad de tiempo para la atención de medios, como también los distintos métodos el abordaje de los temas que en la mayoría de los casos no poseerán conocimiento de las estructura y tipo de preguntas a las que se someterán.
- Alineamiento: La información que la persona vocera entregue a los distintos medios debe concordar y ser coherente con la postura del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica ante el eje temático.
- Capacidad de actuar ante una crisis: La persona vocera debe tener la habilidad de evaluar los riesgos que pueden provocar una crisis. Ha de tener habilidades de manejarla cuando esta se produzca y una vez superada, establecer las medidas preventivas para que no vuelva a ocurrir.

## **PERSONAS VOCERAS OFICIALES DEL COLEGIO DE PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA DE COSTA RICA**

El presidente en funciones del periodo vigente de la Junta Directiva será la persona vocera oficial del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. De igual forma, quién ocupe el puesto de Fiscal podrá ejercer la vocería si la naturaleza de esta corresponde a ejes propios de estos órganos respectivamente.

La vocería se ejerce en la diversidad de ejes y temas relativos a la perspectiva psicológica relacionada a técnicas, herramientas, pronunciamientos y posición oficial del Colegio ante las situaciones del entorno gremial y/o social. Ambos representantes de la Junta Directiva podrán brindar declaraciones y opiniones sobre las diversas consultas que nacen y son canalizadas mediante el *Manual de Medios de Comunicación*.

Podrán ejercer de manera adicional la vocería aquellas personas profesionales que fueron integradas a la *Matriz de personas voceras del CPPCR*, la Oficina de Comunicación velará porque estas personas profesionales estén activas y al día con la institución.

## RESPONSABILIDADES DE LAS PERSONAS VOCERAS DEL CPPCR

1. Las personas voceras del CPPCR reconocen su condición de vocería. Asumen que la misma se ejerce por **una única consulta y/o representación**, y que en caso de ser contactados por un medio de comunicación, empresa u organización, cumplirán las disposiciones del **Manual para el manejo de Medios de Comunicación**.
2. Que al asumir la vocería se comprometen con el valor institucional de responsabilidad para la atención de esta, asumen dos compromisos: el primero relacionado con el tiempo para atender la consulta y el segundo, en la preparación, estudio y análisis anticipado del eje temático en el que gravite la consulta.
3. Durante la consulta, tendrán claras sus limitaciones en cuanto a la información que brindarán. Deberán ser directos, sintéticos, utilizarán palabras sencillas y no emitirán juicios de valor en contra del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. Procurarán que la entrevista y/o consulta no tome otro rumbo para el cual no fue estructurada. De ocurrir, referirán al medio de comunicación, empresa y organización a contactar a la persona Coordinadora de la Oficina de Comunicación para destinar otro espacio y otra persona vocera de ser el caso.

## LIMITACIONES DE LAS PERSONAS VOCERAS INSTITUCIONALES

1. Las personas voceras oficiales del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, no podrán brindar entrevistas y declaraciones en nombre del Colegio, si estas no han sido canalizadas según el *Manual para el manejo de Medios de Comunicación* (asignadas por la persona Coordinadora de la Oficina de Comunicación).
2. En el caso de aquellas entrevistas ya publicadas por parte de algún medio de comunicación en colaboración con alguna de las personas voceras institucionales; si estas no fueron tramitadas por la Oficina de Comunicación **no representan la posición del Colegio** y la persona profesional que la brindó, debe realizar las aclaraciones pertinentes en el artículo o publicación y asumir su responsabilidad total por las declaraciones brindadas.