



## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS TÉCNICAS

### COLEGIO DE PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA DE COSTA RICA

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Coordinación de la Unidad de Asesoría Técnica del CPPCR	Dirección Ejecutiva	Junta Directiva
Código: AT-PR-001	Versión: 2	Agosto 2019

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS TÉCNICAS</b>		
	Código: AT-PR-001	Versión: 2	PÁGINA 1 DE 8

	<b>SECCIÓN / PÁRRAFO MODIFICADO</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>	<b>FECHA MES / AÑO</b>
1	Creación inicial del documento	Creación del documento/ACUERDO: JD.CPPCR-129-2019	04/02/2019
2	Actualización	Nueva definición de rol de Asesoría Técnica	25/06/2019
3			
4			
5			
6			

## Contenido

1.	Objetivo.....	2
2.	Alcance .....	2
3.	Responsables.....	2
4.	Recepción de consultas por parte de las personas agremiadas, instituciones y personas usuarias	3
5.	Revisión del estatus de la persona profesional consultante.....	4
6.	Respuestas a consultas frecuentes .....	4
7.	Elaboración de nuevos criterios .....	5
8.	Revisión de respuesta por parte de la Secretaria o Junta Directiva.....	6
9.	Consultas de las cuales no se cuenta con información para brindar respuesta .....	5
10.	Envío de respuestas a consultas por medio de oficio formal.....	7
11.	Personas que no se encuentran al día con el Colegio .....	7
12.	Personas que no se encuentran activas en el sistema .....	7
13.	Trámite de consultas ingresadas por otros medios .....	8
14.	Generación de informes.....	8

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS TÉCNICAS		
	Código: AT-PR-001	Versión: 2
		PÁGINA 2 DE 8

## 1. Objetivo

Definir los pasos necesarios para tramitar y atender de consultas técnicas que realizan los profesionales en Psicología y los entes externos vinculados con el Colegio o con su quehacer institucional.

## 2. Alcance

El procedimiento aplica para las personas profesionales en psicología, incorporadas, activas y al día en sus obligaciones con el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica que tengan dudas técnicas con respecto al ejercicio profesional, así como personas usuarias e instituciones.

## 3. Responsables

- 3.1 Es responsabilidad de la Coordinación de la Oficina de Asesoría Técnica la elaboración del presente procedimiento, así como las futuras modificaciones y actualizaciones que se consideren necesarias.
- 3.2 Es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva, la presentación del presente documento, ante la Junta Directiva, para la aprobación correspondiente, así como velar por su cumplimiento.
- 3.3 Es responsabilidad de la Asesoría Técnica la revisión del estatus de las personas consultantes, para determinar si es una persona colegiada o particular, registrar la consulta en la matriz respectiva, redactar y enviar la respuesta correspondiente.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS TÉCNICAS</b>		
	Código: AT-PR-001	Versión: 2	PÁGINA 3 DE 8

- 3.4 Es responsabilidad de la Secretaria de Junta Directiva, (cuando corresponda) revisar las respuestas, realizar observaciones, elevar a Junta Directiva aquellas respuestas que por su implicación política deben valorarse previo a la respuesta, así como indicar realizar las sugerencias correspondientes.
- 3.5 Es responsabilidad de los miembros de Junta Directiva aprobar las consultas que por primera vez se generen producto del proceso investigativo de la Asesoría Técnica, atender las consultas con implicación política, atender consultas de carácter vinculantes con el ejercicio profesional y aprobar el presente procedimiento.
- 3.6 El Comité Consultivo, tiene como responsabilidad atender aquellas consultas cuyo criterio experto sea solicitado por parte de la Junta Directiva.
- 3.7 El Departamento Financiero es responsable de la verificación saldos por pagar de las personas colegiadas.

#### 4. Recepción de consultas por parte de las personas agremiadas, instituciones y personas usuarias

El Colegio de Profesionales en Psicología, brinda atención, orientación y asesoría a las personas profesionales que planteen dudas razonables y consultas técnicas sobre su ejercicio profesional, desde una perspectiva ética y deontológica y con el objetivo de asegurar un trato ético y correcto de las personas usuarias.

Asimismo, se atenderán consultas técnicas de instituciones y personas usuarias, las cuales serán tramitadas de acuerdo a la información solicitada y la capacidad de respuesta, especialmente técnica que se pueda brindar.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS TÉCNICAS		
	Código: AT-PR-001	Versión: 2	PÁGINA 4 DE 8

Para ello, la Junta Directiva, ha definido como el canal oficial, el correo electrónico [consultas@psicologiacr.com](mailto:consultas@psicologiacr.com) y ha establecido un tiempo máximo de respuesta de 30 días naturales.

A los profesionales que realicen las consultas por medios presenciales o telefónicos, la persona administrativa del Colegio que les atienda, les solicitará precisar su(s) consulta(s) mediante el canal oficial definido para tal fin. Esto con el objeto de reducir las posibilidades de malas interpretaciones en una conversación telefónica o personal.

#### 5. Revisión del estatus de la persona profesional consultante

La Asesoría Técnica, recibe por medio del correo electrónico la consulta realizada por la persona profesional y procede a realizar la revisión de su estatus en el sistema correspondiente. Una vez verificado, que se trata de una persona colegiada, activa y al día, procede con el registro de la consulta en la matriz dispuesta para tal fin en donde se indica al menos:

Fecha de consulta	Código	Nombre	Tipo de consulta	Detalle de la consulta	Fecha de respuesta	Medio de respuesta	No. de oficio asignado (si aplica)
-------------------	--------	--------	------------------	------------------------	--------------------	--------------------	------------------------------------

Una vez anotados los datos en el registro, procede a verificar si la consulta corresponde a una consulta nueva o si existe alguna respuesta previa en la página web del Colegio de Profesionales en Psicología, en el apartado de preguntas frecuentes.

#### 6. Respuestas a consultas frecuentes

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS TÉCNICAS		
	Código: AT-PR-001	Versión: 2	PÁGINA 5 DE 8

En caso de contar con respuesta en el sitio web, la Asesoría Técnica responderá a la consulta, por medio de correo, adjuntando el link de la respuesta, la cual fue previamente aprobada por la Secretaria de la Junta Ejecutiva. Asimismo solicitará el acuse de recibido, a la persona consultante.

#### 7. Consultas de las cuales no se cuenta con información para brindar respuesta

En los casos de consultas técnicas, en la cuales la Asesoría Técnica, no cuenta con la información necesaria para brindar respuesta, consultará con la Dirección Ejecutiva o la Fiscal Adjunta para conocer si existen criterios previos, de lo contrario realizará el procedimiento de investigación necesario para fundamentar la respuesta y brindarla a la persona consultante.

En casos donde la información solicitada cuente con varias posibles respuestas, elevará a la Secretaria de Junta Directiva el caso, para que esta pueda indicar si es prudente que la Junta Directiva la valore o si en su defecto se deba elevar el caso al Comité Consultivo para su análisis y recomendaciones de respuesta.

#### 8. Elaboración de nuevos criterios

Si la consulta, no cuenta con un borrador de respuesta o respuesta previa, la Asesoría Técnica realizará un documento de respuesta, utilizando los documentos necesarios para respaldar la misma, tales como Ley Orgánica, Reglamentos, Código de Ética y Deontológico con el cual brindará respuesta.

En caso de no existir respaldo en los documentos indicados, la Asesoría Técnica procede a investigar en las fuentes que sean necesarias, a fin de emitir una respuesta y elevarla a valoración de la Junta Directiva.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS TÉCNICAS		
	Código: AT-PR-001	Versión: 2	PÁGINA 6 DE 8

Para la elaboración de las respuestas que correspondan, la Asesoría Técnica, utilizará como soporte la Ley 6144, el Código de ética y deontológico del Colegio, así como otras Leyes y Códigos emitidos por las autoridades costarricenses, que tengan vinculación con el contenido de la consulta.

También se considerarán los lineamientos y pronunciamientos de la Junta Directa y Comisiones (presentes y pasadas), cuando todavía apliquen.

Por último la Asesoría Técnica, utilizará su experiencia profesional, para complementar los criterios de repuesta, además de apoyarse en la experiencia profesional de otros/as colaboradores/as del Colegio de Profesionales.

Cuándo las fuentes mencionadas en el punto anterior, sean insuficientes para consolidar una respuesta, la Asesoría Técnica, recurrirá a la búsqueda de fuentes externas (bibliografía, profesionales expertos/as, etc); posteriormente redactará un propuesta de respuesta, la cual será remitida a la Junta Directiva, para su revisión y aprobación.

#### 9. Revisión de respuesta por parte de la Secretaria o Junta Directiva

La Secretaria de Junta Directiva, recibe en su correo institucional la propuesta de respuesta, tanto de la investigación realizada que da paso a una nueva postura técnica, como en los casos de respuestas de índole político o legal, a las que se les realizará el borrador de respuesta para revisión de la Secretaria de Junta Directiva (con copia al correo de la Secretaría Administrativa de la Junta Directiva), con el fin que pueda realizar observaciones, eliminar o agregar temas que considere necesarios aportar y en caso que considere pertinente la elevará a la revisión de la Junta Directiva.

Una vez que la respuesta haya sido valorada por la Secretaria de Junta Directiva o la Junta Directiva en pleno, este órgano indicará cuando esté de acuerdo con la respuesta elaborada, para ello indicará su visto bueno por medio escrito para proceder con la

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS TÉCNICAS</b>		
	Código: AT-PR-001	Versión: 2	PÁGINA 7 DE 8

respuesta a la persona o entidad consultante o en su defecto contestará de oficio por medio de la Secretaria Administrativa de Junta Directiva.

#### 10. Envío de respuestas a consultas por medio de oficio formal

Una vez que la Asesoría Técnica cuenta con respaldo de respuestas que anteriormente no contaban con el visto bueno, procede con la impresión del oficio, firma y escaneo del mismo para adjuntarlo al correo de respuesta, en el cual se le solicita a la persona consultante, emita su acuse de recibido.

#### 11. Personas que no se encuentran al día con el Colegio

Para el caso de las personas consultantes que no aparezcan al día con sus colegiaturas, la Asesoría Técnica, se lo hará saber por medio de correo electrónico y adjuntará el estado de cuenta con las cuotas morosas. Al mismo tiempo trasladará a Fiscalía el nombre de la persona para que se investigue.

Procederá a resolver, no obstante, la consulta realizada según corresponda.

#### 12. Personas que no se encuentran activas en el sistema

Para aquellas personas que realizan una consulta técnica y su estatus registrado en el sistema es de Moroso, Retirado, Ausente o Suspendido, la Asesoría Técnica responderá la consulta y procede a copiar el correo a Contabilidad, para su verificación y a la Fiscalía del Colegio, con el fin que este departamento, pueda dar seguimiento al caso y posible ejercicio ilegal de una persona profesional inactiva ante la institución.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS TÉCNICAS</b>		
	Código: AT-PR-001	Versión: 2	PÁGINA 8 DE 8

### 13. Trámite de consultas ingresadas por otros medios

Cuando la Junta Directiva reciba consultas de índole técnico, ya sea originadas por instituciones gubernamentales o personas no colegiadas y considera que es una consulta que puede ser atendida por medio del servicio de consultas, toma acuerdo y delega la realización del oficio en borrador o el envío de la respuesta por parte de la Asesoría Técnica.

Así mismo, al recibir consultas telefónicas la Asesoría Técnica, podrá brindar información básica de orientación de la respuesta en el sitio web o en su defecto se orientará para que envíe correo con la solicitud de la respuesta.

### 14. Generación de informes

La Asesoría Técnica, remite información de indicadores actualizados para el primer y segundo semestre del año a la Dirección Ejecutiva, con la finalidad de presentar informes periódicos a la Junta Directiva y a la Asamblea General, en la cual destaca la cantidad de consultas atendidas, los tipos de consultas más frecuentes, casos de dudas reincidentes, universidades con mayor cantidad de consultas, tiempos de respuesta, entre otros.

La Secretaría de Junta Directiva podrá corroborar en el sistema de archivo digital de respuestas la calidad de las brindadas comprendidas en el periodo que se reporta, con el fin de asegurar que las mismas se encuentran alineadas con los aspectos técnicos y éticos que promueve el Colegio.