
PROTOCOLO DEL MANEJO DEL BUZÓN VIRTUAL DE OPINIONES Y RECOMENDACIONES

Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica

Elaborado por:	Revisado	Aprobado por:
Coordinadora de Servicio al Colegiado	Dirección Ejecutiva/Secretaria de Junta Directiva	Junta Directiva
PR-SAC-002	Versión: 1	Febrero 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. <i>Objetivo</i>	3
2. <i>Alcance</i>	3
3. <i>Responsables</i>	3
4. <i>Buzón virtual</i>	3
5. <i>Análisis de los casos</i>	4
6. <i>Abordaje y cierre del caso</i>	4
7. <i>Anexos</i>	5

1. OBJETIVO

Garantizar un servicio individualizado y de calidad para cada una de las personas agremiadas, colocando un buzón a disposición para que puedan exponer su criterio y a la vez obtener soluciones al respecto.

2. ALCANCE

Aplica para todos los puntos de contacto con los que se establezca interacción con las personas agremiadas, personas colaboradoras y miembros de Junta Directiva.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva, la Coordinación del SAC y la secretaria de Junta Directiva crear dicho protocolo y mantenerlo actualizado.
- 3.2. Es responsabilidad de los miembros de Junta Directiva aprobar el presente protocolo, así como sus actualizaciones.
- 3.3. Es responsabilidad de la Coordinación del SAC revisar y gestionar el buzón, trasladar los correos a los diferentes departamentos o Junta Directiva para su solución o respuesta, según corresponda.
- 3.4. Es responsabilidad de los departamentos u oficinas, abordar cada uno de los casos de manera efectiva, responsabilizándose de su correcto cierre.
- 3.5. Es responsabilidad de los departamentos u oficinas, comunicar a la coordinación del SAC cuando finalice el caso.
- 3.6. Es responsabilidad de la Coordinación del SAC mantener actualizada la matriz y sus resoluciones dentro de la Red de Transparencia.

4. BUZÓN VIRTUAL

En la página web <https://psicologiacr.com/> cada persona que ingresa encontrará el buzón, donde podrá acceder al formulario.

**BUZÓN VIRTUAL DE OPINIONES Y
RECOMENDACIONES**

Acceder al formulario

Hemos diseñado este espacio, con la finalidad de garantizar un servicio individualizado y de calidad para que cada uno de los agremiados puedan externar sus opiniones o sugerencias con el objetivo de brindarle un seguimiento eficaz a su caso y proporcionarle la información que requiere de una forma directa. Para hacer un buen uso de esta herramienta le solicitamos llenar el siguiente formulario con los datos e información solicitada. Todos los campos son obligatorios, para realizar las notificaciones que correspondan:

Enviar

Al completarlo debe darle enviar, y de inmediato el correo quedará en el buzón de entrada de contraloriaservicios@psicologiacr.com . Diariamente se estará revisando cada uno de los casos que ingresan.

5. ANÁLISIS DE LOS CASOS

Cada uno de los correos que ingresen se digitarán en una matriz compartida, la cual podrá visualizar la Secretaria de Junta Directiva, la Dirección Ejecutiva y la coordinación de SAC.

- Los casos que sean quejas de distintas índoles, se les referirán a las jefaturas o coordinaciones correspondientes.
- Los casos que sean sugerencias, recomendaciones u observaciones o de cualquier índole se pasaran a Junta Directiva a través de la Secretaria de la misma.

6. ABORDAJE Y CIERRE DEL CASO

Una vez se haya analizado cada caso de las personas que escribieron al buzón, se referirá a las jefaturas/coordinaciones de los departamentos u oficina, tomando en cuenta los siguientes pasos:

- 6.1. Envío del correo por parte de la coordinación de SAC al departamento u oficina correspondiente.


- 6.2. Análisis del caso por parte del departamento u oficina.
- 6.3. Efectuar una llamada a la persona donde se tendrá una escucha activa y de resolución de la situación.
- 6.4. Una vez cerrado el caso de forma efectiva, la jefatura o coordinación enviará la notificación a la coordinación del SAC para actualizar la matriz.
- 6.5. Se procederá actualizar la información en la red de transparencia.

Es importante tomar en cuenta como parte del protocolo:

- a) Es necesario hablar con nitidez, con buena articulación, vocalización y asertividad.
- b) Es importante escuchar con atención y analizar lo que requiere la persona usuaria de los servicios.
- c) La escucha debe ser activa y no reactiva, el objetivo primordial es la solución o brindar respuesta a lo solicitado.

7. ANEXOS

7.1. Matriz de casos

 Buzón Virtual de Opiniones y Recomendaciones						
Fecha que remiten correo	Nombre	Correo	Asunto	Referido a	Abordaje del caso	Fecha de cierre