# COLEGIO DE TRABAJADORES SOCIALES DE COSTA RICA

**Protocolo:**

"Procedimiento Administrativo para la substanciación y tramitación de las quejas presentadas contra colegiadas y colegiados"

Aprobado en sesión de Junta Directiva Nº 1362

Actualización, Abril 2015

# PRESENTACIÓN

En aras de contribuir con el manejo adecuado y oportuno en el abordaje de situaciones de queja en contra de colegiados(as), mismas que se presentan ante el Colegio de Trabajadores Sociales; tanto por parte de los colegiados(as), como de otras personas interesadas, el Tribunal de Ética designado durante el período 2006-2009, planteó como uno de sus objetivos la elaboración del "Protocolo: Procedimiento Administrativo para la Atención de Denuncias Presentadas en Contra de Colegiados(as)". El Tribunal de Ética 2014-2016 consideró importante revisar, actualizar y presentar este nuevo producto.

En este documento se describe el proceso técnico – operativo, que se debe llevar a cabo para la atención de las situaciones señaladas, a efectos de cumplir con las acciones necesarias de acuerdo con el procedimiento administrativo, dentro de los plazos de tiempo establecidos por la Ley.

Esta iniciativa se constituye en un insumo que ofrece la oportunidad de guiar el desarrollo de las acciones pertinentes según el marco de acción definido y además centra el quehacer de la Fiscalía y el Tribunal de Ética en los aspectos sustantivos relacionados con el análisis y reflexión requeridos.

# PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO-SANCIONATORIO

El presente documento, detalla el procedimiento a seguir que conlleva a una queja presentada ante nuestra corporación profesional, el cual se llevará a cabo dentro de los lineamientos del debido proceso, reseñado por la Sala Constitucional.

A continuación se exponen los lineamientos del debido proceso constitucional:

**DEL DEBIDO PROCESO LEGAL:** Tanto el proceso que se tramita ante el Tribunal de Ética como cualesquier otros que por su naturaleza puedan derivar en la imposición de una sanción, deberán tramitarse con estricto apego a los principios y actos procesales del debido proceso. El debido proceso, también denominado en doctrina como principio de **'BILATERALIDAD DE LA AUDIENCIA', 'DEBIDO PROCESO LEGAL' O 'PRINCIPIO DE CONTRADICCIÓN'** implica el derecho de defensa garantizado por el artículo 39 de la Constitución Política y el principio del debido proceso contenido en el artículo 41 de nuestra Carta Fundamental, y ha sido desarrollado ampliamente por la Jurisprudencia de la Sala Constitucional, que por imperio del artículo 13 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional sus resoluciones son obligantes *erga omnes*:

a.- **LA NOTIFICACIÓN**: Es el derecho constitucional que le asiste al afectado de que se le comunique en forma individualizada, concreta y oportuna, de los hechos que se imputan (traslado de cargos) y del carácter y fines del proceso, de acuerdo con lo que establece la Ley de Notificaciones, Citaciones y otras comunicaciones judiciales.

b.- **DERECHO DE SER OÍDO:** Es constitucionalmente el derecho y la oportunidad del interesado para presentar los argumentos y producir las pruebas que entienda pertinentes; lo cual implica concederle la audiencia oral y privada y permitirle aportar todo el sílabo probatorio que considere oportuno para respaldar su defensa y sus intereses legítimos;

c.- **OPORTUNIDAD DE PREPARAR SU ALEGACIÓN:** Es el derecho constitucional que implica el acceso a la información y a los antecedentes administrativos,

permitirle el acceso irrestricto al expediente administrativo y todos aquellos documentos y probanzas vinculados con la cuestión de que se trate y concretamente el acceso al expediente;

d.- **DERECHO DE DEFENSA TÉCNICA**: Es el derecho constitucional de hacerse representar y asesorar por abogados, técnicos y otras personas calificadas.

e.- **NOTIFICACIÓN ADECUADA DE LA RESOLUCIÓN FINAL:** Es el derecho constitucional del afectado de que se le notifique, en el lugar o medio señalado, la resolución final, la cual deberá contener, bajo pena de nulidad, los motivos en que ella se funde, lo cual implica la ineludible obligación de fundamentar las resoluciones que pongan fin al proceso.

f.- **DERECHO DE IMPUGNACIÓN**: Consiste en el derecho constitucional del afectado para recurrir la resolución final, lo que implica la obligación consustancial de indicarle su derecho, plazo e instancia de alzada o *ad quem*, ante la cual recurrir la resolución.

Los principios del debido proceso, sin excepción, serán aplicados por el Tribunal de Ética así como cualquier órgano o comisión *ad hoc* que por su naturaleza y fines desarrollen procesos que desemboquen en la aplicación de una sanción, aun cuando se trate de falta o delito *in fraganti.*

- **RECEPCIÓN DE LA QUEJA:** La queja debe ser presentada en la recepción del Colegio, donde es recibido el documento, sellándolo con fecha, hora y responsable. El documento se traslada inmediatamente a la Asistente de Fiscalía, quien lo recibe y procede a sellarlo con fecha, hora y su firma, posteriormente, se procede a foliar, revisar, analizar y trasladar a la Fiscalía con las sugerencias técnicas que considere pertinentes.

- **INICIO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO-SANCIONATORIO EN LA FÍSCALÍA:** La fiscalía debe enviar una nota al quejoso o quejosa indicándole el acuse de recibo del documento e informando que se encuentra en estudio y trámite respectivo (Anexo N° 1). La Fiscalía cuenta con un plazo máximo de quince días hábiles para pronunciarse ante la Junta Directiva.

- **REVISIÓN DE LOS DOCUMENTOS:** La Fiscalía revisa la denuncia y corrobora que cumpla con los siguientes aspectos:

  1. Si la persona demandada se encuentra incorporada al Colegio de Trabajadores Sociales.
  2. Que la queja corresponda a una vulneración del Código Deontológico e indicar los artículos correspondientes.
  3. Que los documentos citados en la denuncia se encuentren adjuntos, de lo contrario, se deben solicitar por escrito a la persona quejosa, quien debe presentar lo solicitado dentro de un plazo máximo de ocho días hábiles. (Anexo N° 2).

En caso de que la queja sea defectuosa u omisa, tanto en aspectos de forma como de fondo, la Fiscalía le prevendrá en forma escrita a la parte quejosa, bajo pena de inadmisibilidad, que subsane los defectos.

Dentro del plazo de los quince días señalados, la Fiscalía debe convocar al Tribunal de Ética y trasladar lo investigado con sus respectivas recomendaciones y apreciaciones técnico-jurídicas a efectos de que dicho órgano analice la situación y determine si el caso amerita continuar el proceso (Anexo N° 3), o ser desestimado. (Anexo N°4).

- **EN CASO DE QUE LA QUEJA PROCEDA:** El Tribunal de Ética, (Anexo N°5), atenderá el caso y tramitará la denuncia de acuerdo a este procedimiento, la Ley Orgánica del Colegio de Trabajadores Sociales y su respectivo Reglamento y el Código de Ética Profesional y leyes conexas.

- **ATENCIÓN DE LA QUEJA EN EL TRIBUNAL DE ÉTICA:** En caso de que la situación sea referida al Tribunal de Ética, se procede de la siguiente manera:

1) El Tribunal con el expediente iniciado por la Fiscalía, respetando el orden de foliado, esta tarea la lleva a cabo la asistente de Fiscalía, quien además es responsable de su custodia, salvo vacaciones u otro tipo de ausencia de este personal.

2) Todo documento que se presente durante el procedimiento debe incorporarse al expediente con el trámite antes mencionado recibido, foliado.

3) Todas las notificaciones deben hacerse en las mismas condiciones, tiempos y horas para las partes.

4) El traslado de los cargos se comunicará por escrito al o la profesional encausada, con el contenido de la acusación junto con los artículos del Código de Ética que pudo haber infringido. Además, se le informará que el expediente está a su disposición o al de sus asesores (as) legales, para que presente por escrito el descargo, nombre de posibles testigos y que ofrezca o aporte la prueba que considere oportuna en los ocho días hábiles después de recibida la notificación. (Anexo N°6).

5) En caso de que cualquiera de las partes presente prueba testimonial se procederá a convocarles para que brinden su declaración en lugar, fecha y hora definido por el Tribunal en la audiencia oral y privada.

6) Una vez recibida la información solicitada al o la profesional encausada, el Tribunal de Ética la estudia en los 30 días hábiles, tiempo máximo de respuesta, valora la situación y cuenta con diferentes posibilidades de resolución

Si el Tribunal considera que puede emitir el fallo con las pruebas inicialmente aportadas da la resolución final e informa vía escrita a las partes en los quince días hábiles posteriores a la recomendación. El Tribunal de Ética informa los resultados y las recomendaciones de la investigación a la Junta Directiva para su conocimiento.

B- Si de acuerdo con la deliberación y razonamiento jurídico, y los hechos permiten una eventual conciliación, se hace la propuesta por escrito a las partes, de estar de acuerdo, se convocará con fecha, hora y lugar. Si se logra la conciliación se toman los acuerdos por escrito, se dan a las partes para la firma de común acuerdo, se cierra el caso.

C- En caso de que no procedan las anteriores intervenciones, el Tribunal procederá a convocar al denunciante, denunciado y sus testigos (los testigos los avisa cada interesado (a) de las partes) para que se presenten en la fecha, hora y lugar definido por el Tribunal, pudiendo asistir con sus respectivos abogados o asesores a una comparecencia oral y privada, para proceder conforme a los hechos, según aplicación del Código de Ética. Si la persona encausada no compadece al procedimiento, este siempre continúa, sin prejuicio de que se incorpore y lo continúe en el estadio procesal en que se encuentre.

7) Las notificaciones deben ser enviadas en forma escrita con diez días hábiles de anticipación al medio señalado por las partes para atender notificaciones, garantizando el debido acuse de recibo por escrito. (Anexo N° 7).

8) Dentro del plazo de tres días hábiles posteriores a la notificación de la cita de comparecencia, ambas partes y por razones comprobadas podrán solicitar por escrito al Tribunal de Ética, la modificación de fecha con sus respectivos comprobantes y el Tribunal de Ética determina si

procede o no. En caso de que sea procedente el cambio, se realiza nuevamente el trámite de convocatoria en los siguientes 15 días hábiles.

9) El Tribunal de Ética es el responsable de gestionar el uso del recinto, el cual debe ser privado para asegurar la confidencialidad, que disponga de equipo de grabación, cómputo y condiciones ambientales adecuadas. El día de la comparecencia los miembros del Tribunal de Ética deben estar una hora antes de iniciar la sesión, en las instalaciones del Colegio.

10) El asesor legal del Colegio debe estar presente durante el desarrollo de toda la comparecencia, para lo cual se le convocará con ocho días de antelación.

11) Se inicia la comparecencia a la hora señalada con la solicitud de ingreso al recinto al quejoso (a), encausado (a) con sus respectivos (as) abogados (as) o representantes, y se les pide documento de identificación (personal cédula o pasaporte).

12) Posteriormente quien preside el Tribunal (La Fiscalía o su representante) procede a juramentar a los y las testigos.

13) La o el Presidente del Tribunal invita a las partes a considerar una posible conciliación y para tal efecto señala que cuentan con el espacio de 15 minutos para valorar dicha opción.

14) En caso de que las partes consideren la conciliación, se procederá a elaborar el Acta en los términos que las partes concilian, dicho documento debe ser firmado por los(as) involucrados(as). En este caso se debe trasladar a la Junta Directiva el Acta firmada por las partes, para que la misma de por cerrado el caso notificando a los interesados dicho acuerdo.

15) Si se realiza la audiencia, se debe grabar el audio y luego la Asistente de Fiscalía realizará un resumen de lo allí manifestado, debiendo de guardarse la grabación como respaldo de la audiencia. Una vez que el Tribunal de Ética, avale su contenido, el resumen se anexará al expediente y se pondrá a disposición de las partes. El Tribunal de Ética tiene un plazo de 30 días hábiles para emitir el fallo correspondiente, el cual debe ser trasladado a la Junta Directiva, quien dentro de un plazo de quince días hábiles, a partir de la fecha que recibe el documento, debe tomar el acuerdo que considere pertinente y notificarlo transcrito a las partes.

16) Una vez firme y notificado el acuerdo de la Junta Directiva, la parte legitimada puede interponer recurso de revocatoria, debidamente fundamentado, ante el mismo órgano, y también recurso de apelación para ante la asamblea general extraordinaria, dentro de los ocho días hábiles siguientes. La Junta Directiva tendrá el plazo de quince días hábiles para conocer y resolver, como en derecho corresponde, el recurso interpuesto; salvo en caso de receso, vacaciones o complejidad del asunto, en cuyo caso contará con el plazo de un mes hábil.

17) En caso de rechazar la revocatoria, la Junta Directiva convocará a Asamblea General Extraordinaria, dentro del plazo de un mes calendario; la cual se constituirá como órgano de alzada o ad quem.

18) Lo resuelto por los asambleístas, constituidos como órgano de alzada, no tendrá ulterior recurso y con esto se dará por agotada la vía administrativa.

19) Una vez resuelto el recurso de apelación, el órgano Fiscalía procederá a notificar a las partes.

# ANEXOS

Anexo N° 1

"Notificación de Recepción de la Queja"

**COLEGIO DE TRABAJADORES SOCIALES DE COSTA RICA**
**Barrio Escalante, 550 Metros Este Iglesia Santa Teresita**
**Teléfonos 2225-2278 – 2225-5600 – 2225-4500 FAX: 2225-5479**
**APDO: 5656-100 San José Email: coltras@racsa.co.cr**

San José, _____ de _____ del _____
**CTS-FIS-**

**Señor (a)**

_____
_____
_____

**Estimado(a) señor(a):**

En relación a la queja presentada por usted el día _____, en contra del (la) agremiado(a) Sr (a). _____, Me permito referir que la situación se encuentra en estudio por parte de esta Fiscalía y una vez que se disponga de la información pertinente se procederá a informarle según corresponde.

Atentamente,

**Fiscal**
**Colegio de Trabajadores Sociales**

**CC/ Expediente.**

Anexo Nº 2

"Solicitud de Documentos Pendientes para el Trámite de Quejas"

**Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica**
**Barrio Escalante, 550 Metros Este Iglesia Santa Teresita**
**Teléfonos 2225-2278 – 2225-5600 – 2225-4500 FAX: 2225-5479**
**APDO: 5656-100 San José Email: coltras@racsa.co.cr**

San José, _____ de _____ del _____
**CTS-FIS-**

**Señores (as)**
_____
_____

**Estimados (as) señores (as):**

El día _____ recibimos su queja contra _____, la cual fue presentada a la Junta Directiva, en la sesión _____ celebrada el _____, al respecto se acordó trasladar a la Fiscalía para el trámite respectivo.

En la queja recibida no se aportaron todos los documentos que se señalaron como parte de la prueba.

Por tanto, se le apercibe de qué dispone de ocho días hábiles para presentarlos a partir del día siguiente al recibo de esta nota, bajo pena de inadmisibilidad. Se le solicita que una vez enviados por vía fax o correo electrónico, confirme la recepción del documento de inmediato con el personal administrativo.

Atentamente,

**Fiscal**
**Colegio de Trabajadores Sociales**

**CC/. A las partes involucradas**
**Expediente**

Anexo Nº 3

"Solicitud de Fiscalía a Junta Directiva para el traslado de denuncia al Tribunal de Ética"

**Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica**
**Barrio Escalante, 550 Metros Este Iglesia Santa Teresita**
**Teléfonos 2225-2278 – 2225-5600 – 2225-4500 FAX: 2225-5479**
**APDO: 5656-100 San José Email: coltras@racsa.co.cr**

San José, _____ de _____ del _____

**CTS-FIS-**

**Señores (as)**
**Junta Directiva**
**Colegio de Trabajadores Sociales**

**Estimados(as) señores(as):**

En atención a la queja presentada por el colegiado(a), señor o señora_____, en contra del señor o señora _____ Trabajador (a) Social, cédula _____, se analizó lo siguiente:

Que los hechos descritos por el o la quejosa hacen referencia a presuntas acciones ejecutadas por parte de la denunciada, las cuales aparentemente riñen con lo estipulado en los artículos Nº _____ del Código de Ética Profesional vigente.

Por tanto:

Esta Fiscalía, recomienda a la Junta Directiva, trasladar la queja al Tribunal de Ética para el estudio y fallo que corresponde.

Suscribe atentamente,

**Fiscal**
**Colegio de Trabajadores Sociales**

**Adj: Fotocopia denuncia**
**CC./Expediente**

Anexo Nº 4

"Notificación de Desestimación de la Queja"

**Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica**
**Barrio Escalante, 550 Metros Este Iglesia Santa Teresita**
**Teléfonos 2225-2278 – 2225-5600 – 2225-4500 FAX: 2225-5479**
**APDO: 5656-100 San José Email: coltras@racsa.co.cr**

San José, _____ de _____ del _____

**CTS-FIS-**

**Señor (a)**
_____
_____

**Estimado(a) señor(a):**

En relación a la queja presentada por usted en contra del (la) agremiado (a) Sr. (a) _____, una vez concluido el proceso de investigación que corresponde, el cual fue analizado en Sesión Ordinaria Nº _____ del día _____, se acuerda: "que a la luz de la información presentada por las partes y en consideración a las directrices emanadas por la Ley Orgánica y el Código de Ética Profesional del Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica, no se determina falta alguna por parte del (la) agremiado(a)"

Atentamente,

**Presidente (a)** **Fiscal**

**CC/ Al Denunciado (a) .**
**Expediente**

Anexo Nº 5

"Acuerdo de Junta Directiva para citar a Tribunal de Ética para el análisis de la queja"

**Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica**
**Barrio Escalante, 550 Metros Este Iglesia Santa Teresita**
**Teléfonos 2225-2278 – 2225-5600 – 2225-4500 FAX: 2225-5479**
**APDO: 5656-100 San José Email: coltras@racsa.co.cr**

San José, _____ de _____ del _____
**CTS-FIS**

**Señoras (es)**
**Tribunal de Ética**
_____
_____
_____

**Estimadas(os) colegas:**

Por acuerdo número _____ de Junta Directiva tomado en la sesión _____ celebrada el _____, se les convoca a reunión el día _____ del _____, en la sede del Colegio de Trabajadores Sociales, a efectos de cumplir con el debido proceso en atención a denuncia de Sr. O Sra. _____ contra Sr. O Sra. _____

Atentamente,

**Presidente (a)**
**Colegio de Trabajadores Sociales**

**Adj: Fotocopia denuncia**

Anexo Nº 6

"Acuerdo del Tribunal de Ética para iniciar proceso disciplinario"

**Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica**
**Barrio Escalante, 550 Metros Este Iglesia Santa Teresita**
**Teléfonos 2225-2278 – 2225-5600 – 2225-4500 FAX: 2225-5479**
**APDO: 5656-100 San José Email: coltras@racsa.co.cr**

**COLEGIO DE TRABAJADORES SOCIALES DE COSTA RICA**
**TRIBUNAL DE ÉTICA**

Se ha dictado la siguiente resolución:

EL TRIBUNAL DE ÉTICA DEL COLEGIO DE TRABAJADORES SOCIALES DE COSTA RICA. En San José, al ser las _____ horas del día _____ de _____, se ha dictado la resolución que dice: De conformidad con las potestades que le otorgan al Tribunal de Ética, el Código de Ética, la Ley Orgánica del Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica, su Reglamento y el Procedimiento Administrativo para la substanciación y tramitación de las quejas presentadas contra colegiadas y colegiados, se da trámite al presente proceso disciplinario interpuesto por _____, cédula _____, contra _____, cédula _____, por la supuesta violación al Código de Ética en sus artículos ____, _____, _____, por (debe indicarse el motivo principal de la queja) _____, calificación que no prejuzga sobre la verdad o no de la denuncia ni de los hechos en que esta se fundamenta. Se le otorga a el o la denunciada (o), un espacio para que ofrezca las pruebas de descargo testimoniales y documentales, total acceso al expediente que se encuentra en las oficinas del Colegio de Trabajadores Sociales, ubicadas en Barrio Escalante, 550 Metros Este Iglesia Santa Teresita, con un horario de 8am a 5 pm, de lunes a viernes, allí podrá consultar y obtener una fotocopia del expediente abierto y con fundamento en el que se procede a realizar esta citación. Dentro del plazo de 10 días hábiles a partir de la notificación de este acto, deberá rendir un informe por escrito de los hechos que se le atribuyen. Dentro de este período deberá ofrecer todas sus pruebas de descargo, indicar número de fax para atender futuras notificaciones. De no cumplirse con este último requisito o de cumplirse de manera defectuosa, los próximos actos administrativos que se dicten se tendrán por notificados con solo el transcurso de 24 horas después de emitidos (Artículo 229 de la Ley General de Administración Pública, 185 del Código Procesal y 12 de la Ley de Notificaciones). En aplicación de lo dispuesto en el artículo 314 del Código Procesal Civil y buscando la economía y el respeto al interés directo y personal de las partes en este expediente, se les hace saber que si en algún momento dentro de la tramitación del mismo se produjere entre ustedes un arreglo directo, una vez que sea comunicado a este Tribunal, se suspenderán los procedimientos en el estado en que se encuentren para que la Junta Directiva disponga su archivo, a recomendación del Tribunal, salvo que considere que la falta ha sido de tal magnitud que amerite que se continúe instruyendo de oficio.

**Fiscal**

**CC. Expediente**

Anexo Nº 7

"Acuerdo del Tribunal de Ética en el que se definen los y las testigos para la audiencia"

**COLEGIO DE TRABAJADORES SOCIALES DE COSTA RICA**
**Barrio Escalante, 550 Metros Este Iglesia Santa Teresita**
**Teléfonos 2225-2278 – 2225-5600 – 2225-4500 FAX: 2225-5479**
**APDO: 5656-100 San José Email: coltras@racsa.co.cr**

San José, _____ de _____ del _____
**CTS-…**

**Señoras (es)**
_____

_____

_____

**Estimadas(os) señoras(es):**

El Tribunal de Ética del Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica, en sesión _____ celebrada el _____, en consideración a oficio presentado por Sra. O Sr. _____ el día _____, acuerda que las personas que vendrán a la audiencia programada el día _____, hora _____ lugar como testigos(as) de su parte serán:

_____ _____

_____ _____

_____ _____

Acuerdo firme.

Atentamente,

**Fiscal**

**Cc. A la parte denunciante**
**Expediente**