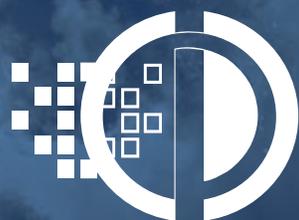


Guía de uso



Servicio de atención de consultas legales



CPIC

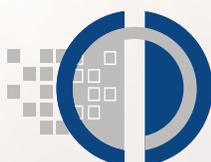
COLEGIO DE PROFESIONALES
EN INFORMÁTICA Y COMPUTACIÓN

Fecha de versión: 7 de agosto de 2018.

Servicio de atención de consultas legales

- 1. El Servicio.** El Servicio de Atención de Consultas del CPIC (el “Servicio”) será brindado con el apoyo de la firma de abogados FACIO & CAÑAS (en adelante, “FACIO”).
- 2. Tipo de consultas.** FACIO atenderá únicamente consultas básicas por parte de agremiados al CPIC (el “Usuario”) sobre asuntos legales de diversa naturaleza. En todo caso, las respuestas de FACIO a las consultas tendrán un enfoque orientativo.
- 3. Servicio gratuito.** Este Servicio será siempre gratuito para el Usuario.
- 4. Correo para Consultas:** El Servicio se brindará de forma digital y por escrito a través de correo electrónico. El Usuario deberá enviar su consulta legal (la “Consulta”) al correo electrónico legal@cpic.or.cr
- 5.** En toda Consulta el Usuario deberá indicar su número de carné de agremiado.
- 6. Primer Contacto con el Usuario:** FACIO acusará recibido de la Consulta en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas contadas a partir de la recepción de la Consulta.
- 7. Diagnóstico Preliminar de la Consulta:** FACIO informará al Usuario sobre el Grado de Complejidad de la Consulta y el Plazo Máximo de Respuesta en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, posteriores al Primer Contacto con el Usuario.

Grado de Complejidad	Plazo Máximo de Respuesta
Alto	Cinco (5) días hábiles
Medio	Tres (3) días hábiles
Bajo	Dos (2) días hábiles



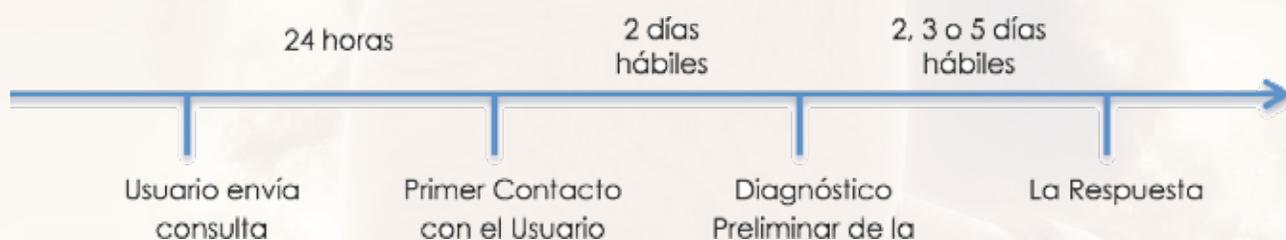
CPIC

COLEGIO DE PROFESIONALES
EN INFORMÁTICA Y COMPUTACIÓN

Servicio de atención de consultas legales

8. La Respuesta: *FACIO* preparará la respuesta correspondiente y la enviará al Usuario de forma escrita, por correo electrónico. El Plazo Máximo de Respuesta empezará a correr a partir del día hábil siguiente al Diagnóstico Preliminar de la Consulta.

Ilustración de lo anterior:



Observaciones adicionales:

9. *De forma excepcional y debidamente justificada, FACIO podrá solicitar prórrogas al Plazo Máximo de Respuesta, las cuales serán analizadas conjuntamente por el CPIC y FACIO. Ante tal situación, FACIO comunicará al Usuario la prórroga acordada con el CPIC.*

10. *En caso de que FACIO determine que la Consulta planteada tiene un Grado de Complejidad superior al Grado Alto indicado anteriormente y demande tiempo y recursos extraordinarios para FACIO, así lo hará saber al CPIC, para coordinar los pasos a seguir. Ante tal situación, FACIO comunicará al Usuario los pasos a seguir acordados con el CPIC.*

Servicio de atención de consultas legales

11. En caso de que FACIO determine que la Consulta no tiene un enfoque legal y deba ser atendida por otro profesional distinto a un abogado, así lo hará saber al CPIC, para coordinar los pasos a seguir. Ante tal situación, FACIO comunicará al Usuario los pasos a seguir acordados con el CPIC.

12. El CPIC se reserva la facultad de modificar la presente Guía de Uso. Ante tal situación, el CPIC informará a sus agremiados, por diferentes vías, sobre los cambios sustanciales realizados. Dichos cambios serán publicados con al menos diez (10) días hábiles de antelación a su aplicación afectiva.

13. Sus comentarios, sugerencias, quejas y reclamaciones son bien recibidos y serán atendidos en el menor plazo posible. Si usted no es agremiado al CPIC, tiene alguna pregunta relacionada con la presente Guía de Uso y/o tiene alguna sugerencia de cambio o comentario respecto a lo indicado en esta Guía de Uso, puede ponerse en contacto con el CPIC a través de sus vías de contacto:

Dirección física:	De la rotonda de las garantías sociales 300 metros oeste y 50 norte, casa esquinera de dos plantas a mano derecha, Zapote, San José Costa Rica.
Teléfono:	+506 2225 6701
Correo electrónico:	servicios@cpic.or.cr
WhatsApp:	+506 8559 3865

14. Le recordamos que el Servicio descrito en la presente Guía de Uso es gratuito y optativo para los agremiados del CPIC. Si usted no está de acuerdo con el alcance del Servicio, incluyendo los términos del presente documento, le recomendamos no hacer uso del mismo.