



**COLEGIO ODONTOLOGICO DEL PERU – REGIÓN LIMA**  
**CONSEJO ADMINISTRATIVO REGIONAL**  
**RESOLUCIÓN N° 032-2025-CAR-COP-REGIÓN LIMA**

**VISTOS:**

La solicitud presentada por el Dr. Wilder Llallico Huancaya, Director de Administración del COP – Región Lima para que se apruebe el Manual Práctico para la Atención de Consultas y Orientación al Colegiado del Colegio Odontológico del Perú-Región Lima cuyo objetivo es establecer un procedimiento estandarizado para la recepción, filtro, derivación, atención, y consolidación de consultas realizadas por los colegiados de la región Lima, garantizando respuestas oportunas en un plazo máximo de 7 días calendario. Que lo anterior tiene como finalidad contribuir a la mejora de los servicios que ofrece el COP-Región Lima a sus colegiados implementando diversos canales de comunicación.

**CONSIDERANDO:**

Que el inciso b) del artículo 4° de la Ley 30699, Ley que modifica la Ley 15251 establece que los Consejos Administrativos Regionales son órganos de gobierno que administran cada Colegio Odontológico Regional.

Que el artículo 44° del D.S. 014-2021-SA Reglamento de la Ley 30699 que modifica la Ley 15251, Ley de Creación del Colegio Odontológico del Perú establece que son funciones del Consejo Administrativo Regional: 1. Administrar y controlar los bienes y servicios del Colegio Odontológico entregados a los Consejos Regionales para su usufructo.

Que el artículo 52° del mismo Reglamento señala que son funciones del Director Regional de administración: 1. Conducir y controlar la gestión administrativa de la Institución.

Que estando al marco legal antes expresado, y a los informes presentados por la Dirección de Administración del Consejo Administrativo Regional del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima, en su centésima vigésima sesión ordinaria de fecha 12 de mayo 2025, acordó por unanimidad,

**RESUELVE:**

**PRIMERO:**

Aprobar el Manual Práctico para la Atención de Consultas y Orientación al Colegiado del Colegio Odontológico del Perú-Región Lima.



Colegio Odontológico del Perú  
Región Lima

Trabajando por la unidad odontológica  
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

**SEGUNDO:**

Publíquese la presente Resolución en la página WEB Institucional para su aplicación y conocimiento de la Comunidad Odontológica de la Región.

Miraflores, 12 de mayo de 2025.

COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE, ARCHÍVESE

José Ricardo Rojas Rueda  
Colegio Odontológico del Perú – Región Lima  
Decano Regional



# Manual Práctico para la Atención de Consultas y Orientación al Colegiado del Colegio Odontológico del Perú-Región Lima



FECHA DE EMISIÓN	12/05/2025	VERSIÓN	01	NÚMERO DE PAGINAS	07
------------------	------------	---------	----	-------------------	----

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Wilder Llallico Huancaya Director Regional de Administración	Consejo Administrativo Regional (CAR)	Consejo Administrativo Regional (CAR)

# Manual Práctico para la Atención de Consultas y Orientación al Colegiado del Colegio Odontológico del Perú-Región Lima

## 1. Objetivo

Establecer un procedimiento estandarizado para la recepción, filtro, derivación, atención, y consolidación de consultas realizadas por los colegiados de la región Lima, garantizando respuestas oportunas en un plazo máximo de 7 días calendario.

## 2. Alcance

Aplica para el área de Recepción y todos los profesionales responsables de brindar orientación técnica en sus respectivas áreas de especialización.

## 3. Responsables

- **Recepción:**
  - Recepcionar y filtrar consultas.
  - Derivar consultas a los profesionales correspondientes.
  - Consolidar y reportar la información estadística.
- **Profesionales especializados:**
  - Atender las consultas asignadas y responder dentro del plazo establecido.

## 4. Procedimiento

### 4.1. Recepción de Consultas

- El colegiado deberá completar un **Formulario de Google** habilitado para este fin.
- El formulario recogerá datos esenciales como:
  - Nombres y apellidos.
  - Número de colegiatura.
  - Correo electrónico.
  - Área o tipo de consulta.
  - Descripción de la consulta.

### 4.2. Validación del Colegiado

- Recepción verificará que:
  - El solicitante esté **colegiado en la región Lima**.
  - El colegiado se encuentre **habilitado**.
- En caso de que no cumpla con alguno de los requisitos, se enviará un correo electrónico indicando la imposibilidad de atender la consulta.
- En caso el formulario no contenga el dato del correo electrónico, deberá coordinar con el área de sistemas para obtener el número de celular, enviar mensaje al colegiado indicando completar los datos y volver a enviar el formulario para poder atender la consulta.

### 4.3. Derivación de la Consulta

- Si el colegiado cumple con los requisitos:
  - Recepción derivará la consulta al **correo institucional** del profesional o área correspondiente, según la naturaleza de la solicitud.
- El correo de derivación debe incluir:

- Datos del colegiado.
  - Consulta realizada.
  - Fecha límite de atención.
- Recepción envía un mensaje por WhatsApp al profesional respectivo alertando del envío a su correo de una consulta para asegurar la atención al colegiado.

#### 4.4. Atención de la Consulta

- El profesional especializado deberá revisar y responder a la consulta en un plazo **no mayor a 5 días calendario** desde la recepción de la solicitud, para permitir el tiempo de consolidación y cierre.

#### 4.5. Recepción de Respuestas

- Una vez recibido el correo de respuesta del profesional, Recepción:
  - Verificará que la respuesta esté completa y adecuada.
  - Remitirá la respuesta al colegiado al correo proporcionado en el formulario.

#### 4.6. Consolidación de Información

- Recepción registrará en una base de datos interna:
  - Número de consultas recibidas.
  - Áreas de consulta.
  - Tiempos de respuesta.
  - Resultados de la atención (atendido, pendiente, no atendido).
- Se elaborará un **reporte estadístico mensual** para evaluación y mejora continua del servicio.

### 5. Plazos

- **Recepción de Consulta a Derivación:** 1 día hábil.
- **Respuesta del Profesional:** máximo 5 días calendario.
- **Remisión de Respuesta al Colegiado:** máximo 1 día hábil posterior a la recepción de la respuesta.
- **Plazo total de atención:** No mayor a **7 días calendario** desde la recepción inicial de la consulta.

### 6. Consideraciones Adicionales

- Consultas incompletas serán devueltas al solicitante indicando que se requiere información adicional.
- En caso de consultas complejas que requieran más tiempo de análisis, se notificará oportunamente al colegiado justificando la ampliación excepcional del plazo.
- Recepción será responsable de supervisar el cumplimiento de los plazos de atención y reportar incumplimientos.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### ✉ Modelo de Correo de Derivación

**Asunto:** Derivación de Consulta del Colegiado [Nombre del Colegiado] – Área: [Área de Consulta]

**Para:** [Correo del Profesional o Área Correspondiente]

**CC:** [mesadepartesvirtual@col.org.pe](mailto:mesadepartesvirtual@col.org.pe); [administracion@col.org.pe](mailto:administracion@col.org.pe)

**Fecha:** [dd/mm/aaaa]

#### Cuerpo del mensaje:

Estimado(a) [Nombre del profesional o área],

Se remite la siguiente consulta presentada por un colegiado para su atención dentro del plazo establecido (máximo 5 días calendario).

#### Datos del Colegiado:

- Nombre: [Nombres y Apellidos]
- N° de Colegiatura: [Número de colegiatura]
- Correo electrónico: [correo@ejemplo.com](mailto:correo@ejemplo.com)

**Área de Consulta:** [Área de especialización]

#### Consulta:

[Descripción completa de la consulta]

**Fecha de recepción:** [dd/mm/aaaa]

**Fecha límite de atención:** [dd/mm/aaaa]

Agradecemos su pronta atención.

Saludos cordiales,

**[Nombre del responsable de Recepción]**

Recepción – Colegio Odontológico del Perú – Región Lima

## ANEXO 2

### ✉ Modelo de Correo de Respuesta al Colegiado

**Asunto:** Respuesta a su Consulta – Colegio Odontológico del Perú – Región Lima

**Para:** [correo del colegiado]

**Fecha:** [dd/mm/aaaa]

#### **Cuerpo del mensaje:**

Estimado(a) Dr./Dra. [Apellido del colegiado]:

Reciba un cordial saludo. En atención a su consulta recibida el [dd/mm/aaaa], le compartimos a continuación la respuesta brindada por el área especializada:

#### **Consulta Realizada:**

[Descripción de la consulta]

#### **Respuesta del Área Técnica:**

[Texto de la respuesta técnica]

Si requiere mayor información o desea ampliar su consulta, no dude en comunicarse nuevamente.

Atentamente,

**[Nombre del responsable de Recepción]**

Recepción – Colegio Odontológico del Perú – Región Lima

ANEXO 3

➔ Modelo de Base de Datos para Consolidación de Consultas (Excel o sistema interno)

ID Consulta	Fecha Recepción	Nombre del Colegiado	Nº Colegiatura	Correo	Área de Consulta	Descripción	Fecha Derivación	Profesional Asignado	Fecha Respuesta	Estado	Tiempo de Respuesta (días)
0001	09/05/2025	Juan Pérez Gómez	12345	juan.pg@email.com	Legal	Consulta sobre norma...	09/05/2025	Dra. Ana Salas	12/05/2025	Atendido	3
0002	10/05/2025	María Ruiz Torres	67890	maria.rt@email.com	Tributario	Problema con habilitación...	10/05/2025	Lic. Carlos Medina	16/05/2025	Pendiente	-

Estados posibles: Atendido, Pendiente, No atendido, Devuelto (por información incompleta)

## ANEXO 4

### RELACIÓN DE CORREOS

AREA	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO
Legal	Christian Sánchez Cabrera	csanchezc1972@gmail.com
Legal CMD	Camarena Salvador Edisson	camarena48@hotmail.com
Tributaria	Cuentas Pierrend Patricia	pattycuentas@hotmail.com
Categorización	Jorge Manrique Chávez	jorgemanriquechavez@gmail.com
Administ. laboral	Wilder Llallico Huancaya	administracion@col.org.pe
Recepción	Daphne Ramírez Guere	mesadepartesvirtual@col.org.pe