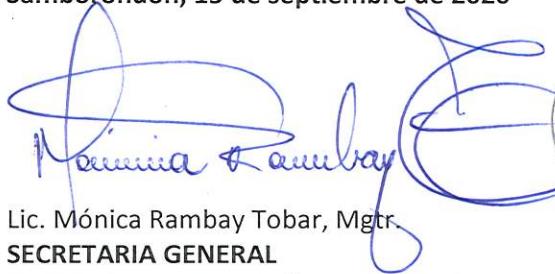


## CERTIFICADO

Por medio del presente CERTIFICO que mediante Resolución Nro. 2 – 15 11 19 CSU ECOTEC en sesión del Consejo Superior Universitario de la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC, desarrollada el 15 de noviembre de 2019, se aprobaron los siguientes procedimientos del Consultorio Jurídico Gratuito ECOTEC:

Nº	CÓDIGO	NOMBRE DE DOCUMENTO	VERSIÓN
1	CJE-PRO-001	Procedimiento para la inducción y direccionamiento inicial de practicantes y colaboradores del Consultorio Jurídico ECOTEC	01
2	CJE-PRO-002	Procedimiento para el Control y Almacenamiento de archivos del Consultorio Jurídico ECOTEC	01
3	CJE-PRO-003	Procedimiento para la asignación, seguimiento de asistencia a diligencias de las causas del Consultorio	01
4	CJE-PRO-004	Procedimiento para la atención a usuarios con capacidades especiales	01
5	CJE-PRO-005	Procedimiento de evaluación, monitoreo y retroalimentación de los practicantes	01
6	CJE-PRO-006	Procedimiento de evaluación del personal del consultorio	01
7	CJE-PRO-007	Procedimiento para la medición de satisfacción de los servicios del Consultorio Jurídico	00

Samborondón, 15 de septiembre de 2020



Lic. Mónica Rambay Tobar, Mgtr.  
SECRETARIA GENERAL  
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC

15-11-2019



**CÓDIGO: CJE-PRO-001**  
**PROCEDIMIENTO PARA LA**  
**INDUCCIÓN Y**  
**DIRECCIONAMIENTO**  
**INICIAL DE PRACTICANTES**  
**Y/O COLABORADORES DEL**  
**CONSULTORIO JURÍDICO**

**CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO**  
**ECOTEC**

 <p><b>Universidad Ecotec</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO INICIAL DE PRACTICANTES Y/O COLABORADORES DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b></p>	<p>Código: <b>CJE-PRO-001</b></p>
	<p>CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC</p>	<p>Fecha de Emisión: <b>15-11-2019</b></p> <p>Nº de Revisión: <b>01</b></p> <p>Página: <b>Página 1 de 8</b></p>

## Contenido

1.	Introducción .....	2
2.	Objetivo .....	3
3.	Alcance.....	3
4.	Referencia.....	3
5.	Definiciones y abreviaturas .....	3
6.	Responsabilidades .....	3
6.1	Políticas de operación.....	4
7.	Periodicidad .....	5
8.	Descripción de actividades .....	6
9.	Diagrama de flujo .....	7
10.	Registros .....	8
11.	Historial de modificaciones .....	8
12.	Anexos .....	8

Elaborado por:

Revisado por:

Supervisado por:

Autorizado por:

Abg. Claudia Cedeño  
Coordinadora de Consultorio  
Jurídico

Mgs. Mario Cuvi  
Decano de Facultad de Derecho y  
Gobernabilidad

Unidad de Evaluación Interna

Consejo Superior Universitario



	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO INICIAL DE PRACTICANTES Y/O COLABORADORES DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b>	Código:	CJE-PRO-001
		Fecha de Emisión:	15-11-2019
<b>CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC</b>			Nº de Revisión: 01
			Página: Página 2 de 8

## 1. Introducción

El Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad ECOTEC presta un servicio a la comunidad, específicamente a aquellos sectores que se hallan en situación de vulnerabilidad, por lo que es imperante brindar una cobertura total a las necesidades jurídicas confiadas a nosotros por todos los usuarios.

Teniendo en cuenta la misión de este consultorio, y considerando que el mismo presta sus servicios por medio de los colaboradores de este y de los estudiantes que realizan sus prácticas pre profesionales en sus instalaciones, es necesario proporcionar a todos estos, especialmente a los pasantes, pautas que garanticen un conocimiento pleno de las funciones generales del Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad ECOTEC, incluyendo los servicios que se ofrece a la sociedad, para que los estudiantes que realicen sus prácticas pre profesionales en esta institución puedan desempeñar sus funciones de una manera óptima y así contribuir con la sociedad conforme los parámetros establecidos por la Defensoría Pública.

A través de este instrumento, se prevé establecer una guía que permita dar a conocer la estructura íntegra del Consultorio Jurídico y absolver cualquier inquietud que surja en los estudiantes practicantes de nuevo ingreso, así como en cualquier nuevo colaborador.

Mediante los procedimientos recogidos en este manual, se proporcionará a los nuevos estudiantes y colaboradores del consultorio información general del mismo como estructura, misión, visión, políticas y lineamientos generales de este, pretendiendo que estos se identifiquen con los objetivos institucionales planteados por el consultorio jurídico.

Además de lo mencionado anteriormente, este protocolo de inducción pretende:

- Documentar y registrar la información acerca de las áreas de trabajo del consultorio, garantizando así que todas las personas que presten servicios dentro del consultorio ya sean colaboradores o pasantes, sepan el manejo de este, fortaleciendo su formación.
- Favorecer la estandarización y normalización de las formas de trabajo convirtiéndose en un método de trabajo en sí mismo que aumenta la eficiencia del trabajo realizado en el consultorio.

Por otra parte, la Ley Orgánica de Educación Superior estipula, la obligatoriedad de los estudiantes universitarios de realizar prácticas preprofesionales, lo cual también se regula en el Código Orgánico de la Función Judicial para el caso de los estudiantes universitarios de la carrera de Derecho. Por esta razón, los alumnos de la Universidad ECOTEC realizan sus prácticas preprofesionales en este consultorio, con el propósito de vincularse con la comunidad y desarrollar su vocación de servicio, aprendiendo y comprendiendo las necesidades de los usuarios.

Por estas razones, y en vista de que el Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad ECOTEC gira en torno a las necesidades de sus usuarios, es determinante establecer pautas tendientes a mejorar el servicio prestado.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



 <p><b>Universidad Ecotec</b></p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO INICIAL DE PRACTICANTES Y/O COLABORADORES DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b>		Código:	<b>CJE-PRO-001</b>
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	Fecha de Emisión:	15-11-2019	Nº de Revisión:

## 2. Objetivo

Definir los parámetros que conduzcan a todo el personal que labora en el Consultorio Jurídico Gratuito (colaboradores y practicantes) a ofrecer una guía eficaz a los nuevos pasantes y colaboradores del consultorio, para brindar un servicio eficiente a los usuarios.

## 3. Alcance

Aplica a todos los nuevos practicantes y colaboradores que desarrollan actividades académicas en el Consultorio Jurídico.

## 4. Referencia

- Modelo(s) de Evaluación Institucional externos, nacionales y/o internacionales (generales o vigentes).
- Modelo(s) de Evaluación de Carreras, nacionales y/o internacionales (generales o vigentes).
- Informes de evaluación para la acreditación de Consultorios Jurídicos.
- PEDI 2017-2021.
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Manual de Funciones y Descripción de Cargos.
- Manual de Procedimientos.

## 5. Definiciones y abreviaturas

**Patrocinio:** es el convenio entre una persona, física o jurídica y otra con el fin de que esté presente la causa que desea promover la parte patrocinadora. A la primera se la suele llamar patrocinador o patrocinante y a la segunda patrocinado.

**El proceso judicial:** es el conjunto de actos jurídicos que se llevan a cabo para aplicar la ley a la resolución de un caso. Se trata del instrumento mediante el cual las personas podrán ejercitar su derecho de acción y los órganos jurisdiccionales cumplir su deber de ofrecer una tutela judicial efectiva.

## 6. Responsabilidades

**Abogado del Consultorio:** se encargarán de la asesoría, patrocinio y defensa de los procesos judiciales que acoja el consultorio debido a las materias del Derecho en las que esté debidamente autorizado por la Defensoría Pública y demás tareas que disponga el o la Coordinadora.

**Asistente Administrativo:** tiene como responsabilidad preparar documentos de texto, actas de reuniones, revisar notificaciones, boletas judiciales, manejar los horarios de los estudiantes y demás temas administrativos del consultorio.

**Coordinador(a) de Consultorio Jurídico:** es responsable de dirigir y vigilar por el funcionamiento íntegro del consultorio, velando por el cumplimiento y ejecución de las políticas de la institución, misión y visión, así como de cumplir con lo siguiente:

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



- Supervisar a los miembros del equipo que conforman el Consultorio en la ejecución de sus labores, precautelando que tal ejercicio de sus funciones esté orientado por la ética profesional.
- Revisar conjuntamente con el/la responsable de cada componente, el método práctico y eficaz para distribuir entre los Abogados y los estudiantes la carga de trabajo, a fin de que estos últimos realicen las prácticas de forma adecuada y equitativa, además de tener como objeto que estos tengan la oportunidad de obtener el mayor provecho posible en cuanto a lo académico.

**Practicante:** estudiante de la Carrera de Derecho de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad, quien realiza sus prácticas preprofesionales en el Consultorio Jurídico de la Universidad, previo a la obtención de su título.

### 6.1 Políticas de operación

- La jornada de prácticas es de lunes a viernes en horario de 08:00 a 17:00 horas, con una hora de almuerzo, que puede ser de 12:00 a 13:00 horas o de 13:00 a 14:00 horas según el horario establecido para cada estudiante.
- El mínimo de horas de prácticas que deben realizar los pasantes es de 8 horas semanales o, en su defecto, 2 horas diarias, las cuales serán cumplidas conforme lo que sea establecido el día de su inicio de prácticas.
- Este horario debe ser coordinado con el/la asistente administrativa, a efecto de no desatender las labores.
- La entrada y salida de los pasantes es controlado por medio de un libro de registro que se encuentra en la recepción del consultorio bajo responsabilidad del o la asistente administrativa.
- En caso de que, por cualquier motivo justificado, el pasante faltare a su jornada de prácticas, debe notificar a quien haga las veces de asistente administrativo, así como al Coordinador del Consultorio Jurídico, en un término no mayor a 24 horas contadas a partir del día de inasistencia. Creo debe revisarse esto; el estudiante debería notificar que faltará o llegará tarde hasta antes de la hora su ingreso y justificará su falta hasta 24 horas posteriores a su falta.
- El código de vestimenta es obligatoriamente formal, recordando que dentro de las instalaciones del consultorio se representa a la Universidad de la que somos parte, reflejando una imagen y presentación acorde a nuestra institución.
- La imagen que se proyecte en las instalaciones del consultorio jurídico debe ser uniforme y agradable, por lo que es importante que los escritorios o cubículos asignados a cada practicante se mantengan en orden y limpios, sin residuos de comida o cualquier otro desperdicio que dé un aspecto de desaseo al lugar de trabajo.
- Desde el momento que se le haga entrega de los expedientes puestos a su cargo, así como la designación del equipo informático que usará para el desempeño de sus prácticas, el uso y conservación de estos quedarán totalmente bajo su responsabilidad, lo cual implica el correcto seguimiento de los procesos judiciales puestos a su vigilancia, comunicando oportunamente a los abogados del consultorio cualquier término fatal que se otorgue de cada causa.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



 <p><b>Universidad Ecotec</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO INICIAL DE PRACTICANTES Y/O COLABORADORES DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b></p> <p>CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC</p>	<p>Código: <b>CJE-PRO-001</b></p> <p>Fecha de Emisión: <b>15-11-2019</b></p> <p>Nº de Revisión: <b>01</b></p> <p>Página: <b>Página 5 de 8</b></p>
--	---	---

- Todos los estudiantes, al contestar deben hacerlo de una forma cordial, saludando e identificándose con el nombre del consultorio.

Además, se acoge a las materias debidamente aprobadas por la Defensoría Pública para el patrocinio de casos:

#### 1. Niñez y Familia

- o Alimentos: En este tema, se puede patrocinar tanto a la parte actora como a la demandada.
- o Patria potestad: De igual manera, se puede representar a cualquiera de las dos partes procesales.
- o Tenencia: Se puede ejercer el patrocinio tanto del demandado como del actor del proceso.
- o Régimen de visitas: En este tipo de procesos, se puede representar únicamente a los actores de dichas causas.

#### 2. Civil

- o Divorcios por causal: Solamente se puede representar a la parte actora, en casos de violencia, por el grado de vulnerabilidad del usuario. En los demás casos, únicamente se podrá patrocinar a los demandados.
- o Divorcios por mutuo consentimiento: Se podrán patrocinar estas causas, siempre que las partes no hayan adquirido bienes dentro del matrimonio y tengas hijos menores de edad, para lo cual, aquellos deberán haber arribado a un acuerdo respecto de la situación socioeconómica del menor.

#### 3. Laboral

- o Fase administrativa: Visto bueno: Este servicio se podrá prestar solamente cuando quien proponga el visto bueno fuera el trabajador.

#### 4. Violencia Intrafamiliar: se podrá patrocinar únicamente a los presuntos infractores.

#### 5. Movilidad humana: Se podrá patrocinar y asesorar todo tipos de casos en instancias administrativas, tales como refugio, regularización del extranjero, a fin de que se tutelen efectivamente sus derechos.

### 7. Periodicidad

Permanente.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



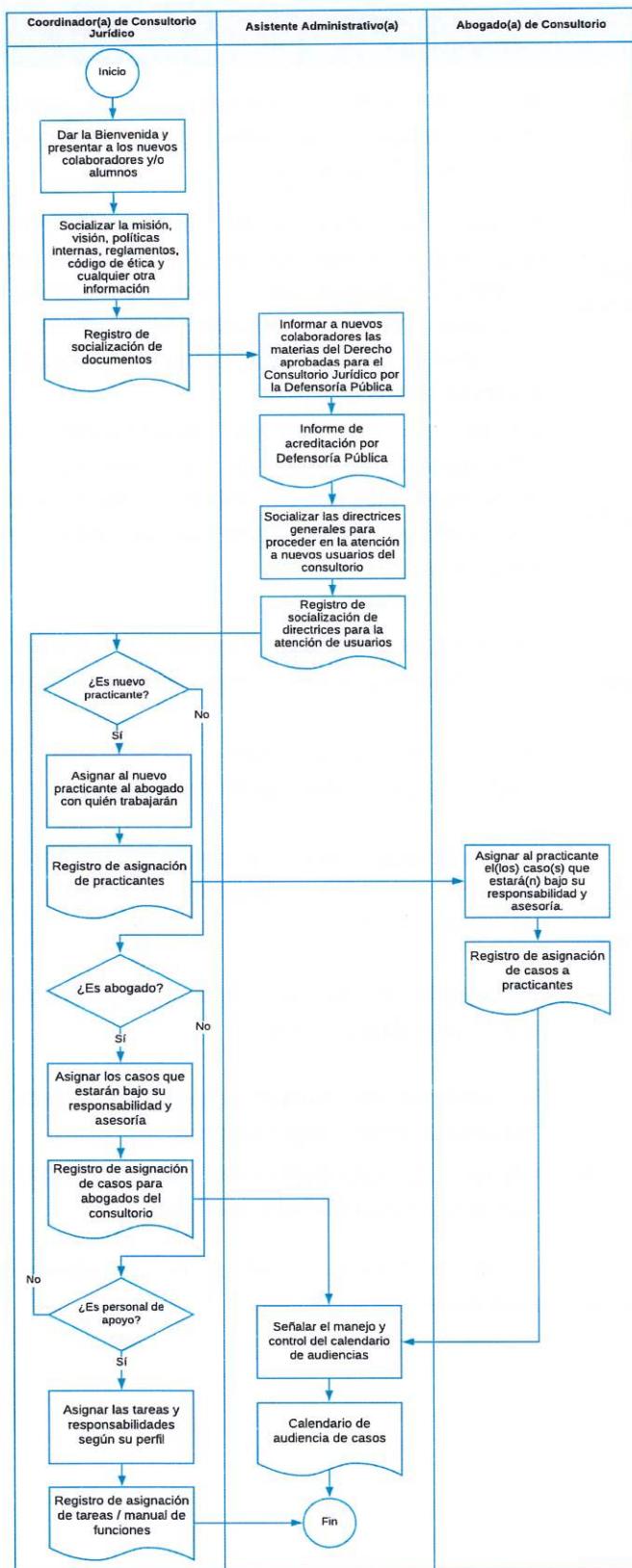
## 8. Descripción de actividades

Nº	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Coordinador(a) del Consultorio Jurídico	Dar la Bienvenida y presentar a los nuevos colaboradores y/o alumnos con el equipo que labora en el Consultorio	
2	Coordinador(a) del Consultorio Jurídico	Socializar la misión, visión, políticas internas, reglamentos, código de ética y cualquier otra información, reglamentos, normas y mecanismo utilizados para el servicio que ofrece el consultorio jurídico; así como la estructura organizacional de este.	Registro de socialización de documentos
3	Asistente Administrativo(a)	Indicar a los nuevos practicantes y/o colaboradores acerca de las materias del Derecho para las que el Consultorio Jurídico está acreditado por la Defensoría Pública para ofrecer patrocinios.	Informe de materias acreditadas por la Defensoría Pública
4	Asistente Administrativo(a)	Socializar las directrices generales para proceder en la atención a nuevos usuarios del consultorio	Registro de socialización de directrices para la atención de usuarios
5	Coordinador(a) del Consultorio Jurídico	<p>Verificar si es un nuevo colaborador es: practicante, abogado o personal de apoyo.</p> <p><b>Es practicante:</b> asignar al nuevo practicante al abogado con quién trabajarán de acuerdo con sus cronogramas.</p> <p><b>Es abogado:</b> asignar los casos que estarán bajo su responsabilidad y asesoría.</p> <p><b>Es personal de apoyo:</b> asignar las tareas y responsabilidades según su perfil.</p>	<p>Registro de asignación de practicantes</p> <p>Registro de asignación de casos para abogados del consultorio</p>
6	Abogado(a) de Consultorio	Asignar a los estudiantes los casos que estarán bajo su responsabilidad y asesoría.	Registro de asignación de casos
7	Asistente Administrativo(a)	Señalar el manejo y control del calendario de audiencias	

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



## 9. Diagrama de flujo



Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO INICIAL DE PRACTICANTES Y/O COLABORADORES DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b>		Código:	CJE-PRO-001
		Fecha de Emisión:	15-11-2019	
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	Nº de Revisión:	01	Página: Página 8 de 8

## 10. Registros

- Registro de socialización de documentos
- Registro de asignación de casos para abogados del consultorio
- Registro de asignación de practicantes a los abogados del consultorio

## 11. Historial de modificaciones

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	REVISADO POR	APROBADO POR
00	01/01/2019	Implementación del procedimiento	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario
01	15/11/2019	Actualización del procedimiento	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

## 12. Anexos

N/A

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



15-11-2019



**CÓDIGO: CJE-PRO-002**  
**PROCEDIMIENTO PARA EL**  
**CONTROL Y**  
**ALMACENAMIENTO DE**  
**ARCHIVOS DEL**  
**CONSULTORIO JURÍDICO**

**CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO**  
**ECOTEC**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b>	Código: <b>CJE-PRO-002</b>
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	Fecha de Emisión: <b>15-11-2019</b>
		Nº de Revisión: <b>01</b>

## Contenido

1. Introducción .....	2
2. Objetivo .....	2
3. Alcance.....	2
4. Referencia.....	3
5. Definiciones y abreviaturas .....	3
6. Responsabilidades .....	4
6.1    Políticas de operación.....	4
7. Periodicidad.....	5
8. Descripción de actividades .....	5
8.1    Control de Documentos.....	5
8.2    Almacenamiento de Archivo .....	6
9. Diagrama de flujo .....	7
9.1    Control de Documentos.....	7
9.2    Almacenamiento de Archivo .....	8
10. Registros .....	9
11. Historial de modificaciones .....	9
12. Anexos .....	9

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuví Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b>	Código:	CJE-PRO-002
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	Fecha de Emisión:	15-11-2019
		Nº de Revisión:	01
		Página:	Página 2 de 9

## 1. Introducción

El Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad ECOTEC presta un servicio a la comunidad, específicamente a aquellos sectores que se hallan en situación de vulnerabilidad, por lo que es imperante brindar una cobertura total a las necesidades jurídicas confiadas a nosotros por todos los usuarios.

Teniendo en cuenta la misión de este consultorio, y considerando que el mismo presta sus servicios por medio de los colaboradores de este y de los estudiantes que realizan sus prácticas pre profesionales en sus instalaciones, es necesario proporcionar a todos estos, especialmente a los pasantes, pautas que garanticen un conocimiento pleno de las funciones generales del Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad ECOTEC, incluyendo los servicios que se ofrece a la sociedad, para que los estudiantes que realicen sus prácticas pre profesionales en esta institución puedan desempeñar sus funciones de una manera óptima y así contribuir con la sociedad conforme los parámetros establecidos por la Defensoría Pública.

A través de este instrumento, se prevé establecer una guía que permita dar a conocer la estructura íntegra del consultorio jurídico y absolver cualquier inquietud que surja en los estudiantes practicantes de nuevo ingreso, así como en cualquier nuevo colaborador.

Mediante los procedimientos recogidos en este manual, se proporcionará a los nuevos estudiantes y colaboradores del consultorio información general del mismo como estructura, misión, visión, políticas y lineamientos generales de este, pretendiendo que estos se identifiquen con los objetivos institucionales planteados por el consultorio jurídico.

Además de lo mencionado anteriormente, este procedimiento de inducción pretende:

- Documentar y registrar la información acerca de las áreas de trabajo del consultorio, garantizando así que todas las personas que presten servicios dentro del consultorio ya sean colaboradores o pasantes, sepan el manejo de este, fortaleciendo su formación.
- Favorecer la estandarización y normalización de las formas de trabajo convirtiéndose en un método de trabajo en sí mismo que aumenta la eficiencia del trabajo realizado en el consultorio.

Por estas razones, y en vista de que el Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad ECOTEC gira en torno a las necesidades de sus usuarios, es determinante establecer pautas tendientes a mejorar el servicio prestado.

## 2. Objetivo

Establecer un sistema de clasificación y almacenamiento de archivo de los documentos del consultorio, a fin de que cada colaborador o pasante conozca la ubicación de estos para el correcto patrocinio o asesoría del usuario.

## 3. Alcance

Este documento aplica para todos los documentos generados en las actividades que se realizan en el consultorio jurídico ECOTEC y que implica el manejo o archivo de documentos que ingresan al mismo.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b>	Código:	CJE-PRO-002
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	Fecha de Emisión:	15-11-2019
			Nº de Revisión:
			01
			Página:
			Página 3 de 9

#### 4. Referencia

- Modelo(s) de Evaluación Institucional externos, nacionales y/o internacionales (generales o vigentes).
- Modelo(s) de Evaluación de Carreras, nacionales y/o internacionales (generales o vigentes).
- Informes de evaluación para la acreditación de Consultorios Jurídicos.
- PEDI 2017-2021.
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Manual de Funciones y Descripción de Cargos.
- Manual de Procedimientos

#### 5. Definiciones y abreviaturas

**Alumnos practicantes:** son los estudiantes de la Universidad ECOTEC que realizan sus prácticas preprofesionales en el consultorio jurídico.

**Archivo activo:** en este archivo se encuentran las causas recientemente iniciadas, es decir, que se encuentran aún en tramitación, a espera de la realización de una audiencia o de la emisión de una sentencia.

En igual sentido, en este grupo se hallan aquellas causas que previamente han concluido, pero en las que se han presentado secuelas o incidentes posteriores a su culminación.

**Archivo pasivo:** Este archivo consiste en aquellos procesos cuyo último impulso procesal por parte del consultorio sea de una data no menor a 4 meses.

Del mismo modo, se entiende que pasan a formar parte del archivo pasivo, las causas en que se llegó a dictar sentencia y posteriormente no hubo secuela alguna ni incidentes en la ejecución de tal sentencia.

**Bitácoras de registro:** Cuadernos que permiten registrar las diversas actividades que se realizan en el consultorio jurídico a diario.

**Documentos judiciales:** Se entiende por tal a los oficios o providencias emitidas por un juzgador o un secretario judicial.

**Documentos administrativos:** Comprenden los documentos de diversa índole que son remitidos al consultorio jurídico por cualquier entidad o persona y que no se encuentre encasillado en la categoría de documento judicial.

**Patrocinio:** es el convenio entre una persona, física o jurídica y otra con el fin de que esté presente la causa que desea promover la parte patrocinadora. A la primera se la suele llamar patrocinador o patrocinante y a la segunda patrocinado.

**El proceso judicial:** es el conjunto de actos jurídicos que se llevan a cabo para aplicar la ley a la resolución de un caso. Se trata del instrumento mediante el cual las personas podrán ejercitar su derecho de acción y los órganos jurisdiccionales cumplir su deber de ofrecer una tutela judicial efectiva.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuví Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b>	Código:	CJE-PRO-002
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	Fecha de Emisión:	15-11-2019
		Nº de Revisión:	01
		Página:	Página 4 de 9

## 6. Responsabilidades

**Coordinador(a) de Consultorio Jurídico:** es responsable de dirigir y vigilar por el funcionamiento íntegro del consultorio, velando por el cumplimiento y ejecución de las políticas de la institución, misión y visión, así como de cumplir con lo siguiente:

- Supervisar a los miembros del equipo que conforman el Consultorio en la ejecución de sus labores, precautelando que tal ejercicio de sus funciones esté orientado por la ética profesional.
- Revisar conjuntamente con el/la responsable de cada componente, el método práctico y eficaz para distribuir entre los Abogados y los estudiantes la carga de trabajo, a fin de que estos últimos realicen las prácticas de forma adecuada y equitativa, además de tener como objeto que estos tengan la oportunidad de obtener el mayor provecho posible en cuanto a lo académico.

**Asistente Legal:** Los asistentes legales se encargarán de la asesoría, patrocinio y defensa de los procesos judiciales que acoja el consultorio debido a las materias del Derecho en las que esté debidamente autorizado por la Defensoría Pública y demás tareas que disponga el o la Coordinadora.

**Asistente Administrativo:** tiene como responsabilidad preparar documentos de texto, actas de reuniones, revisar notificaciones, boletas judiciales, manejar los horarios de los estudiantes y demás temas administrativos del consultorio.

**Alumnos practicantes:** son responsables de cada caso a ellos asignados, puesto que el objeto de sus prácticas es formarlos para ser profesionales competitivos en sus respectivas áreas. Son tan responsables del cuidado y manejo de los archivos del Consultorio como los colaboradores de la institución.

### 6.1 Políticas de operación

- La jornada de prácticas es de lunes a viernes en horario de 08:00 a 17:00 horas, con una hora de almuerzo, que puede ser de 12:00 a 13:00 horas o de 13:00 a 14:00 horas según el horario establecido para cada estudiante.
- El mínimo de horas de prácticas que deben realizar los pasantes es de 8 horas semanales o, en su defecto, 2 horas diarias, las cuales serán cumplidas conforme lo que sea establecido el día de su inicio de prácticas.
- Este horario debe ser coordinado con el/la asistente administrativa, a efecto de no desatender las labores.
- La entrada y salida de los pasantes es controlado por medio de un libro de registro que se encuentra en la recepción del consultorio bajo responsabilidad del o la asistente administrativa.
- En caso de que, por cualquier motivo justificado, el pasante faltare a su jornada de prácticas, debe notificar a quien haga las veces de asistente administrativo, así como al Coordinador del Consultorio Jurídico, en un término no mayor a 24 horas contadas a partir del día de inasistencia.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b>  <b>CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC</b>	Código:	CJE-PRO-002
		Fecha de Emisión:	15-11-2019

Nº de Revisión:	01
Página:	Página 5 de 9

- El código de vestimenta es obligatoriamente formal, recordando que dentro de las instalaciones del consultorio se representa a la Universidad de la que somos parte, reflejando una imagen y presentación acorde a nuestra institución.
- La imagen que se proyecte debe ser uniforme y agradable, por lo que es importante que el escritorio o cubículo asignado a cada practicante se mantenga en orden y limpio, sin residuos de comida o cualquier otro desperdicio que dé un aspecto de desaseo al lugar de trabajo.
- Desde el momento que se le haga entrega de los expedientes puestos a su cargo, así como la designación del equipo informático que usará para el desempeño de sus prácticas, el uso y conservación de estos quedarán totalmente bajo su responsabilidad, lo cual implica el correcto seguimiento de los procesos judiciales puestos a su vigilancia, comunicando oportunamente a los abogados del consultorio cualquier término fatal que se otorgue dentro de cada causa.
- Todos los estudiantes, al contestar deben hacerlo de una forma cordial, saludando e identificándose con el nombre del consultorio.

## 7. Periodicidad

Permanente.

## 8. Descripción de actividades

### 8.1 Control de Documentos

Nº	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Asistente Administrativo	<p>Identificar y verificar los documentos a receptor.</p> <p><b>En caso de ser documentos administrativos</b>, será remitidos al(la) Coordinador(a) del Consultorio Jurídico para revisión y disposición.</p> <p><b>En caso de ser documentos judiciales</b>, asignar a practicante encargado de revisar y receptar documentación.</p> <p>En caso de que la providencia otorgue un término para contestar un traslado, la Asistente deberá disponer que el pasante encargado del caso realice un borrador con la respuesta. Si el pasante encargado del expediente en el cual deba contestarse un traslado no se encontrare, se deberá encargar la realización del escrito a otro pasante, especialmente si el término se encuentra muy próximo a su vencimiento</p>	<p>- Documentos varios que ingresan al consultorio</p>
2	Alumno Practicante	Identificar la idea principal de la providencia u oficio que ingresa al consultorio.	<p>- Oficios o providencias judiciales</p>
3	Alumno Practicante	Comunicar a la Asistente Administrativa, a fin de que esta lo dé a conocer al abogado encargado.	<p>- Providencias judiciales</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Curi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



4	Asistente Administrativo	Verificar fecha de audiencia y anotar tal particular la agenda de audiencias, para conocimiento público, así como también comunicará al respecto al abogado encargado.	- Providencias judiciales - Calendario de audiencias
5	Abogado del consultorio jurídico	Revisar y analizar las providenciales judiciales y agenda de audiencias programadas. Coordinar con practicante asignado al(los) casos la comunicación y señalamiento de las audiencias	- Providencias judiciales - Calendario de audiencias
6	Alumno Practicante	Comunicar vía telefónica al usuario sobre el señalamiento de la audiencia.	- Registro de llamada
7	Alumno Practicante	Notificar al usuario sobre la notificación o sentencia del trámite recibido.	- Providencias judiciales
8	Asistente Administrativo	Archivar en la carpeta pertinente y comunicará a quien corresponda, en caso de que aquella misiva requiera de respuesta o de la ejecución de alguna medida.	- Expediente de causas

## 8.2 Almacenamiento de Archivo

Nº	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Alumno Practicante	Receptar los documentos entregados por los usuarios a fin de ejercer el patrocinio de sus causas, posterior a lo cual deben organizar la carpeta y demás documentos receptados;	- Documentos varios que ingresan al consultorio
2	Alumno Practicante	Entregar a la Asistente Administrativa para que deje constancia del ingreso de la nueva causa en el registro de nuevos patrocinios en el sistema informático, asignándole su correspondiente número de expediente.	- Expediente de causa
2	Asistente Administrativo	Organizar en orden cronológico ascendente, por lo que a las causas nuevas les son asignadas los números superiores, precedidos del año en que aquella ingresó a los archivos del consultorio.	- Expedientes de causa de usuarios codificado
3	Alumno Practicante	Posterior al registro y asignación de número de expediente, se debe proceder en guardar en el archivador correspondiente conforme su año de ingreso.	- Expedientes de usuarios
4	Alumno Practicante	Al obtener una sentencia, el pasante encargado de tal expediente debe completar un formulario, en el que se debe dejar constancia del estado de la causa y la forma de terminación, a fin de que quien necesite revisar dicho expediente en un futuro sepa su estado procesal.	- Formularios de culminación de causas

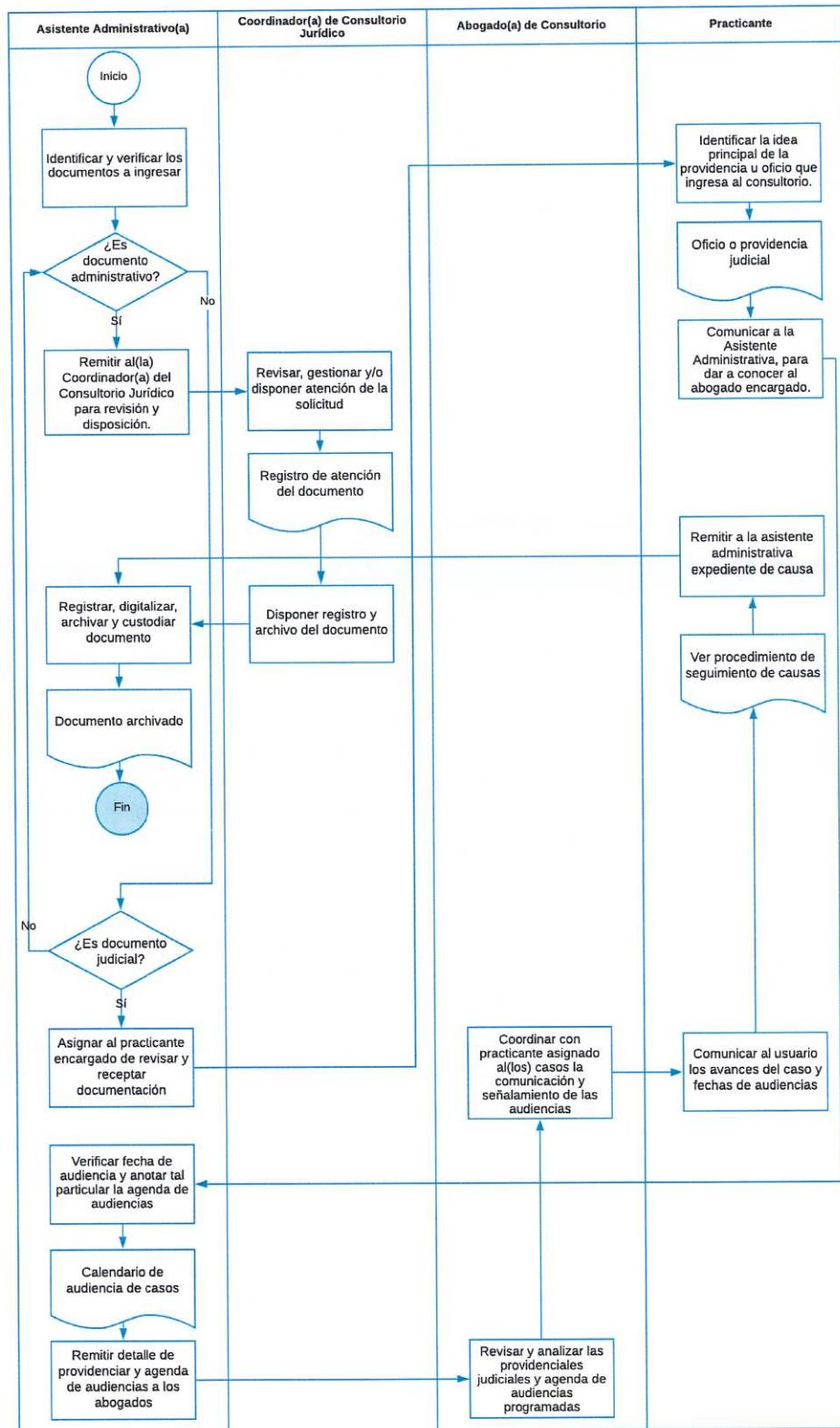
Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



 <p><b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b></p> <p>CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC</p>	<p>Código: <b>CJE-PRO-002</b></p> <p>Fecha de Emisión: <b>15-11-2019</b></p> <p>Nº de Revisión: <b>01</b></p> <p>Página: <b>Página 7 de 9</b></p>
---	---

## 9. Diagrama de flujo

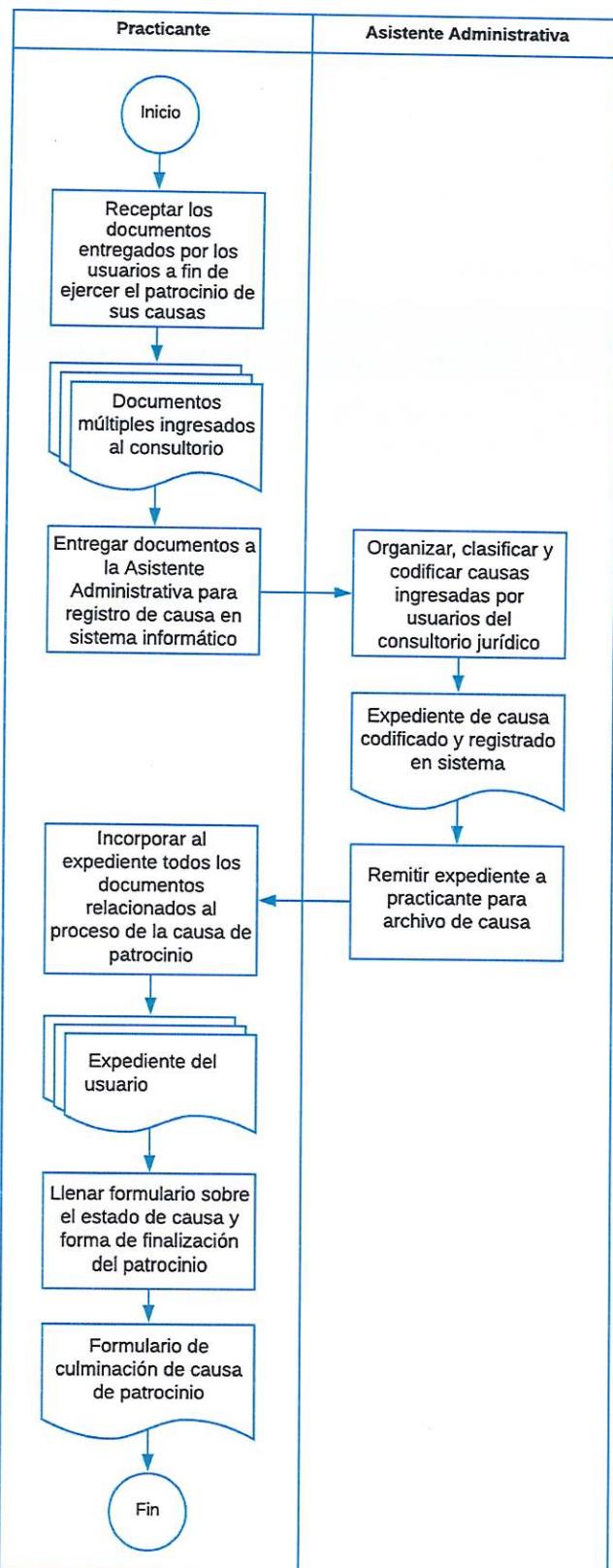
### 9.1 Control de Documentos



Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



## 9.2 Almacenamiento de Archivo



Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b>	Código:	CJE-PRO-002
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	Fecha de Emisión:	15-11-2019
		Nº de Revisión:	01
		Página:	Página 9 de 9

## 10. Registros

- Registro de socialización de documentos
- Informes de acreditación de consultorio jurídico
- Registro de asignación de practicantes
- Registro de asignación de casos
- Calendario de audiencia de casos

## 11. Historial de modificaciones

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	REVISADO POR	APROBADO POR
00	01/01/2019	Implementación del procedimiento	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario
01	15/11/2019	Actualización del procedimiento	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

## 12. Anexos

N/A

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



15-11-2019



**CÓDIGO: CJE-PRO-003**  
**PROCEDIMIENTO PARA LA**  
**ASIGNACIÓN Y**  
**SEGUIMIENTO DE**  
**ASISTENCIA A DILIGENCIAS**  
**DE LAS CAUSAS DEL**  
**CONSULTORIO**

CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC

 <p><b>Universidad Ecotec</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ASISTENCIA A LAS DILIGENCIAS DE LAS CAUSAS DEL CONSULTORIO</b></p>	<p>Código: <b>CJE-PRO-003</b></p>
	<p>CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC</p>	<p>Fecha de Emisión: <b>15-11-2019</b></p> <p>Nº de Revisión: <b>01</b></p> <p>Página: <b>Página 1 de 11</b></p>

## Contenido

1. Introducción .....	2
2. Objetivo .....	2
3. Alcance.....	2
4. Referencia.....	2
5. Definiciones .....	3
6. Responsabilidades .....	3
6.1. Políticas de Operación .....	4
7. Periodicidad.....	4
8. Descripción de Actividades.....	4
8.1. Asignación de Causas a Estudiantes Practicantes .....	4
8.2. Proceso de Seguimiento de Causas .....	6
9. Diagrama de flujo .....	7
9.1. Asignación de Causas a Estudiantes Practicantes .....	7
9.2. Proceso de Seguimiento de Causas .....	10
10. Registros .....	11
11. Historial de modificaciones .....	11
12. Anexos .....	11

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ASISTENCIA A LAS DILIGENCIAS DE LAS CAUSAS DEL CONSULTORIO</b>		Código:	CJE-PRO-003
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC		Fecha de Emisión:	15-11-2019
			Nº de Revisión:	01
		Página: Página 2 de 11		

## 1. Introducción

El Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad ECOTEC presta un servicio a la comunidad, especialmente a aquellos sectores que se hallan en situación de vulnerabilidad, por lo que es imperante brindar una cobertura total a las necesidades jurídicas confiadas a nosotros por todos los usuarios.

Con la finalidad de mantener una mayor organización en cuanto a la prosecución de los juicios que reposan en el consultorio, es necesario proporcionar a los colaboradores y estudiantes que se encuentren realizando sus prácticas, especialmente a estos últimos, una guía que les permita conocer la forma en que les serán asignadas las causas a las que darán seguimiento hasta su culminación, así como la forma en que participarán activamente de las diligencias que se realicen en cada una de estas causas.

Además, se da a conocer a los nuevos estudiantes y colaboradores del consultorio información general respecto del tipo de procesos judiciales que patrocinamos en esta institución, así como las diligencias a realizar dentro de estos, pretendiendo que estos sepan a qué atenerse en cuanto a la prosecución de los juicios a ellos asignados procurando:

- Documentar y registrar las gestiones realizadas por los pasantes en el seguimiento de juicios, garantizando así que las causas tengan un correcto patrocinio, fortaleciendo además la formación de los pasantes.
- Favorecer la estandarización, favoreciendo al desarrollo de métodos de trabajo que aumenten la eficiencia de las labores realizadas en el consultorio.

A través de este instrumento, se prevé establecer un mecanismo que permita dar cobertura íntegra a todos los casos del consultorio, de manera que cada pasante pueda dar un seguimiento eficiente y eficaz a cada proceso patrocinado por nosotros.

## 2. Objetivo

El presente protocolo tiene por finalidad establecer parámetros que permitan a los colaboradores y estudiantes del Consultorio Jurídico Gratuito tener una certeza respecto a la forma en que se les asignarán los casos a los que deberán darles seguimiento.

## 3. Alcance

Este documento aplica a docentes tutores y estudiantes practicantes del consultorio jurídico.

## 4. Referencia

- Modelo(s) de Evaluación Institucional externos, nacionales y/o internacionales (generales o vigentes).
- Modelo(s) de Evaluación de Carreras, nacionales y/o internacionales (generales o vigentes).
- Informes de evaluación para la acreditación de Consultorios Jurídicos.
- PEDI 2017-2021.
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



 <p><b>PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ASISTENCIA A LAS DILIGENCIAS DE LAS CAUSAS DEL CONSULTORIO</b></p>	Código:	CJE-PRO-003
	Fecha de Emisión:	15-11-2019
	Nº de Revisión:	01
	Página:	Página 3 de 11

- Manual de Funciones y Descripción de Cargos.
- Manual de Procedimientos

## 5. Definiciones

**Archivo activo:** en este archivo se encuentran las causas recientemente iniciadas, es decir, que se encuentran en trámite o a la espera de una audiencia o de la emisión de una sentencia.

**Archivo pasivo:** este archivo consiste en aquellos procesos cuyo último impulso procesal por parte del consultorio sea de una data no menor a cuatro meses, o aquellas que se llegó a dictar sentencia y posteriormente no hubo secuela alguna ni incidentes en la ejecución de la sentencia.

**Asignar:** Se trata del acto y el resultado de asignar: indicar, establecer u otorgar aquello que corresponde.

**Seguimiento:** Observación minuciosa de la evolución y desarrollo de un proceso con el objetivo de establecer acciones correctivas para la mejora continua.

## 6. Responsabilidades

**Abogado el Consultorio Jurídico:** Los asistentes legales se encargarán de la asesoría, patrocinio y defensa de los procesos judiciales que acoja el consultorio debido a las materias del Derecho en las que esté debidamente autorizado por la Defensoría Pública y demás tareas que disponga el o la Coordinadora.

**Asistente Administrativo:** Es deber del Asistente Administrativo el preparar documentos de texto, actas de reuniones, revisar notificaciones, boletas judiciales, manejar los horarios de los estudiantes y demás temas administrativos del consultorio. Es responsable también de dar un seguimiento adecuado a la agenda de audiencias y registrar en aquella a los pasantes que quieran asistir a alguna audiencia.

**Alumnos Practicantes:** Los estudiantes de la Universidad ECOTEC que realizan sus prácticas preprofesionales en el consultorio jurídico son responsables de cada caso a ellos asignados, puesto que el objeto de sus prácticas es formarlos para ser profesionales competitivos en sus respectivas áreas. De igual modo, los practicantes son responsables de cumplir con el número de audiencias a las que deban asistir.

**Coordinador/a:** Dirigir y vigilar por el funcionamiento íntegro del consultorio, velando por el cumplimiento y ejecución de las políticas de la institución, así como su misión y visión.

- Dirigir y supervisar a los miembros del equipo que conforman el Consultorio en la ejecución de sus labores, precautelando que tal ejercicio de sus funciones esté orientado por la ética profesional.
- Revisar conjuntamente con el/la responsable de cada componente, el método práctico y eficaz para distribuir entre los Asistentes Legales y los estudiantes la carga de trabajo, a fin de que estos últimos realicen las prácticas de forma adecuada y equitativa, además de tener como objeto que estos tengan la oportunidad de obtener el mayor provecho posible en cuanto a lo académico.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



 <p><b>PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ASISTENCIA A LAS DILIGENCIAS DE LAS CAUSAS DEL CONSULTORIO</b></p> <p>CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC</p>	Código:	CJE-PRO-003
	Fecha de Emisión:	15-11-2019
	Nº de Revisión:	01

Página 4 de 11

## 6.1. Políticas de Operación

- ✓ Los nuevos pasantes designados tendrán las mismas responsabilidades que los anteriores practicantes, procurando que cada una de sus causas tengan el mejor fin posible para los intereses de los usuarios.
- ✓ Los juicios que hayan estado inactivos y posteriormente tengan secuelas nuevas, les serán asignados a los pasantes de nuevo ingreso, a fin de que estas secuelas les sea su primera causa.

## 7. Periodicidad

Ejecución permanente, conforme los requerimientos de cada caso.

## 8. Descripción de Actividades

### 8.1. Asignación de Causas a Estudiantes Practicantes

Nº	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Asistente Administrativa	Recibir a los usuarios que ingresan a las instalaciones del consultorio jurídico. Asignar a un practicante para el asesoramiento sobre la causa del usuario. Se dará asistencia preferencial a los usuarios con capacidades especiales, tercera edad y/o mujeres embarazadas.	- Bitácora de atención a usuarios
2	Alumno Practicante	Registrar los datos del usuario en el libro de registro de asesorías diarias.	- Bitácora de atención a usuarios
3	Alumno Practicante	Analizar el caso puesto a su conocimiento y brindar la asesoría necesaria en caso de que los hechos consultados no se encuadren en las materias autorizadas por la Defensoría Pública para el patrocinio. <b>Es posible patrocinar el caso:</b> comunicar al usuario los requisitos que debe proporcionar al consultorio jurídico para su adecuada defensa. <b>No es posible patrocinar el caso:</b> informar al usuario que no es factible el patrocinio del caso	- Bitácora de atención a usuarios
4	Usuario	Cumplir con los requisitos para el patrocinio de su causa y entregar toda la documentación requerida	- Documentos personales de usuario
5	Alumno Practicante	Recibir documentos personales y habilitantes del usuario, llenar ficha socioeconómica del usuario y elaborar convenio de patrocinio.	- Informe socioeconómico del usuario - Convenio del patrocinio
6	Alumno Practicante	Comunicar al Abogado el Consultorio Jurídico encargado, o al profesor tutor, sobre el escrito que debe realizar, a fin de que estos lo direccionen en cuanto al contenido de este.	

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



7	Abogado el Consultorio Jurídico	<p>Verificar y direccionar al alumno practicante sobre la gestión para el patrocinio de la causa del usuario</p> <p>Las directrices que determine el Abogado el Consultorio Jurídico encargado serán plasmadas en el formulario de "DISPOSICIONES DEL ABOGADO EL CONSULTORIO JURÍDICO A LOS PASANTES PARA EL IMPULSO DE CAUSAS JUDICIALES", en el que se mencionará el tipo de escrito que debe realizar el pasante, así como las directrices que deben seguir para su elaboración.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario de disposiciones de los Abogados del Consultorio Jurídico</li> </ul>
8	Alumno Practicante	<p>Elaborar escrito acorde a las directrices del abogado tutor y presentarlo para revisión y aprobación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escrito borrador</li> </ul>
9	Abogado el Consultorio Jurídico	<p>Revisar y aprobar el escrito elaborado por el alumno practicante.</p> <p>Los abogados encargados revisarán el contenido de este, aprobándolo o corrigiéndolo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correcciones en el escrito</li> </ul>
10	Alumno Practicante	<p>Armar el expediente del usuario, incluyendo su informe socioeconómico y convenio de patrocinio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente del usuario</li> </ul>
11	Alumno Practicante	<p>Entregar a la asistente administrativa el expediente con la finalidad de que se le asigne código.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente del usuario</li> </ul>
12	Asistente Administrativa	<p>Organizar, clasificar y codificar la causa ingresada para patrocinio.</p> <p>Asignar un número interno para su archivo respectivo, así como su registro en el sistema informático pertinente con el nombre del pasante que receptó el caso, a quien le será asignado el mismo.</p> <p>Una vez codificado, se devolverá el expediente al practicante para su seguimiento y patrocinio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bitácora de nuevos patrocinios</li> </ul>
13	Alumno Practicante	<p>Registrar el nuevo expediente en el libro de patrocinios con su número correspondiente.</p> <p>A partir de su asignación, será responsable del impulso y prosecución de dicha causa hasta su culminación, incluyendo las secuelas que posteriormente se presentaren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente del usuario</li> </ul>
14	Alumno Practicante	<p>Impulsar la causa y tener pendiente cualquier término fatal que dicte el juzgador, así como cualquier otro trámite o escrito que se deba realizar dentro del juicio con la finalidad de que se termine de la mejor manera posible dicho proceso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente del usuario</li> </ul>

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



<b>15</b>	<b>Alumno Practicante</b>	Informa, archivar y mantener informado al usuario y abogado(a) tutor(a), sobre cualquier notificación que llegare al casillero judicial del consultorio jurídico, cualquier diligencia agendada por el juzgado o cualquier traslado corrido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario de estado de causa patrocinada (comunicación con el usuario)</li> </ul>
<b>16</b>	<b>Asistente Administrativa</b>	<p>Asignar dicho expediente al pasante con mayor antigüedad en el consultorio, en caso de que el practicante asignado a una causa terminare sus prácticas antes de haber concluido el proceso judicial encargado.</p> <p>En caso de que el practicante antes mencionado, tenga completo su cupo de causas asignadas, se asignará al que le siga en antigüedad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro digital de causas</li> </ul>

## 8.2. Proceso de Seguimiento de Causas

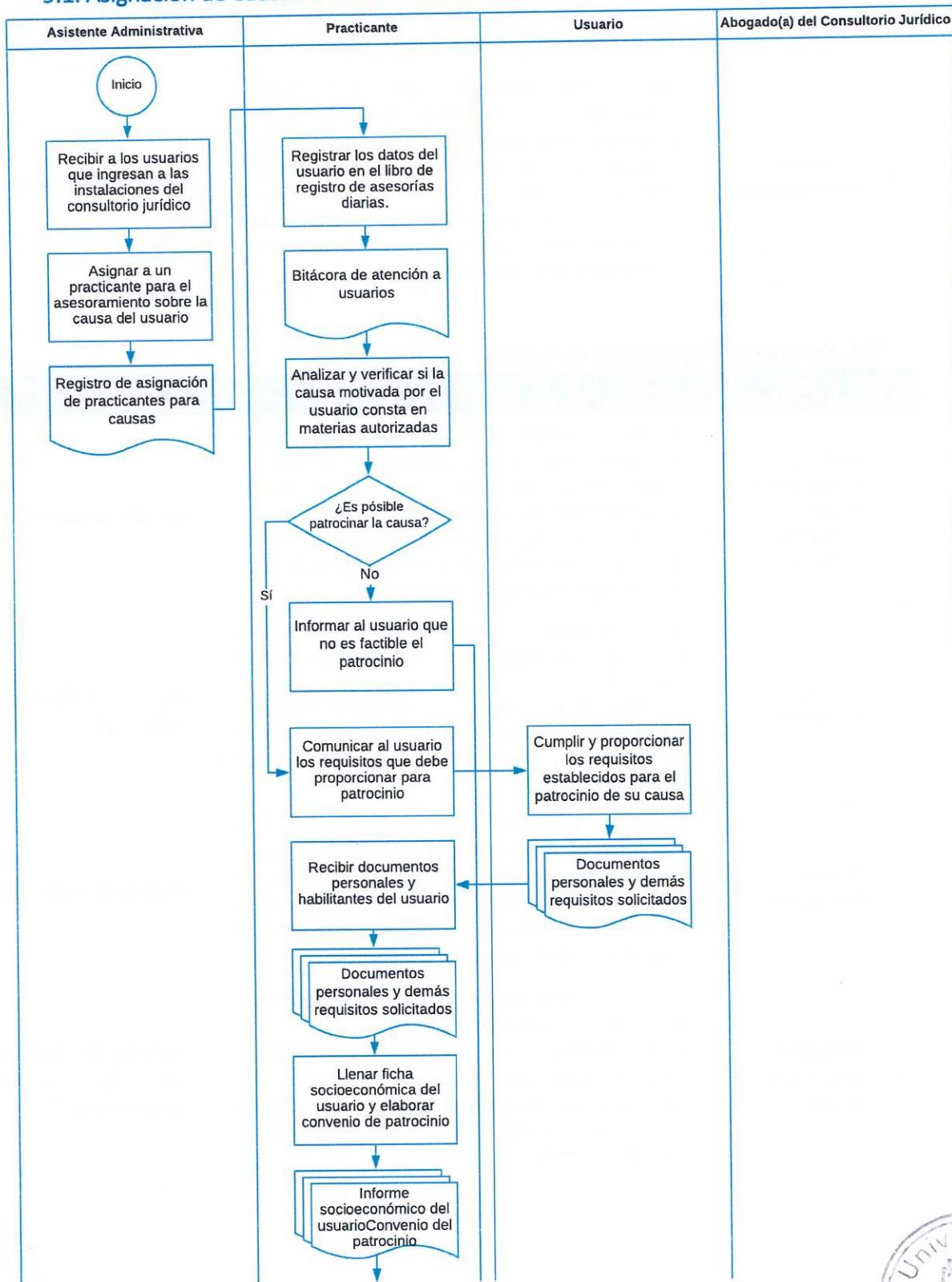
<b>Nº</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de Trabajo</b>
<b>1</b>	<b>Alumno Practicante y Abogado el Consultorio Jurídico</b>	<p>Acudir a las audiencias que se agendan en las causas asignadas a ellos, lo cual realizarán en compañía y supervisión del Abogado el Consultorio Jurídico designado para dicha diligencia.</p> <p>A las audiencias, acudirán un máximo de tres pasantes, entre los que obligatoriamente debe estar el estudiante encargado de la causa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenda de audiencias</li> </ul>
<b>2</b>	<b>Alumno Practicante</b>	<p>Anotar la asistencia en la agenda de audiencias, donde, una vez anotados, se comprometen a asistir a la misma.</p> <p>Su inasistencia deberá ser justificada mediante correo electrónico dirigido a la asistente administrativa, con copia a la coordinadora del consultorio jurídico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro en Agenda de audiencias</li> </ul>
<b>3</b>	<b>Alumno Practicante</b>	Elaborar un informe de la diligencia a la que acudieron, en el que incluirán los detalles generales del proceso, detalles de la realización de la audiencia, la resolución arribada en dicha diligencia y la opinión personal del pasante respecto del desarrollo y resolución de la audiencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de audiencias</li> </ul>
<b>4</b>	<b>Abogado el Consultorio Jurídico</b>	<p>Supervisar la elaboración del Informe de audiencias de los alumnos practicantes.</p> <p>Este documento formará parte del informe final que debe presentar cada practicante al final de sus gestiones como pasantes del consultorio, requisito sin el cual se entenderá como no aprobado el consultorio jurídico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de audiencia de los alumnos practicantes</li> </ul>

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



## 9. Diagrama de flujo

### 9.1. Asignación de Causas a Estudiantes Practicantes



Elaborado por:

Abg. Claudia Cedeño  
Coordinadora Consultorio Jurídico

Revisado por:

Mgs. Mario Cuvi  
Decano de la Facultad de Derecho  
y Gobernabilidad

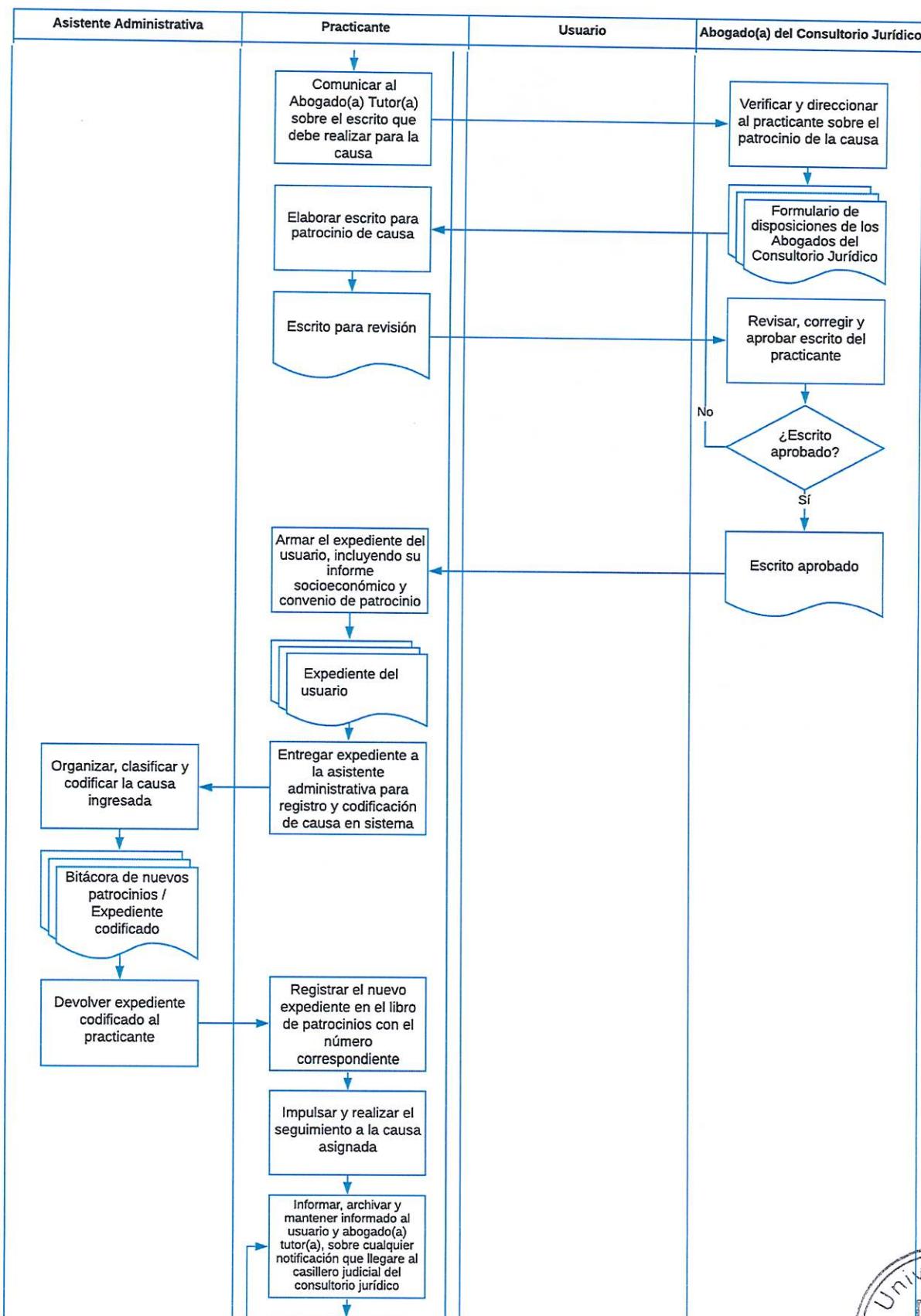
Supervisado por:

Unidad de Evaluación Interna

Autorizado por:

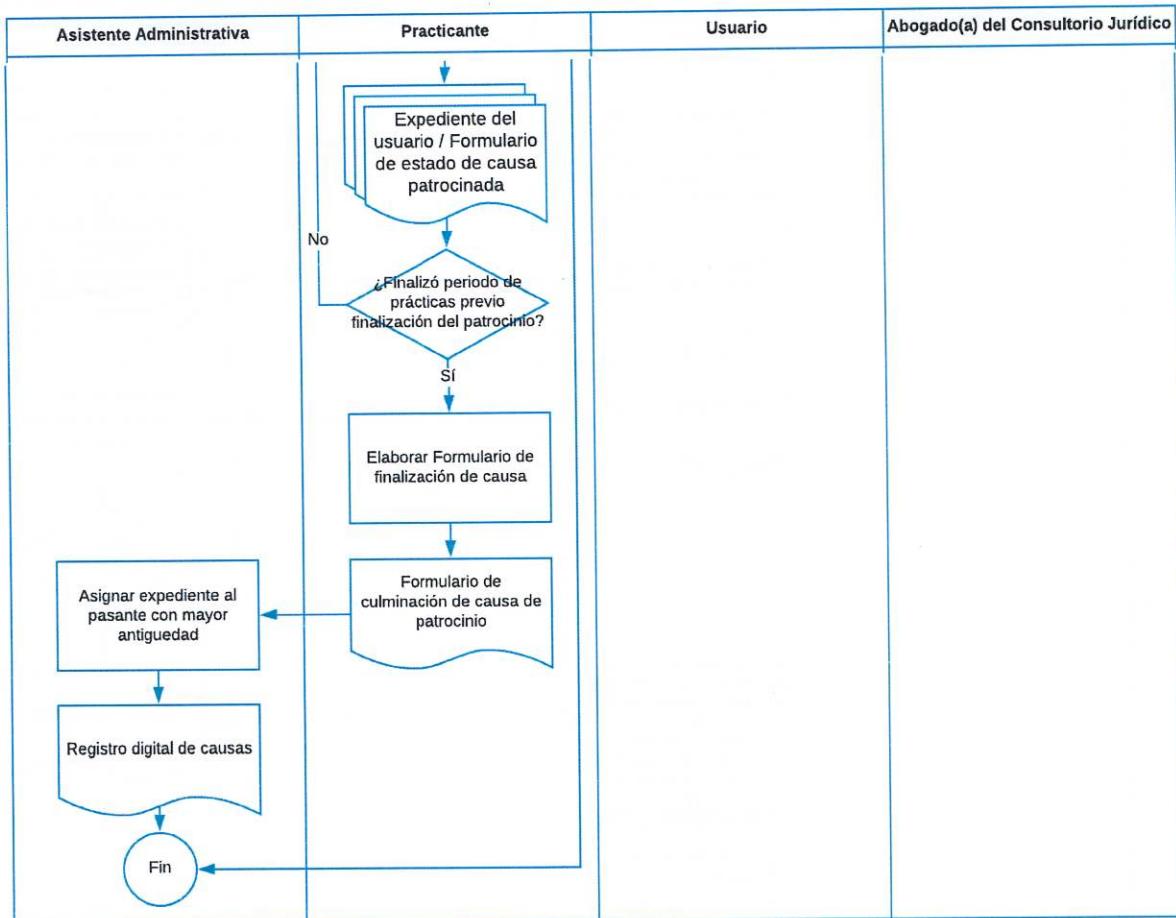
Consejo Superior Universitario





Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

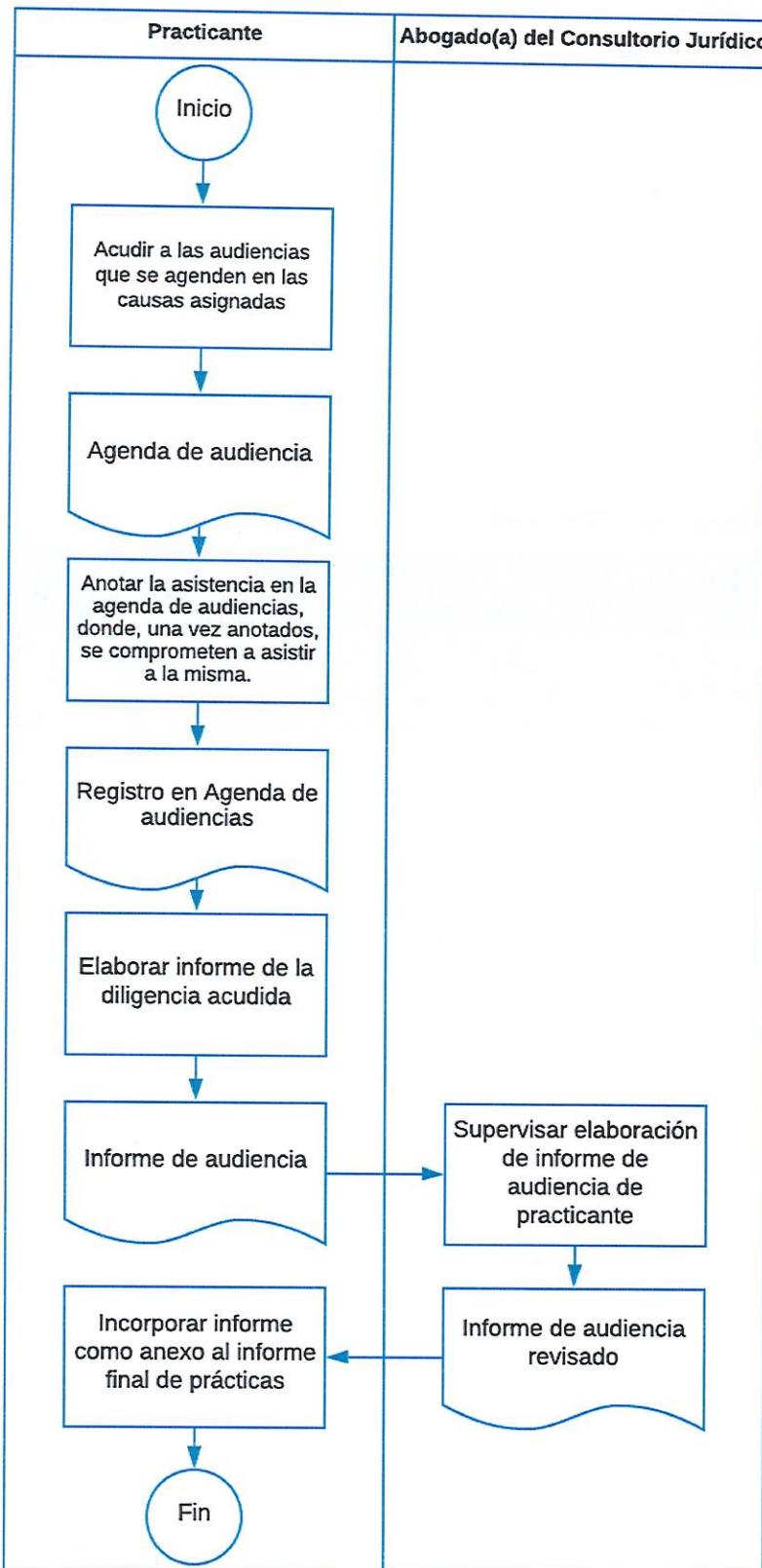




Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



## 9.2. Proceso de Seguimiento de Causas



Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



 <p><b>Universidad Ecotec</b></p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ASISTENCIA A LAS DILIGENCIAS DE LAS CAUSAS DEL CONSULTORIO</b>	Código:	CJE-PRO-003
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	Fecha de Emisión:	15-11-2019
		Nº de Revisión:	01
		Página:	Página 11 de 11

## 10. Registros

Como medio de soporte del cumplimiento de este instructivo, se deberán mantener los siguientes documentos:

- Bitácora de atención a usuarios
- Bitácora de nuevos patrocinios
- Formulario de disposiciones de los Asistentes Legales
- Expediente del usuario
- Formulario de comunicación con el usuario
- Registro digital de causas
- Informe de incidentes
- Informe de audiencias
- Agenda de audiencias

## 11. Historial de modificaciones

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	REVISADO POR	APROBADO POR
00	01/01/2019	Implementación del procedimiento	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario
01	15/11/2019	Actualización del procedimiento	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

## 12. Anexos

N/A

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



15-11-2019



**CÓDIGO: CJE-PRO-004  
PROCEDIMIENTO PARA  
LA ATENCIÓN A  
USUARIOS CON  
CAPACIDADES  
ESPECIALES**

**CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO  
ECOTEC**

Código:	CJE-PRO-004
Fecha de Emisión:	15-11-2019
Nº de Revisión:	01
Página:	Página 1 de 8

## Contenido

1. Introducción .....	2
2. Objetivo .....	2
3. Alcance.....	2
4. Referencia.....	2
5. Definiciones .....	2
6. Responsabilidades .....	3
6.1. Políticas de Operación .....	4
6.1.1. Discapacidad Física .....	4
6.1.2. Discapacidad Visual .....	5
6.1.3. Discapacidad Auditiva.....	5
6.1.4. Discapacidad Intelectual.....	5
7. Periodicidad.....	5
8. Descripción de Actividades.....	5
9. Diagrama de flujo .....	7
10. Registros .....	8
11. Historial de modificaciones .....	8
12. Anexos .....	8

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



## 1. Introducción

El Consultorio Jurídico Gratuito presta un servicio a la comunidad, específicamente a aquellos sectores que se hallan en situación de vulnerabilidad, su prioridad es brindar una cobertura total a las necesidades jurídicas confiadas al Consultorio por usuarios con discapacidades diversas.

Además, considerando que los usuarios son la razón de ser del Consultorio Jurídico Gratuito, es necesario establecer normas claras que guíen a los funcionarios del consultorio, así como a los pasantes de este, a un trato eficiente y acorde a las necesidades que presente cada usuario.

Teniendo presente lo anterior, se establecen parámetros de atención adecuados a cada uno de los requerimientos de los usuarios en razón de sus limitaciones fisiológicas o mentales, dentro del marco de una atención cálida y respetuosa, en los que prevalece un seguimiento oportuno a la gestión dada a sus urgencias legales, así como el otorgamiento de respuestas claras y oportunas a las dudas planteadas por ellos, y velando por el respeto y desarrollo progresivo de sus derechos y legítimos intereses.

De esta manera, además de poder resolver de mejor manera los dilemas jurídicos de cada usuario con discapacidad, se pretende generar en ellos una mayor confianza y satisfacción respecto del servicio prestado por el consultorio, a fin de que estos usuarios sean el principal canal de difusión del buen trato otorgado y así captar una mayor cantidad de usuarios con capacidades especiales.

## 2. Objetivo

Definir los parámetros, pautas de actuación y comportamiento de los integrantes del Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad ECOTEC, frente a la necesidad de asesoría o patrocinio de personas con cualquier tipo de discapacidad, estableciendo un estándar de calidad en la atención de usuarios y disponer de recursos de actuación ante situaciones diversas.

## 3. Alcance

El presente documento pretende abarcar las situaciones de necesidad de atención de los usuarios con capacidades especiales, a fin de lograr un mayor grado de eficacia en la asesoría y patrocinio, así como el mayor grado de satisfacción del usuario.

## 4. Referencia

- Estatuto Orgánico Universidad ECOTEC
- Manual de Funciones y Descripción de Cargos
- Reglamento de acreditación y funcionamiento de los consultorios jurídicos
- Reglamento de prácticas preprofesionales a egresados de facultad de derecho
- Manual de Procedimientos
- ISO 9001:2015

## 5. Definiciones

**Discapacidad física:** Las personas con discapacidad física son aquellas que presentan una disminución importante en las capacidades de movimiento de una o varias partes del cuerpo. Puede

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



referirse a la disminución o incoordinación del movimiento, trastornos en el tono muscular o trastornos del equilibrio.

**Discapacidad sensorial:** La discapacidad sensorial es una discapacidad de uno de los sentidos y por lo general se utiliza para referirse a la discapacidad visual o auditiva; sin embargo, los otros sentidos también pueden desarrollar discapacidades. Ceguera, pérdida de visión, sordera y pérdida de audición, discapacidades olfativas y gustativas (incluyendo anosmia, que es una incapacidad para oler), discapacidad somato sensorial (falta de sensibilidad al tacto, calor, frío, y dolor), y trastornos del equilibrio son sólo algunas discapacidades dentro el rango de la discapacidad sensorial.

**Discapacidad intelectual:** La discapacidad intelectual (DI) es un funcionamiento intelectual situado significativamente por debajo del promedio, que está presente desde el nacimiento o la primera infancia y que causa limitaciones para llevar a cabo las actividades normales de la vida diaria.

**Discapacidad psíquica:** La discapacidad psíquica se manifiesta por alteraciones en el desarrollo intelectual o por enfermedad mental de la persona, que pueden interferir en sus relaciones con los demás y en su adaptación a diversas situaciones y entornos.

**Discapacidad visceral:** Las personas con discapacidad visceral son aquellos individuos que, debido a alguna deficiencia en la función de órganos internos, por ejemplo, el cardíaco o el diabético, se encuentran impedidas de desarrollar su vida con total plenitud (aunque no tengan complicaciones en el campo intelectual, en sus funciones sensoriales o motoras). Puede afectar a las funciones de los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico y respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino, entre otros.

## 6. Responsabilidades

**Asistentes Legales:** Los asistentes legales se encargarán de la asesoría, patrocinio y defensa de los procesos judiciales que acoja el consultorio debido a las materias del Derecho en las que esté debidamente autorizado por la Defensoría Pública y demás tareas que disponga el o la Coordinadora.

**Asistente Administrativo:** Es deber del Asistente Administrativo el preparar documentos de texto, actas de reuniones, revisar notificaciones, boletas judiciales, manejar los horarios de los estudiantes y demás temas administrativos del consultorio. Es especialmente responsable de los documentos administrativos, por lo que velará por el correcto archivo de estos documentos.

**Alumnos Practicantes:** Los estudiantes de la Universidad ECOTEC que realizan sus prácticas preprofesionales en el consultorio jurídico son responsables de cada caso a ellos asignados, puesto que el objeto de sus prácticas es formarlos para ser profesionales competitivos en sus respectivas áreas.

**Coordinador(a) de Consultorio Jurídico:** Dirigir y vigilar por el funcionamiento íntegro del consultorio, velando por el cumplimiento y ejecución de las políticas de la institución, así como su misión y visión.

- Dirigir y supervisar a los miembros del equipo que conforman el Consultorio en la ejecución de sus labores, precautelando que tal ejercicio de sus funciones esté orientado por la ética profesional.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



- Revisar conjuntamente con el/la responsable de cada componente, el método práctico y eficaz para distribuir entre los Abogados y los estudiantes la carga de trabajo, a fin de que estos últimos realicen las prácticas de forma adecuada y equitativa, además de tener como objeto que estos tengan la oportunidad de obtener el mayor provecho posible en cuanto a lo académico.

### 6.1. Políticas de Operación

- Cada vez que un usuario con capacidad especial ingrese a las instalaciones del Consultorio Jurídico, el portero del edificio los recibirá y notificará a la asistente administrativa la llegada del usuario especificando el tipo de discapacidad. Para dicho efecto el portero consultará al usuario o su acompañante si posee algún tipo de discapacidad
- Durante la prestación del servicio, debe atenderse de la manera más atenta a los usuarios. En caso de que aquellos no pudieren entender algún término jurídico, el pasante debe explicárselo en los términos no jurídicos más comunes posibles, para de esta manera ofrecer una asesoría de fácil acceso.
- En caso de que el usuario tenga alguna discapacidad visceral, el pasante deberá bajar una silla del consultorio, a fin de que esta sea ocupada por el usuario para evitar cualquier eventual molestia que pudiera ser ocasionada por su discapacidad.
- Cuando converse con ellas o las atienda permita que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- Evite dirigir la palabra o mirada sólo a los acompañantes.
- No trate a la persona como si fuera un niño.
- La información se debe dar de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- En caso de que el usuario tome una posición defensiva o agresiva, el pasante debe tomar una posición paciente y pacífica, entendiendo que los usuarios son la razón de ser del consultorio. Para un mejor desempeño en este tipo de asesorías, el pasante debe comunicarle de la situación a los abogados del estudio, a fin de que uno de estos sea quien trate con el usuario.
- Al finalizar la asesoría, o aceptando su patrocinio, conforme sea el caso, el pasante debe brindar su nombre y el número de teléfono del consultorio, con el objeto de que el usuario pueda comunicarse con el responsable del caso para información relevante y avances de este.

#### 6.1.1. Discapacidad Física

- Si el usuario sufriese de movilidad reducida, el pasante debe bajar a tomar sus datos y asesorarlo conforme las necesidades del usuario, indicándole la oportunidad de patrocinar su caso o, en su defecto, indicarle las razones del rechazo de este.
- No empuje la silla de ruedas o tome el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si puede ayudar.
- Si el usuario usa silla de ruedas, no permanezca de pie, el pasante deberá buscar sentarse o ponerse en cuclillas.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



#### 6.1.2. Discapacidad Visual

- Si el usuario estuviese limitado en su visión, el pasante asignado debe leer cualquier documento que le fuere oportuno para asesorarlo o para patrocinar su caso.
- El pasante deberá ser lo más descriptivo posible respecto al proceso. Se debe igualar las condiciones de acceso a la información respecto a una persona no vidente.
- Indicar si hay otra u otras personas presentes.
- Avisar al usuario cuando se ausente.
- No utilizar palabras como "aquí", "allí", "esto" o "aquel".
- Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como "a su izquierda", "a su derecha", etc.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como "¡ay!", "¡uf!", o "cuidado", cuando veamos un peligro para la persona ciega.

#### 6.1.3. Discapacidad Auditiva

- Si el usuario fuere sordomudo, el pasante se comunicará con él por medio de algún medio escrito, inclusive cualquier medio electrónico a su alcance.
- El pasante deberá hablar de frente con el usuario, de tal manera que pueda ver sus labios.
- De ser necesario, deberá repetir las indicaciones o la información proporcionada.

#### 6.1.4. Discapacidad Intelectual

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, el pasante deberá tener paciencia y darle el tiempo que necesita al usuario para que no se ponga nerviosa.
- Asegurarse de que el usuario comprendió la atención e información entregada.
- Entregar la información de manera sencilla y lenta.
- No hablar de su limitación con calificaciones ni juicios.
- Si el usuario tuviera dificultad en expresarse oralmente, el pasante se comunicará directamente con su acompañante.

### 7. Periodicidad

Ejecución permanente, conforme los requerimientos de cada caso.

### 8. Descripción de Actividades

Nº	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Portero	Recibir al usuario con capacidad especial y notificar a la asistente administrativa.	- Notificación verbal o Llamada telefónica
2	Asistente Administrativa	Asignar a un alumno practicante la atención de la causa del usuario con capacidad especial.	- Acta de atención a usuarios con capacidad especial
3	Alumno Practicante	Presentarse e identificarse ante el usuario. La entrevista con el usuario deberá observar lo señalado en el numeral 6.1. políticas de operación	
4	Alumno Practicante	Solicitar el carnet de discapacidad emitido por el órgano responsable y sacar una copia de este.	Carnet de discapacidad

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



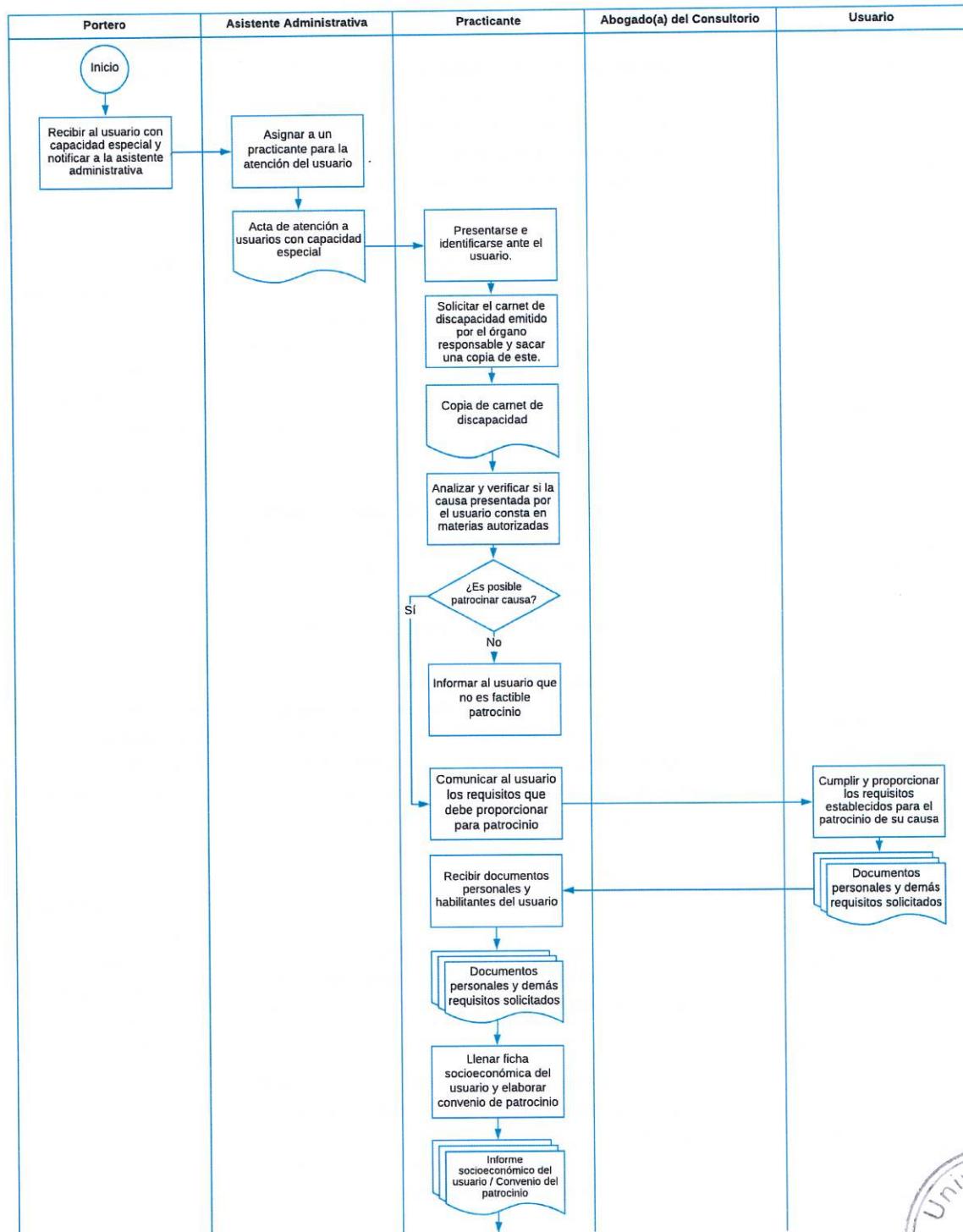
		Consultar si el usuario necesita ayuda con su movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, el alumno practicante, es quien deberá dirigir la ayuda.	
5	Alumno Practicante	<p>Analizar el caso puesto a su conocimiento y brindar la asesoría necesaria en caso de que los hechos consultados no se encuadren en las materias autorizadas por la Defensoría Pública para el patrocinio.</p> <p><b>Es posible patrocinar el caso:</b> comunicar al usuario los requisitos que debe proporcionar al consultorio jurídico para su adecuada defensa.</p> <p><b>No es posible patrocinar el caso:</b> informar al usuario que no es factible el patrocinio del caso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bitácora de atención a usuarios</li> </ul>
6	Usuario	<p>Si la causa se encuentra dentro de las materias autorizadas para el consultorio, deberá decidir si está interesado en el patrocinio de su causa, caso contrario, se dirigirá a otro consultorio.</p> <p>Cumplir con los requisitos para el patrocinio de su causa y entregar toda la documentación requerida</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos personales de usuario</li> </ul>
7	Alumno Practicante	Recibir documentos personales y habilitantes del usuario, llenar ficha socioeconómica del usuario y elaborar convenio de patrocinio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe socioeconómico del usuario</li> <li>- Convenio del patrocinio</li> </ul>
8	Alumno Practicante	Comunicar al Abogado el Consultorio Jurídico encargado, o al profesor tutor, sobre el escrito que debe realizar, a fin de que estos lo direccionen en cuanto al contenido de este.	
9	Abogado el Consultorio Jurídico	Verificar y direccionar al alumno practicante sobre la gestión para el patrocinio de la causa del usuario. Las directrices que determine el Abogado el Consultorio Jurídico encargado serán plasmadas en el formulario de "DISPOSICIONES DEL ABOGADO EL CONSULTORIO JURÍDICO A LOS PASANTES PARA EL IMPULSO DE CAUSAS JUDICIALES", en el que se mencionará el tipo de escrito que debe realizar el pasante, así como las directrices que deben seguir para su elaboración.	Formulario de disposiciones de los Abogados del Consultorio Jurídico
10	Alumno Practicante / Abogado del consultorio / Asistente Administrativa	Gestionar la atención y seguimiento de la causa del usuario (ver desde el punto 8 del procedimiento de asignación, seguimiento y asistencia a diligencias)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver procedimiento de asignación, seguimiento y asistencia a diligencias de las causas del consultorio</li> </ul>
11	Alumno Practicante	<p>Registrar la atención a personas con capacidades especiales, hayan sido patrocinados o solamente atendidos.</p> <p>Entregar a la Asistente Administrativa todas las atenciones de personas con capacidades especiales semanalmente.</p>	

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



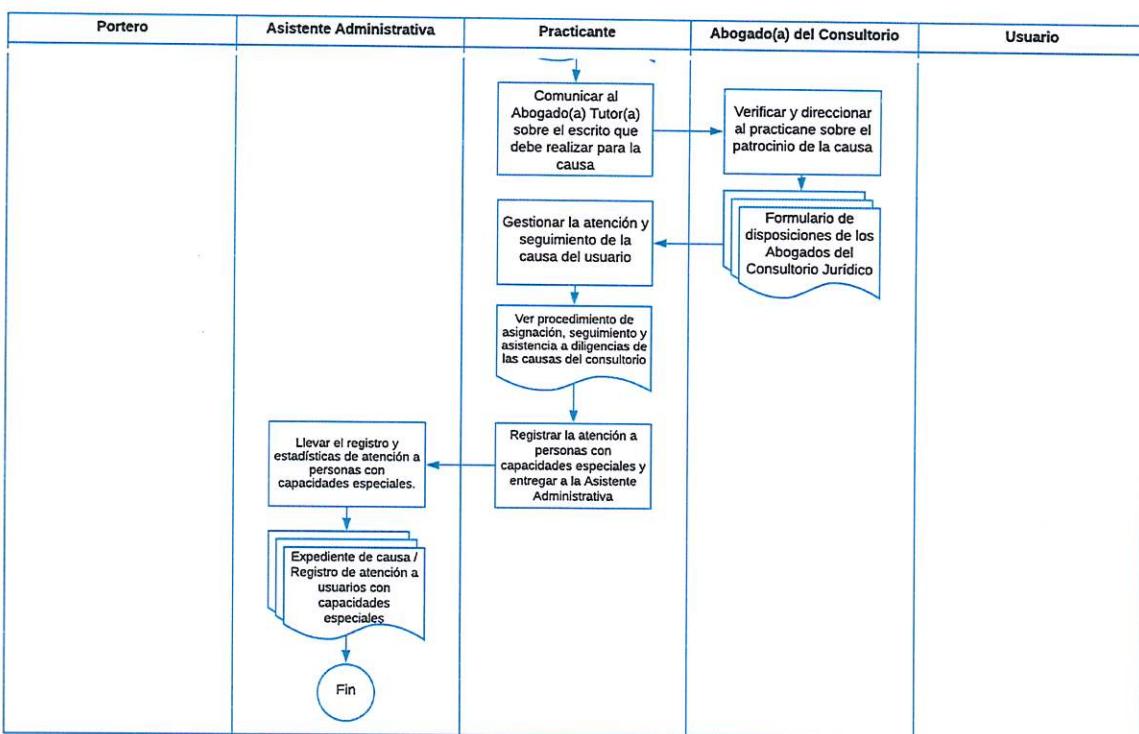
12	Asistente Administrativa	Llevar el registro y estadísticas de atención a personas con capacidades especiales. Archivar evidencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente de causas</li> <li>- Registro de atención a usuarios con capacidades especiales</li> </ul>
----	--------------------------	---	--

## 9. Diagrama de flujo



Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario





## 10. Registros

Como medio de soporte del cumplimiento de este instructivo, se deberán mantener los siguientes documentos:

- Bitácora de atención a usuarios
- Informe de incidentes
- Acta de atención a usuarios discapacitados

## 11. Historial de modificaciones

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	REVISADO POR	APROBADO POR
00	01/01/2019	Implementación del procedimiento	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario
01	15/11/2019	Actualización del procedimiento	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

## 12. Anexos

N/A

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



15-11-2019



**CÓDIGO: CJE-PRO-005**  
**PROCEDIMIENTO DE**  
**EVALUACIÓN,**  
**MONITOREO Y**  
**RETROALIMENTACIÓN**  
**DE LOS PRACTICANTES**

**CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO**  
**ECOTEC**

## Contenido

1. Introducción .....	2
2. Objetivo .....	2
3. Alcance.....	2
4. Referencia.....	2
5. Definiciones .....	3
6. Responsabilidades .....	4
6.1. Políticas de Operación .....	4
7. Periodicidad.....	5
8. Descripción de Actividades.....	5
8.1. Proceso de Evaluación de Estudiantes Practicantes .....	5
8.2. Proceso Monitoreo y retroalimentación de los alumnos practicantes .....	6
9. Diagrama de flujo .....	7
9.1. Proceso de Evaluación de Alumnos Practicantes .....	7
9.2. Proceso de monitoreo y retroalimentación de alumnos practicantes.....	9
10. Registros .....	10
11. Historial de modificaciones .....	10
12. Anexos .....	10

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, MONITOREO Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS PRACTICANTES</b>		Código: <b>CJE-PRO-005</b>
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	Fecha de Emisión: <b>15/11/2019</b>	Nº de Revisión: <b>01</b>
		Página: <b>Página 2 de 10</b>	

## 1. Introducción

El Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad ECOTEC tiene por finalidad prestar un servicio a la sociedad, especialmente a aquellos sectores considerados por la Constitución y la ley como vulnerables, procurando proporcionar una defensa o, cuanto menos, una asesoría respecto de sus inquietudes jurídicas.

Teniendo en cuenta la misión de este consultorio, es imperante tener los conocimientos oportunos para poder prestar un servicio de calidad, resolviendo las dudas necesarias, así como lograr una defensa técnica eficaz y eficiente, velando así por los derechos constitucionales de los ciudadanos en general.

A través de este instrumento, se procura establecer una herramienta que permita evaluar los conocimientos que posean los practicantes, a fin de saber en qué áreas necesitan una mayor capacitación, y así tengan las herramientas necesarias para prestar un servicio óptimo o, cuanto menos, perfectible, contribuyendo de esta manera a su formación profesional.

Con los resultados de las evaluaciones, se pretende hallar las falencias o vacíos de conocimientos y tomar las medidas oportunas y necesarias para lograr un mayor grado del saber respecto de las materias autorizadas por la Defensoría Pública para el patrocinio de causas.

Asimismo, se prevé realizar un seguimiento o monitoreo a los practicantes que hayan recibido la retroalimentación necesaria, con la finalidad de confirmar que aquellos conocimientos hayan sido cimentados en ellos, verificando que el servicio prestado eventualmente sea óptimo.

## 2. Objetivo

Establecer una herramienta de trabajo para verificar el nivel de conocimiento de los estudiantes que realizan sus prácticas en el Consultorio Jurídico, a fin de garantizar que sean aptos para atender las necesidades de los usuarios.

## 3. Alcance

Este documento aplica a los estudiantes practicantes y Abogado(a) del Consultorio Jurídico que realizarán las evaluaciones periódicas del consultorio jurídico

## 4. Referencia

- Estatuto Orgánico Universidad ECOTEC
- Manual de Funciones y Descripción de Cargos
- Reglamento de acreditación y funcionamiento de los consultorios jurídicos emitido por la Defensoría Pública
- Modelo(s) de Evaluación Institucional externos, nacionales y/o internacionales (generales o vigentes).
- Modelo(s) de Evaluación de Carreras, nacionales y/o internacionales (generales o vigentes).
- Informes de evaluación para la acreditación de Consultorios Jurídicos.
- PEDI 2017-2021.
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



## 5. Definiciones

**Abandono:** se considera que la o el practicante abandona el programa de prácticas preprofesionales, cuando de manera injustificada no asista tres (3) o más días consecutivos o que su inasistencia no justificada sea de cuatro (4) o más días no consecutivos dentro del mismo mes.

**Actas:** Herramienta de comunicación en las que se plasma el objetivo, la participación, discusión, conclusión y compromiso de todo tipo de reuniones o convocatorias que se realicen en la Institución.

**Adiestramiento:** actividad de enseñar las habilidades que una persona necesita para desarrollar su labor en un determinado puesto de trabajo. Tiene carácter eminentemente práctico y se relaciona directamente con la tecnología, ítiles, equipo, etc., que se usan en el puesto de trabajo.

**Capacitación:** proceso mediante el cual se logra alcanzar un grado de respuesta cognoscitiva respecto a los temas tratados.

**Certificados:** Comunicación solicitada por la comunidad universitaria para demostrar ingreso promedio, valores adeudados/cancelados, tiempo de relaciones, estado estudiantil u otros.

**Competencia:** actitud del personal en base a su formación profesional, educación, experiencia y nivel de capacitación logrado por su participación en los cursos y actividades respecto a los temas tratados.

**Evaluación:** acción de revisión y valoración de conocimientos y habilidades en los procesos de académicos y/o formativos.

**Informe escrito:** El informe es un documento escrito (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información a un nivel más alto en una organización.

**Monitoreo:** mediciones repetidas destinadas a seguir la evolución de un parámetro durante un periodo de tiempo.

**Pertinencia:** oportunidad, adecuación y conveniencia de una cosa. Es algo que viene a propósito, que es relevante, apropiado o congruente con aquello que se espera.

**Práctica Pre Profesional:** se define como la contribución activa de las o los egresados de Derecho, así como, la restitución en parte a la sociedad ecuatoriana, constituyéndose en un compromiso de los futuros profesionales del derecho.

**Practicante:** es la o el egresado o abogado graduado en el extranjero, que, habiéndose postulado en el sistema informático establecido para el Programa de Prácticas Pre Profesionales, fue aceptado por el Consejo de la Judicatura y se encuentra desarrollando sus prácticas en la institución que el Consejo de la Judicatura le asignó.

**Renuncia:** constituye el cese de actividades voluntarias del practicante en el programa de prácticas preprofesionales.

**Retroalimentación:** Sistema que pretende utilizar los conocimientos obtenidos en clases universitarias sean reintroducidos nuevamente en el conocimiento del practicante con el fin de optimizar su desenvolvimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, MONITOREO Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS PRACTICANTES</b>	<b>Código:</b> CJE-PRO-005 <b>Fecha de Emisión:</b> 15/11/2019 <b>Nº de Revisión:</b> 01 <b>Página:</b> Página 4 de 10
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	

**Satisfacción de usuarios:** percepción de los usuarios de haber satisfecho cumplido sus requisitos.

**Suspensión:** es aquella interrupción del periodo de la Práctica Pre Profesional, cuando el practicante ha incurrido en las causales determinadas en el Código Orgánico de la Función Judicial o los reglamentos de la Universidad ECOTEC.

## 6. Responsabilidades

**Coordinador(a) de Consultorio Jurídico:** Dirigir y vigilar por el funcionamiento íntegro del consultorio, velando por el cumplimiento y ejecución de las políticas de la institución, así como su misión y visión.

- Dirigir y supervisar a los miembros del equipo que conforman el Consultorio en la ejecución de sus labores, precautelando que tal ejercicio de sus funciones esté orientado por la ética profesional.
- Revisar conjuntamente con el/la responsable de cada componente, el método práctico y eficaz para distribuir entre los Abogado(a) del Consultorio Jurídico y los estudiantes la carga de trabajo, a fin de que estos últimos realicen las prácticas de forma adecuada y equitativa, además de tener como objeto que estos tengan la oportunidad de obtener el mayor provecho posible en cuanto a lo académico.

**Abogado(a) del Consultorio Jurídico:** Los Abogado(a) del Consultorio Jurídico se encargarán de la asesoría, patrocinio y defensa de los procesos judiciales que acoja el consultorio debido a las materias del Derecho en las que esté debidamente autorizado por la Defensoría Pública y el de evaluar el desempeño de los practicantes.

**Asistente Administrativo:** estará a cargo de archivar y custodiar las evaluaciones y revisiones realizadas a los practicantes del consultorio jurídico.

**Estudiantes practicantes:** son los estudiantes de la Universidad ECOTEC que realizan sus prácticas preprofesionales en el consultorio jurídico. Son responsables de cada caso a ellos asignados, puesto que el objeto de sus prácticas es formarlos para ser profesionales competitivos en sus respectivas áreas. De igual modo, los practicantes son responsables de cumplir con el número de horas y de audiencias a las que deban asistir.

### 6.1. Políticas de Operación

- Los estudiantes que realicen sus prácticas preprofesionales en el Consultorio Jurídico Gratuito ECOTEC, deberán completar un mínimo de 500 horas.
- La evaluación tendrá por objetivo medir el nivel de conocimientos y habilidades desarrolladas durante las prácticas.
- El contenido de la evaluación contendrá temas sustantivos, así como cuestiones procedimentales de casos, mismas que los practicantes deben manejar a cabalidad con la práctica realizada en el consultorio.
- Quien de los resultados de la evaluación obtuviere una calificación equivalente a un porcentaje inferior al 60% de la nota máxima, será inducido a una clase de retroalimentación de los temas tomados en la evaluación.
- La evaluación se realizará en las instalaciones del consultorio.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



- La tentativa de ejercer acciones deshonestas en la realización de la evaluación dará paso a anular la misma, debiendo realizar una nueva evaluación en otro día diferente al que los demás practicantes la hayan realizado.
- En caso de detectarse actos deshonestos en la realización de una evaluación, se procederá acorde a lo especificado en el código de ética vigente.
- A solicitud de algún usuario, se evaluará la demora o retardo en la solución de consultas, ya que esta dilación puede deberse a la falta de preparación académica suficiente, ante lo cual se procederá a ejecutar una retroalimentación de los temas necesarios, iniciando por aquel que originó la demora

## 7. Periodicidad

La evaluación se realizará cada dos meses.

## 8. Descripción de Actividades

### 8.1. Proceso de Evaluación de Estudiantes Practicantes

Nº	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Abogado(a) del Consultorio Jurídico	Obtener la lista de estudiantes que están realizando las prácticas preprofesionales en el Consultorio Jurídico	Lista de estudiantes a quienes debe aplicarse la evaluación
2	Abogado(a) del Consultorio Jurídico	Programar la fecha de ejecución de evaluación para practicantes y coordinar con asistente administrativa para notificación a los practicantes	
3	Asistente Administrativa	Notificar a los estudiantes practicantes que serán evaluados de acuerdo con lo informado y establecido en la normativa y los procedimientos del consultorio jurídico con al menos 15 días de anticipación al día de la evaluación	- Calendario de Evaluaciones a estudiantes
4	Abogado(a) del Consultorio Jurídico	Elaborar prueba para evaluación de conocimientos de los estudiantes practicantes.	- Formato de evaluación
5	Coordinadora de Consultorio(a) Jurídico	Revisar y aprobar formato de evaluación para estudiantes practicantes	- Formato de evaluación aprobado
6	Abogado(a) del Consultorio Jurídico	Tomar y supervisar el desarrollo de la evaluación para practicantes	
7	Estudiantes practicantes	Rendir evaluación de conocimientos y/o habilidades	- Evaluación realizada
8	Abogado(a) del Consultorio Jurídico	Revisar y calificar las evaluaciones realizadas por estudiantes practicantes y retroalimentar los resultados a cada estudiante	- Evaluaciones calificadas - Acta de registro de calificaciones
9	Abogado(a) del Consultorio Jurídico	Entregar y retroalimentar evaluaciones calificadas a los estudiantes	- Firma en evaluación del estudiante pasante
10	Abogado(a) del Consultorio Jurídico	Elaborar informe de evaluación de conocimientos de practicantes e informar a Coordinador(a) de Consultorio Jurídico	- Informe de evaluación de conocimiento de practicantes

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



11	Coordinador(a) de Consultorio Jurídico	Analizar Informe de evaluación de conocimiento de practicantes y establecer acción de mejora en caso de ser necesario	- Informe revisado
12	Asistente Administrativa	Archivar y custodiar evaluaciones de los alumnos practicantes en las expedientes de cada pasante	- Expediente de Practicantes actualizado
13	Abogado(a) del Consultorio Jurídico	Realizar seguimiento del desempeño de los practicantes e informar novedades al Coordinador(a) de Consultorio Jurídico previo a la finalización del periodo de prácticas del o los alumnos practicantes, el desempeño integral de los estudiantes	Ver punto 8.2
14	Coordinador(a) de Consultorio Jurídico	Elaborar Certificación de Prácticas de los estudiantes practicantes al finalizar su periodo de prácticas preprofesionales.	Certificación de prácticas del estudiante

## 8.2. Proceso Monitoreo y retroalimentación de los alumnos practicantes

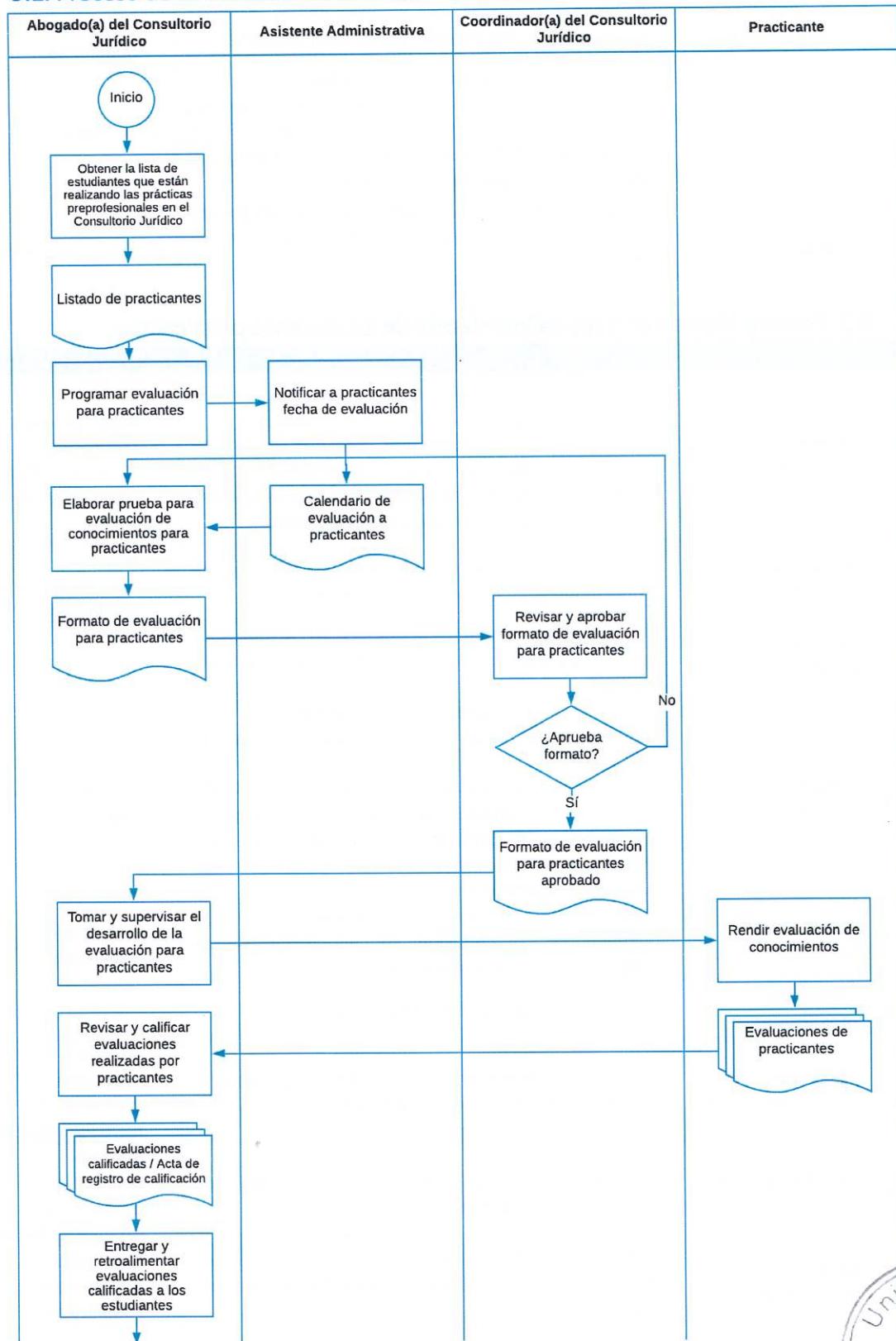
Nº	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Abogado(a) del Consultorio Jurídico	Realizar la retroalimentación de los temas relacionados a la evaluación de conocimientos. En caso de que un practicante obtuviere un puntaje menor al 60% de la calificación máxima, se someterá a la retroalimentación respectiva, en la que se tratarán temas relativos a lo tomado en la evaluación.	- Actas de registro de calificaciones - Lista de estudiantes con bajo rendimiento
2	Abogado(a) del Consultorio Jurídico	Coordinar y ejecutar clase de reforzamiento de conocimiento a los alumnos practicantes	- Acta de retroalimentación a practicantes
3	Estudiantes practicante	Aplicar los conocimientos adquiridos y/o actualizados en el ejercicio de su desempeño dentro del Consultorio Jurídico.	
4	Abogado(a) del Consultorio Jurídico	Realizar actividades de seguimiento y acompañamiento a los practicantes a fin de evaluar el desempeño El monitoreo se hará de manera personal, mediante una posterior evaluación oral respecto de los servicios prestados por el Consultorio, quedando a discreción de quien monitoree este proceso si procede una nueva retroalimentación o no.	- Informes de monitoreo
5	Abogado(a) del Consultorio Jurídico	Elaborar y tomar una nueva evaluación a fin de verificar la consolidación de los conocimientos adquiridos en la retroalimentación.	- Evaluación de monitoreo
6	Estudiantes practicantes	Rendir evaluación de retroalimentación	
7	Abogado(a) del Consultorio Jurídico	Revisar, calificar e informar resultados de evaluación al Coordinador(a) de Consultorio Jurídico	- Informe de resultados de evaluaciones de retroalimentación
8	Coordinador(a) de Consultorio Jurídico	Receptar y analizar informe de resultados de evaluaciones de retroalimentación.	- Informe de resultados de evaluaciones de retroalimentación
9	Asistente Administrativa	Archivar y custodiar nuevas evaluaciones de los estudiantes practicantes en las expedientes de cada pasante	- Expediente de Practicantes actualizado

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuví Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



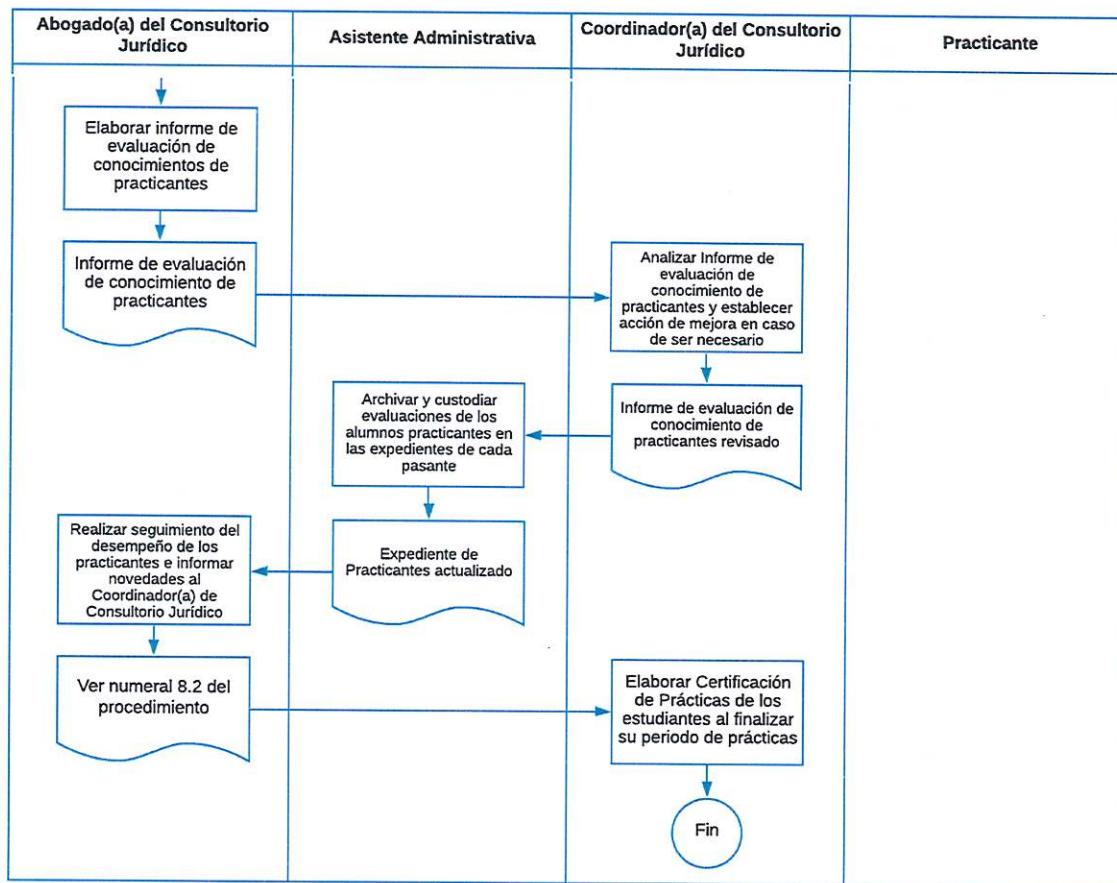
## 9. Diagrama de flujo

### 9.1. Proceso de Evaluación de Alumnos Practicantes



Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuví Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

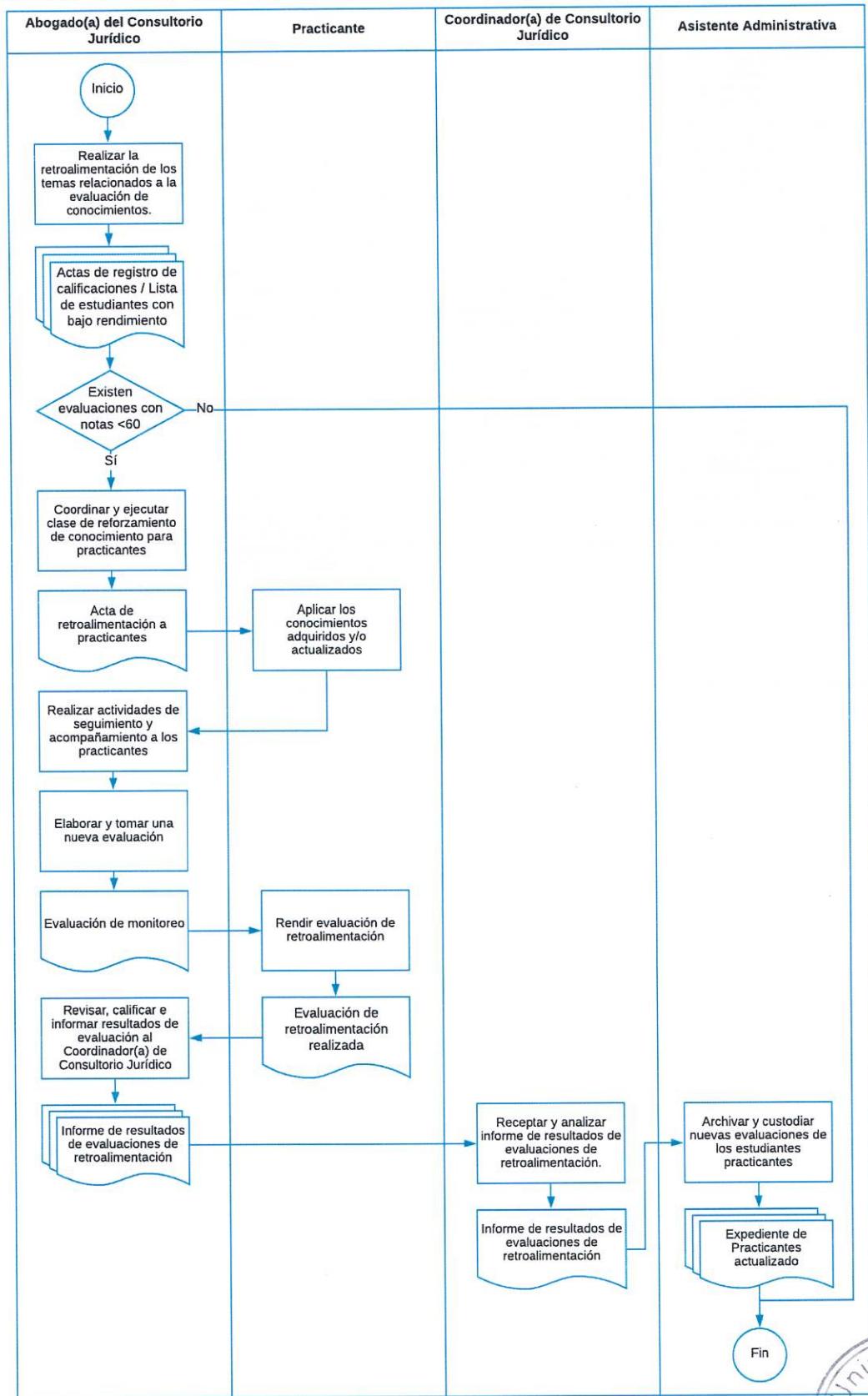




Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuví Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



## 9.2. Proceso de monitoreo y retroalimentación de alumnos practicantes



Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, MONITOREO Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS PRACTICANTES</b>	
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	Código: <b>CJE-PRO-005</b> Fecha de Emisión: <b>15/11/2019</b> Nº de Revisión: <b>01</b> Página: <b>Página 10 de 10</b>

## 10. Registros

Como medio de soporte del cumplimiento de este instructivo, se deberán mantener los siguientes documentos:

- Formato de evaluación
- Exámenes calificados
- Acta de evaluación
- Acta de retroalimentación
- Informes de monitoreo
- Acta de monitoreo

## 11. Historial de modificaciones

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	REVISADO POR	APROBADO POR
00	01/01/2019	Implementación procedimiento	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario
01	15/11/2019	Actualización procedimiento	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

## 12. Anexos

N/A

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



15-11-2019



**CÓDIGO: CJE-PRO-006**  
**PROCEDIMIENTO DE**  
**EVALUACIÓN DE**  
**PERSONAL DEL**  
**CONSULTORIO**  
**JURÍDICO**

CONSULTORIO JURÍDICO ECOTEC

## Contenido

1. Introducción .....	2
2. Objetivo .....	2
3. Alcance.....	2
4. Referencia.....	2
5. Definiciones .....	2
6. Responsabilidades .....	3
6.1. Políticas de Operación .....	4
7. Periodicidad .....	4
8. Descripción de Actividades.....	4
9. Diagrama de flujo .....	5
10. Registros .....	5
11. Historial de modificaciones .....	6
12. Anexos .....	6

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



 <p><b>Universidad Ecotec</b></p>	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PERSONAL DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b>	<b>Código:</b> <b>CJE-PRO-006</b> <b>Fecha de Emisión:</b> <b>15-11-2019</b> <b>Nº de Revisión:</b> <b>01</b> <b>Página:</b> <b>Página 2 de 6</b>
	<b>CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC</b>	

## 1. Introducción

El Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad ECOTEC tiene por finalidad prestar un servicio a la sociedad, especialmente a aquellos sectores considerados por la Constitución y la ley como vulnerables, procurando proporcionar una defensa o, cuanto menos, una asesoría respecto de sus inquietudes jurídicas.

Teniendo en cuenta la misión de este consultorio, es imperante brindar un servicio de calidad, encaminado a resolver las dudas que tuvieren los usuarios, así como lograr una defensa técnica eficaz y eficiente, velando de esta manera por los derechos constitucionales de los ciudadanos en general.

A través de este instrumento, se procura establecer una herramienta que permita evaluar los conocimientos que posean los colaboradores del consultorio, así como evaluar su desempeño en el ejercicio de sus funciones, a fin de conocer las deficiencias en la prestación de nuestros servicios y de esta manera mejorarlos, lo que implica adoptar las medidas necesarias en la capacitación a nuestros colaboradores, y así tener las herramientas necesarias para prestar un servicio óptimo o, cuanto menos, perfectible.

## 2. Objetivo

Establecer pautas que permitan evaluar el desempeño de las funciones de los colaboradores del consultorio, tanto en el ámbito judicial, como en el administrativo, logrando así conocer las fortalezas y debilidades que se presenten en la prestación de nuestros servicios y, de esta forma, tomar los correctivos necesarios para lograr una mejor calidad de los servicios autorizados por la Defensoría Pública para el patrocinio de causas.

## 3. Alcance

Este documento aplica a todo el personal administrativo y de apoyo del Consultorio Jurídico.

## 4. Referencia

- Estatuto Orgánico Universidad ECOTEC
- Manual de Funciones y Descripción de Cargos
- Reglamento de acreditación y funcionamiento de los consultorios jurídicos emitido por la Defensoría Pública
- Modelo(s) de Evaluación Institucional externos, nacionales y/o internacionales (generales o vigentes).
- Modelo(s) de Evaluación de Carreras, nacionales y/o internacionales (generales o vigentes).
- Informes de evaluación para la acreditación de Consultorios Jurídicos.
- PEDI 2017-2021.
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

## 5. Definiciones

**Actas:** Herramienta de comunicación en las que se plasma el objetivo, la participación, discusión, conclusión y compromiso de todo tipo de reuniones o convocatorias que se realicen en la Institución.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



**Adiestramiento:** actividad de enseñar las habilidades que una persona necesita para desarrollar su labor en un determinado puesto de trabajo. Tiene carácter eminentemente práctico y se relaciona directamente con la tecnología, tiles, equipo, etc., que se usan en el puesto de trabajo.

**Capacitación:** proceso mediante el cual se logra alcanzar un grado de respuesta cognoscitiva respecto a los temas tratados.

**Certificados:** Comunicación solicitada por la comunidad universitaria para demostrar ingreso promedio, valores adeudados/cancelados, tiempo de relaciones, estado estudiantil u otros.

**Competencia:** actitud del personal en base a su formación profesional, educación, experiencia y nivel de capacitación logrado por su participación en los cursos y actividades respecto a los temas tratados.

**Evaluación:** la acción y efecto de evaluar. En este sentido, una evaluación es un juicio cuya finalidad es establecer, tomando en consideración un conjunto de criterios o normas, el valor, la importancia o el significado de algo.

**Informe escrito:** El informe es un documento escrito (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información a un nivel más alto en una organización.

**Monitoreo:** mediciones repetidas destinadas a seguir la evolución de un parámetro durante un periodo de tiempo.

**Satisfacción de usuarios:** percepción de los usuarios de haber satisfecho cumplido sus requisitos.

## 6. Responsabilidades

**Coordinador(a) de Consultorio Jurídico:** Dirigir y vigilar por el funcionamiento íntegro del consultorio, velando por el cumplimiento y ejecución de las políticas de la institución, así como su misión y visión.

- Dirigir y supervisar a los miembros del equipo que conforman el Consultorio en la ejecución de sus labores, precautelando que tal ejercicio de sus funciones esté orientado por la ética profesional.
- Revisar conjuntamente con el/la responsable de cada componente, el método práctico y eficaz para distribuir entre los Abogados y los estudiantes la carga de trabajo, a fin de que estos últimos realicen las prácticas de forma adecuada y equitativa, además de tener como objeto que estos tengan la oportunidad de obtener el mayor provecho posible en cuanto a lo académico.

**Asistentes Legales:** Los asistentes legales se encargarán de la asesoría, patrocinio y defensa de los procesos judiciales que acoja el consultorio debido a las materias del Derecho en las que esté debidamente autorizado por la Defensoría Pública y demás tareas que disponga el o la Coordinadora. Al respecto, tienen la obligación de ofrecer todas las facilidades posibles para su evaluación.

**Asistente Administrativo:** Es deber del Asistente Administrativo el preparar documentos de texto, actas de reuniones, revisar notificaciones, boletas judiciales, manejar los horarios de los estudiantes y demás temas administrativos del consultorio. Al respecto, tienen la obligación de ofrecer todas las facilidades posibles para su evaluación.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



	<b>PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PERSONAL DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b>	<b>Código:</b> <b>CJE-PRO-006</b> <b>Fecha de Emisión:</b> <b>15-11-2019</b> <b>Nº de Revisión:</b> <b>01</b> <b>Página:</b> <b>Página 4 de 6</b>
<b>CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC</b>		

## 6.1. Políticas de Operación

- La evaluación al personal de apoyo se realizará mediante el análisis de la opinión positiva o negativa que hubieren hecho los usuarios respecto a la forma en que fueron atendidos. En caso de que no hubiere opinión alguna al respecto, se entenderá que la percepción de su servicio por parte de los usuarios es positiva.
- Se considerará como un indicador de satisfacción en la prestación de sus servicios el haber cumplido a cabalidad cada una de sus funciones, así como cualquier disposición y función delegada.
- Además de lo mencionado, los evaluados deberán auxiliar en lo necesario para dicho fin, otorgando la información veraz que la Coordinadora considere oportuna.
- A solicitud de algún usuario, se evaluará la demora o retardo en la prestación del servicio, procediendo conforme lo indique el reglamento interno de trabajadores de la Universidad ECOTEC.

## 7. Periodicidad

La evaluación se realizará de forma anual.

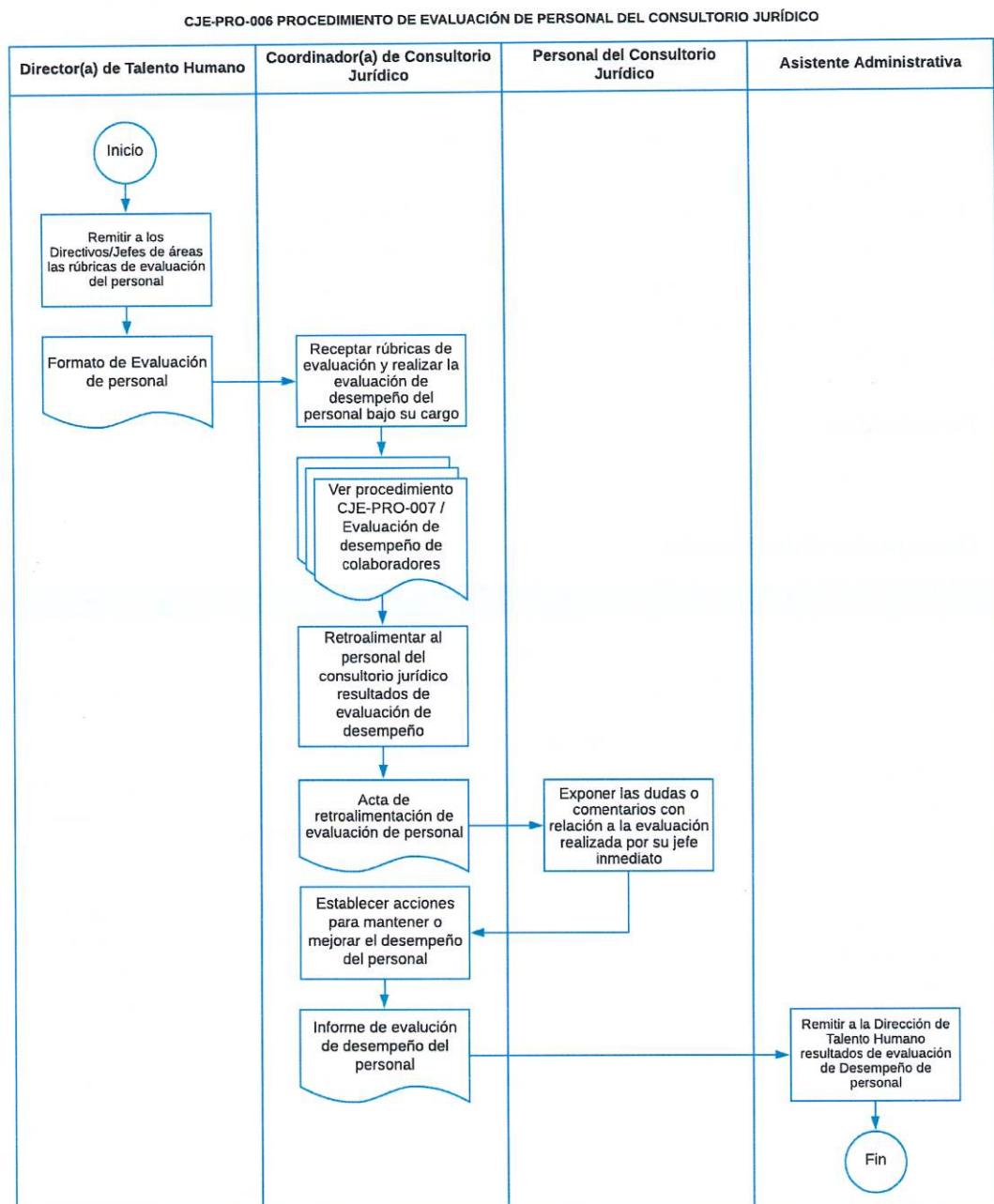
## 8. Descripción de Actividades

Nº	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Director(a) de Talento Humano	Remitir a los Directivos/Jefes de áreas las rúbricas de evaluación del personal bajo su cargo.	- Formato de evaluación del personal
2	Coordinador(a) de Consultorio Jurídico	Receptar rúbricas de evaluación y realizar la evaluación de desempeño del personal bajo su cargo. Se tomará en consideración las encuestas de satisfacción de los usuarios sobre el trato ofrecido por cada colaborador. Ver procedimiento CJE-PRO-007	- Evaluación de personal realizada
3	Coordinador(a) de Consultorio Jurídico	Retroalimentar al personal bajo su cargo, los resultados de la evaluación de desempeño	- Acta de retroalimentación de evaluación de personal
4	Personal del consultorio Jurídico	Exponer las dudas o comentarios con relación a la evaluación realizada por su jefe inmediato	
5	Coordinador(a) de Consultorio Jurídico	Establecer, de ser necesario, acciones para mantener o mejorar el desempeño del personal bajo su cargo	- Informe de evaluación de desempeño del personal
6	Asistentes Administrativa	Remitir a la Dirección de Talento Humano resultados de evaluación de Desempeño de personal	- Oficio de entrega de informe de evaluación de desempeño del personal

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



## 9. Diagrama de flujo



## 10. Registros

Como medio de soporte del cumplimiento de este instructivo, se deberán mantener los siguientes documentos:

- Bitácora de nuevos patrocinios
- Expedientes de usuarios



Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

- Formulario de disposiciones de abogados
- Escritos y correcciones
- Correos institucionales
- Encuestas de satisfacción de usuarios

#### 11. Historial de modificaciones

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	REVISADO POR	APROBADO POR
00	01/01/2019	Implementación del procedimiento	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario
01	15/11/2019	Actualización del procedimiento	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

#### 12. Anexos

N/A

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



15-11-2019



**CÓDIGO: CJE-PRO-007  
PROCEDIMIENTO PARA  
LA MEDICIÓN DE  
SATISFACCIÓN DE LOS  
SERVICIOS DEL  
CONSULTORIO  
JURÍDICO**

**CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO  
ECOTEC**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b>	Código: <b>CIE-PRO-007</b>
	<b>CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC</b>	Fecha de Emisión: <b>15-11-2019</b> Nº de Revisión: <b>00</b> Página: <b>Página 1 de 7</b>

## Contenido

1. Introducción .....	2
2. Objetivo .....	2
3. Alcance.....	2
4. Referencia.....	2
5. Definiciones .....	3
6. Responsabilidades .....	3
6.1. Políticas de Operación .....	3
6.2. Análisis estadístico de los resultados .....	4
6.3. Informe .....	4
7. Periodicidad.....	4
8. Descripción de Actividades.....	4
9. Diagrama de flujo .....	6
10. Registros .....	6
11. Historial de modificaciones .....	7
12. Anexos .....	7

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuví Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b>	Código:	CJE-PRO-007
		Fecha de Emisión:	15-11-2019
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	Nº de Revisión:	00

Página: Página 2 de 7

## 1. Introducción

El Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad ECOTEC tiene por finalidad prestar un servicio a la sociedad, especialmente a aquellos sectores considerados por la Constitución y la ley como vulnerables, procurando proporcionar una defensa o, cuanto menos, una asesoría respecto de sus inquietudes jurídicas.

Teniendo en cuenta la misión de este consultorio, es imperante tener los conocimientos oportunos para poder prestar un servicio de calidad, resolviendo las dudas necesarias, así como lograr una defensa técnica eficaz y eficiente, velando así por los derechos constitucionales de los ciudadanos en general.

A través de este instrumento, se procura establecer una herramienta que permita evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios y/o visitantes del Consultorio Jurídico, a fin de saber en qué áreas necesitan una mayor capacitación el personal que labora en el consultorio, y así tengan las herramientas necesarias para prestar un servicio óptimo o, cuanto menos, perfectible, contribuyendo de esta manera a su formación profesional.

Como parte de la mejora continua y el compromiso arraigado en nuestros valores y filosofía, el Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad ECOTEC, ha establecido la necesidad de contar con una herramienta que le permita retroalimentarse de las opiniones y necesidades existentes de los grupos de interés, en este documento se darán los lineamientos a seguir para identificar las debilidades y potencializar las fortalezas de los procesos definidos en la institución.

## 2. Objetivo

Establecer una herramienta para el seguimiento y medición de la satisfacción de los grupos de interés en los servicios que oferta el Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad ECOTEC.

## 3. Alcance

Aplica a todo el personal que labora en el Consultorio Jurídico Gratuito ECOTEC.

## 4. Referencia

Para la elaboración de este procedimiento, se tomó como referencia los siguientes documentos:

- ➡ Ley Orgánica de Educación Superior “LOES” vigente y su reglamento y demás normativa y disposiciones legales que rigen el Sistema de Educación Superior,
- ➡ Reforma Integral al Estatuto Orgánico Universidad Tecnológica ECOTEC
- ➡ Manual de Sistema de Gestión de la Calidad
- ➡ Plan Estratégico de Desarrollo Institucional vigente
- ➡ Manual de Procedimientos
- ➡ Manual de Funciones y Descripción de Cargos
- ➡ Listas de verificación de Auditoría Interna
- ➡ Norma ISO 9001:2015

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b>	Código:	CJE-PRO-007
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	Fecha de Emisión:	15-11-2019
		Nº de Revisión:	00
		Página:	Página 3 de 7

## 5. Definiciones

**Buzón de Sugerencias:** medio físico y accesible proporcionado por la institución como canal de retroalimentación para la mejora de los servicios ofertados.

**Expresión de insatisfacción:** cualquier manifestación de los miembros de los grupos de interés en forma de sugerencia u observación relacionadas con la prestación del servicio calificada como deficiente.

**Satisfacción de los usuarios y/o visitantes:** percepción de las personas sobre el grado en que se han cumplido sus requerimientos y expectativas.

**Sugerencia:** manifestación verbal o escrita de los grupos de interés, recomendando alguna mejora o aspecto relativo a la calidad de los servicios ofertados por la institución.

## 6. Responsabilidades

**Coordinador(a) de Consultorio Jurídico:** Dirigir y vigilar por el funcionamiento íntegro del consultorio, velando por el cumplimiento y ejecución de las políticas de la institución, así como su misión y visión.

- Dirigir y supervisar a los miembros del equipo que conforman el Consultorio en la ejecución de sus labores, precautelando que tal ejercicio de sus funciones esté orientado por la ética profesional.
- Revisar conjuntamente con el/la responsable de cada componente, el método práctico y eficaz para distribuir entre los Asistentes Legales y los estudiantes la carga de trabajo, a fin de que estos últimos realicen las prácticas de forma adecuada y equitativa, además de tener como objeto que estos tengan la oportunidad de obtener el mayor provecho posible en cuanto a lo académico.

**Asistentes Legales:** Los asistentes legales se encargarán de la asesoría, patrocinio y defensa de los procesos judiciales que acoja el consultorio debido a las materias del Derecho en las que esté debidamente autorizado por la Defensoría Pública y el de evaluar el desempeño de los practicantes.

**Asistente Administrativo:** estará a cargo de archivar y custodiar las evaluaciones y revisiones realizadas a los practicantes del consultorio jurídico.

**Estudiantes practicantes:** son los estudiantes de la Universidad ECOTEC que realizan sus prácticas preprofesionales en el consultorio jurídico. Son responsables de cada caso a ellos asignados, puesto que el objeto de sus prácticas es formarlos para ser profesionales competitivos en sus respectivas áreas. De igual modo, los practicantes son responsables de cumplir con el número de horas y de audiencias a las que deban asistir.

### 6.1. Políticas de Operación

El Consultorio Jurídico Gratuito ha establecido diversos mecanismos para la obtención de información que le permita medir el grado de satisfacción de los servicios que brinda a través del Consultorio Jurídico, dentro de los cuales se destacan los siguientes:

- Buzón de Sugerencias

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



 <p><b>Universidad Ecotec</b></p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b>		Código:	CJE-PRO-007
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC		Fecha de Emisión:	15-11-2019
		Nº de Revisión:	00	Página:
		Página 4 de 7		

- Aplicación de Encuestas

Para ello la institución deberá mantener una base de datos actualizada de las personas u empresas con la siguiente información:

- Nombre de la persona o empresa
- Teléfono de contacto
- Tipo de actividad o servicio que se le presta

El tamaño de la muestra será el mínimo requerido para garantizar el nivel de confianza de al menos un 95%.

Durante cada periodo de medición de la satisfacción de los usuarios y/o visitantes al Consultorio Jurídico, deberá generarse un informe con el análisis de los resultados obtenidos de la misma, estableciendo en medida de lo posible actividades de mejora que permitan el incremento de la satisfacción de éstos.

#### 6.2. Análisis estadístico de los resultados

Toda encuesta realizada para la medición de la satisfacción de los grupos de interés o la comunidad universitaria se realizará mediante técnicas estadísticas.

#### 6.3. Informe

Al final del proceso, ya sea por encuestas realizadas o las sugerencias ingresadas en determinado periodo, se elaborará el informe respectivo con el resultado obtenido. Esta actividad permitirá establecer un indicador de la tendencia y evolución de la satisfacción de los grupos de interés para la adopción de las acciones necesarias según sea el caso.

El contenido del informe deberá proporcionar como mínimo lo siguiente:

- Determinación de la muestra
- Resultados obtenidos por segmento o pregunta realizada
- Conclusiones

El informe será presentado a la Unidad de Evaluación Interna para la implementación correspondiente de acciones.

### 7. Periodicidad

Mensual

### 8. Descripción de Actividades

Nº	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Usuarios o visitantes del Consultorio Jurídico	<p>Llenar formulario del buzón de sugerencias.</p> <p>El usuario/visitante deberá ingresar los datos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombres y apellidos</li> <li>Número de cédula</li> <li>Correo electrónico</li> </ul>	Formulario buzón sugerencias

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

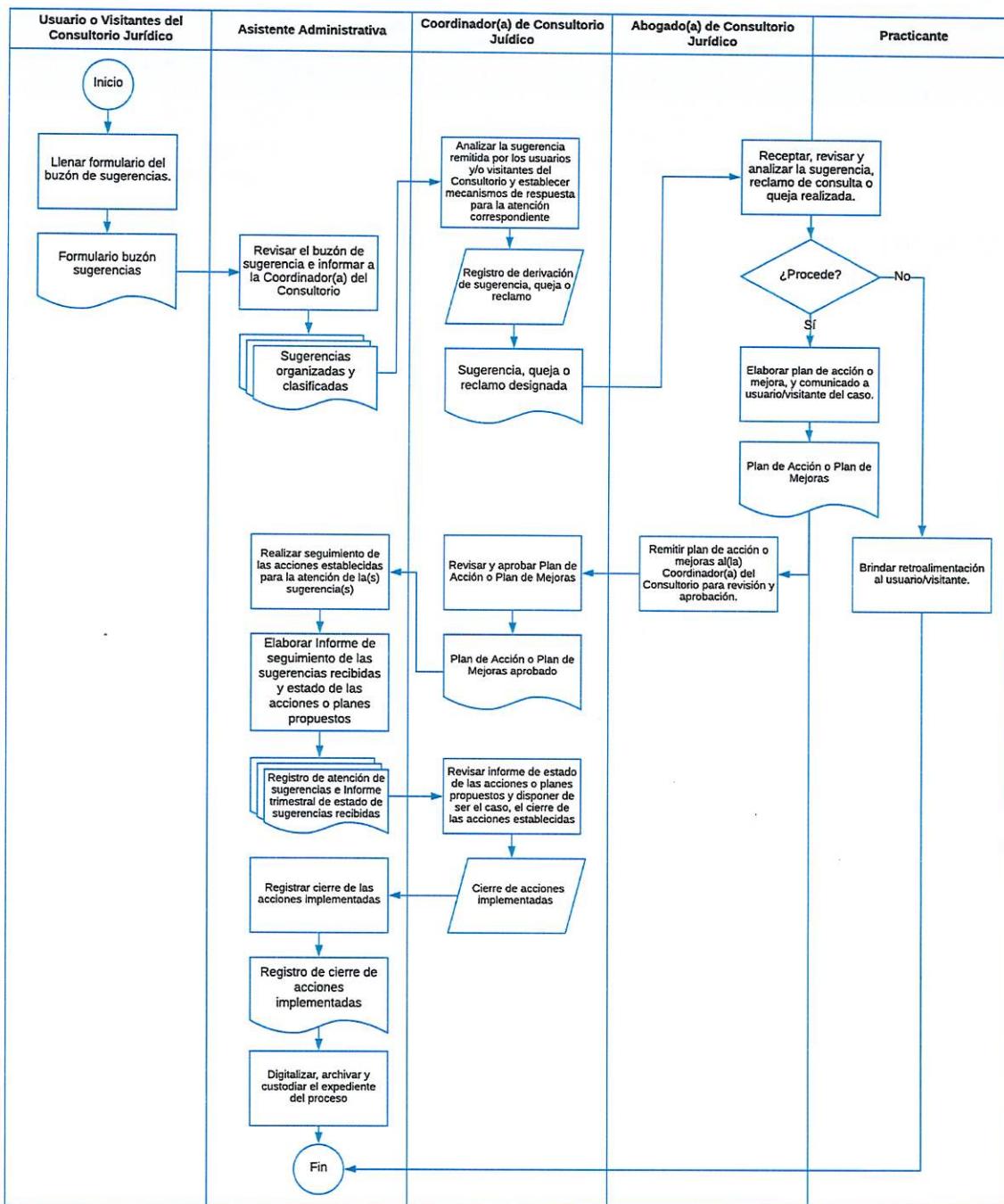


		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número celular</li> <li>■ Número de teléfono convencional</li> <li>■ Relación con ECOTEC</li> <li>■ Facultad/Área/Empresa/Otro</li> <li>■ Sede</li> <li>■ Servicio o área a la cual se presenta la sugerencia</li> <li>■ Sugerencia</li> </ul>	
2	Asistente Administrativa	Revisar el buzón de sugerencia e informar a la Coordinador(a) del Consultorio las sugerencias realizadas por los usuarios y/o visitantes	Formulario buzón sugerencias revisado
3	Coordinador(a) del Consultorio Jurídico	Analizar la sugerencia remitida por los usuarios o visitantes del Consultorio y establecer mecanismos de respuesta para la atención correspondiente	Registro de derivación de sugerencia, queja o reclamo
4	Coordinador(a) del Consultorio Jurídico	Remitir y designar a los Abogados(as) del Consultorio y practicantes el detalle de las sugerencias realizadas por los usuarios o visitantes para aplicación de acciones de mejora.	Derivación de queja y/o sugerencia
5	Abogado(a) de Consultorio Jurídico / Practicante	<p>Receptar, revisar y analizar la sugerencia, reclamo de consulta o queja realizada.</p> <p><b>Si procede:</b> Elaborar plan de acción o mejora, y comunicado a usuario/visitante del caso.</p> <p><b>No procede:</b> Brindar retroalimentación al usuario/visitante.</p>	Plan de Acción o Plan de Mejoras
6	Abogado(a) de Consultorio Jurídico	Remitir plan de acción o mejoras al(la) Coordinador(a) del Consultorio para revisión y aprobación.	
7	Coordinador(a) del Consultorio Jurídico	Revisar y aprobar Plan de Acción o Plan de Mejoras. La Asistente Administrativa, realizará el seguimiento a las acciones propuestas e informará cada vez que sea requerido al(la) Coordinador(a) del Consultorio Jurídico.	Plan de Acción o Plan de Mejoras aprobado
8	Asistente Administrativa	Realizar seguimiento de las acciones o planes establecidos para la atención de la(s) sugerencia(s) Elaborar trimestralmente informe de seguimiento de las sugerencias recibidas e informar el estado de las acciones o planes propuestos de las sugerencias anteriormente recibidas	<p>Registro de atención de sugerencias</p> <p>Informe trimestral de estado de sugerencias recibidas</p>
9	Coordinador(a) del Consultorio Jurídico	Revisar informe de estado de las acciones o planes propuestos y disponer de ser el caso, el cierre de las acciones establecidas	Cierre de acciones implementadas
10	Asistente Administrativa	Registrar cierre de las acciones implementadas Digitalizar, archivar y custodiar el expediente del proceso	Registro de cierre de acciones implementadas

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



## 9. Diagrama de flujo



## 10. Registros

- Formulario de buzón de sugerencias
- Plan de Acción o Plan de Mejoras
- Registro de cierre de acciones implementadas

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuvi Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO</b>	Código: <b>CIE-PRO-007</b>
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	Fecha de Emisión: <b>15-11-2019</b> Nº de Revisión: <b>00</b> Página: <b>Página 7 de 7</b>

## 11. Historial de modificaciones

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	REVISADO POR	APROBADO POR
00	15/11/2019	Implementación procedimiento	del Unidad de Evaluación Interna	CSU

## 12. Anexos

N/A

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora de Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuví Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

