

15-11-2019



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

CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO
ECOTEC

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON CAPACIDADES ESPECIALES		Código:	CJE-PRO-004
			Fecha de Emisión:	15-11-2019
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC		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 Cuví 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 Cuví Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON CAPACIDADES ESPECIALES	Código:	CIE-PRO-004
			Fecha Emisión: 15-11-2019
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	Nº de Revisión:	01
		Página:	Página 3 de 8

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 sistema 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



	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON CAPACIDADES ESPECIALES		Código:	CJE-PRO-004
			Fecha de Emisión:	15-11-2019
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC		Nº de Revisión:	01
			Página:	Página 4 de 8

- 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 pudieran 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 Cui Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON CAPACIDADES ESPECIALES		Código:	CJE-PRO-004
			Fecha de Emisión:	15-11-2019
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC		Nº de Revisión:	01
			Página:	Página 5 de 8

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 "aquello".
- 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 tuviere 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 Cuví 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	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. Es posible patrocinar el caso: comunicar al usuario los requisitos que debe proporcionar al consultorio jurídico para su adecuada defensa. No es posible patrocinar el caso: informar al usuario que no es factible el patrocinio del caso	- Bitácora de atención a usuarios
6	Usuario	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. Cumplir con los requisitos para el patrocinio de su causa y entregar toda la documentación requerida	- Documentos personales de usuario
7	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
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)	- Ver procedimiento de asignación, seguimiento y asistencia a diligencias de las causas del consultorio
11	Alumno Practicante	Registrar la atención a personas con capacidades especiales, hayan sido patrocinados o solamente atendidos. Entregar a la Asistente Administrativa todas las atenciones de personas con capacidades especiales semanalmente.	

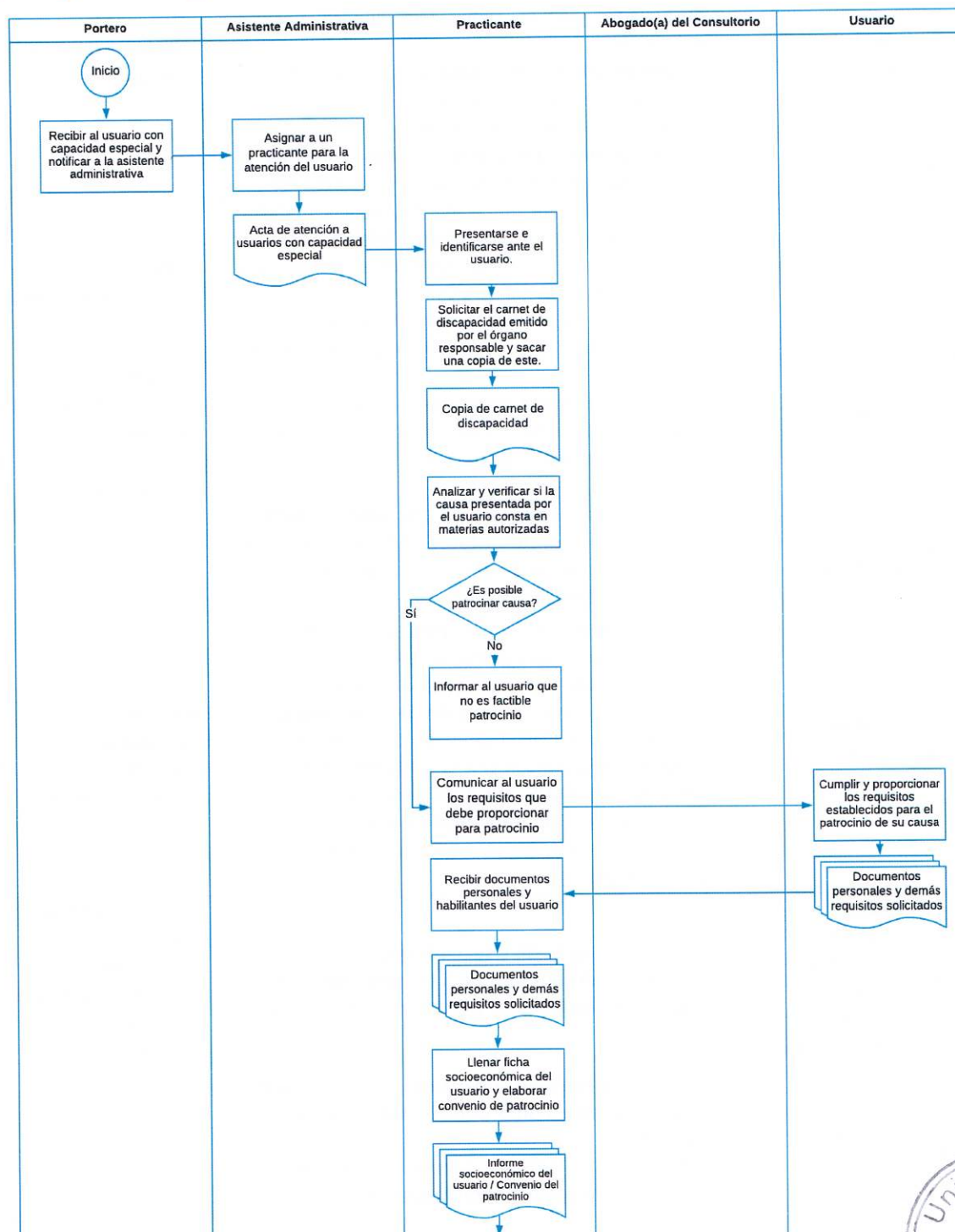
Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Abg. Claudia Cedeño Coordinadora Consultorio Jurídico	Mgs. Mario Cuví Decano de la Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



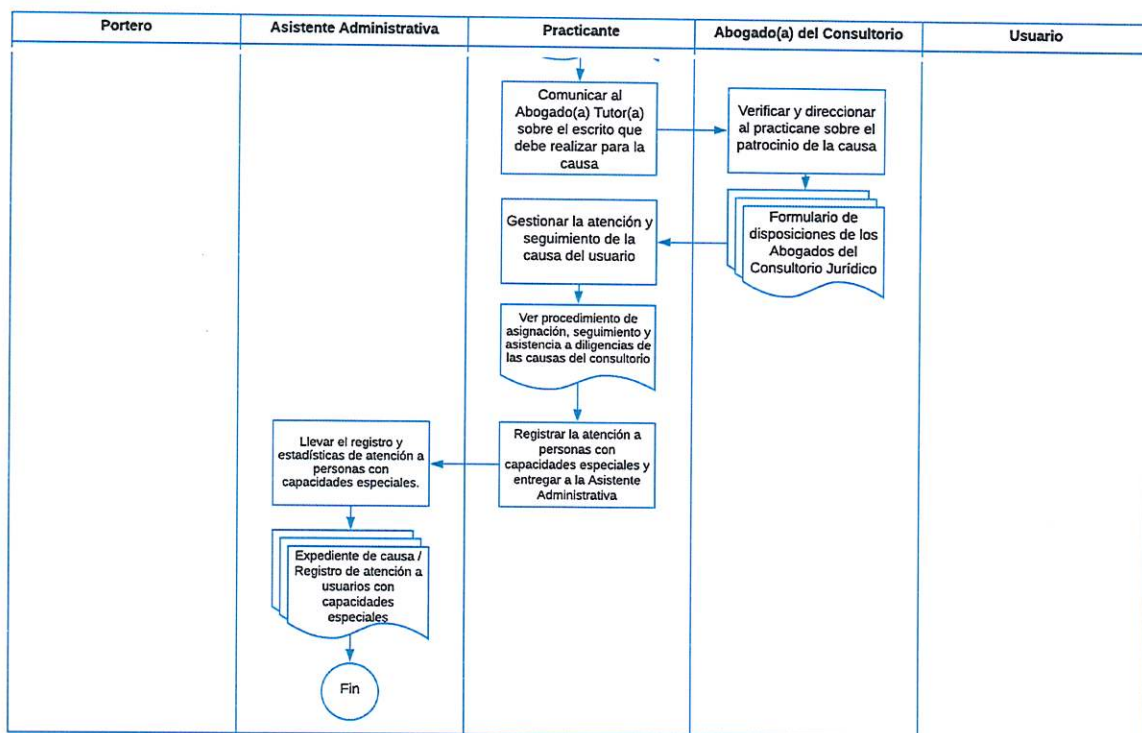
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS CON CAPACIDADES ESPECIALES		Código:	CJE-PRO-004
			Fecha Emisión:	15-11-2019
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC		Nº de Revisión:	01
			Página:	Página 7 de 8

12	Asistente Administrativa	Llevar el registro y estadísticas de atención a personas con capacidades especiales. Archivar evidencias.	- Expediente de causas - Registro de atención a usuarios con capacidades especiales
----	--------------------------	---	--

9. Diagrama de flujo



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

