

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

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



 Universidad Ecotec	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PERSONAL DEL CONSULTORIO JURÍDICO CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	Código: CJE-PRO-006 Fecha de Emisión: 15-11-2019 Nº de Revisión: 01 Página: Página 3 de 6
---	---	--

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



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

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.

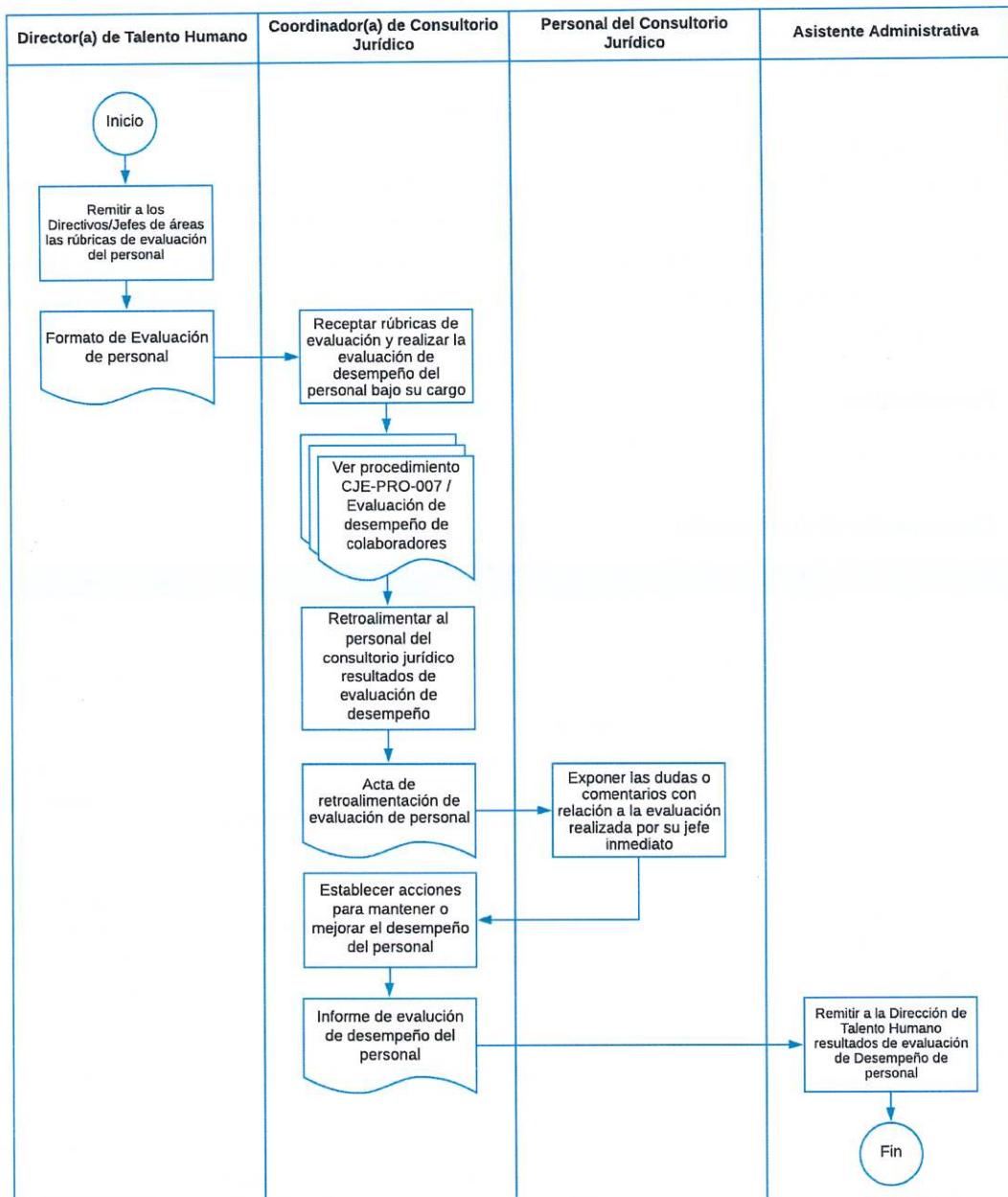
8. Descripción de Actividades

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

CJE-PRO-006 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PERSONAL DEL CONSULTORIO JURÍDICO


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

