

15-11-2019



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

CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO
ECOTEC

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

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



	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO	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 Cuví Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Código:	CJE-PRO-007
		Fecha de Emisión:	15-11-2019
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	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 Cuví Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Código:	CJE-PRO-007
		Fecha Emisión: de	15-11-2019
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	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	Llenar formulario del buzón de sugerencias. El usuario/visitante deberá ingresar los datos requeridos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombres y apellidos ▪ Número de cédula ▪ Correo electrónico 	Formulario buzón sugerencias

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



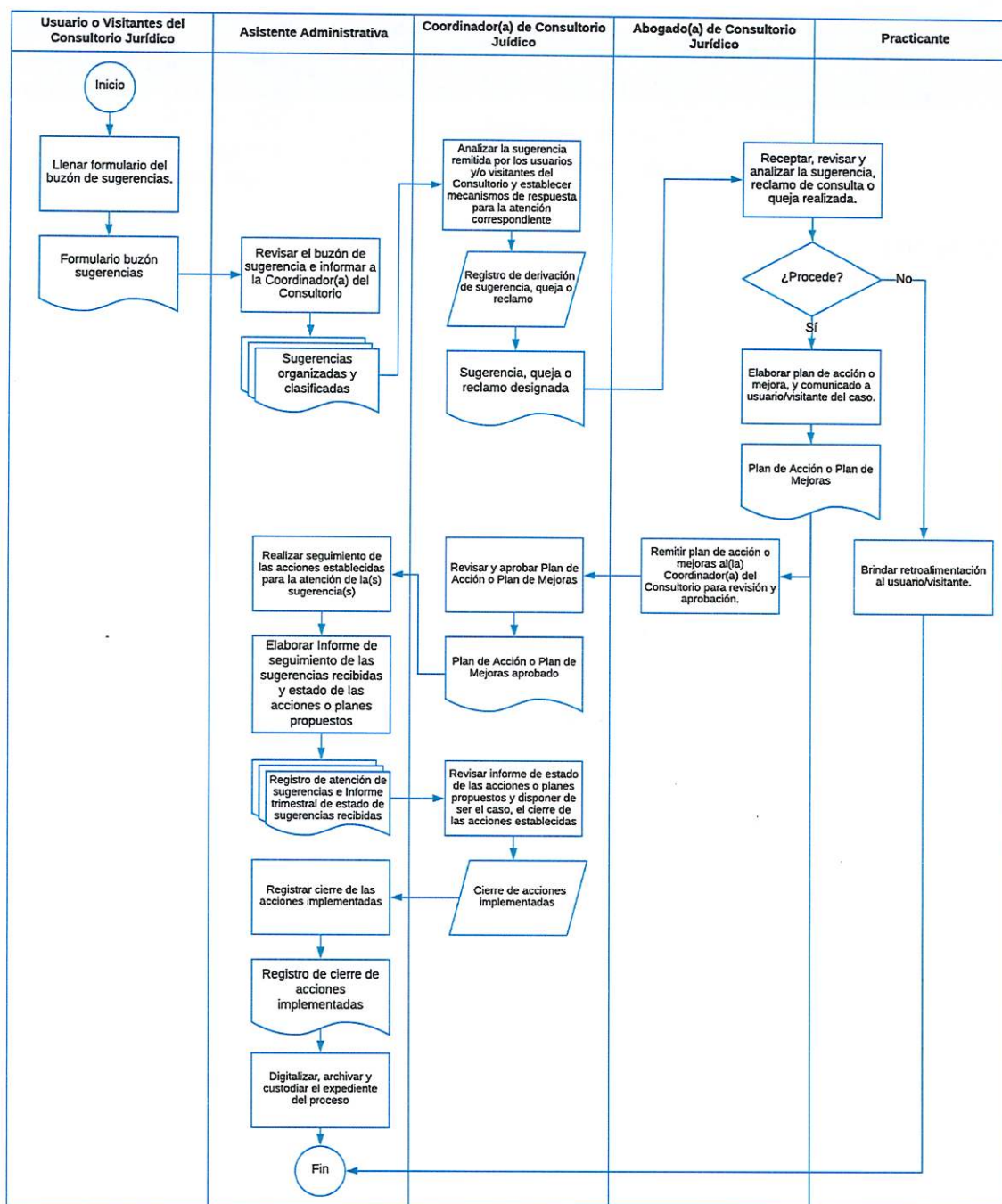
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Código:	CJE-PRO-007
		Fecha de Emisión:	15-11-2019
	CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO ECOTEC	Nº de Revisión:	00
		Página:	Página 5 de 7

		<ul style="list-style-type: none"> Número celular Número de teléfono convencional Relación con ECOTEC Facultad/Área/Empresa/Otro Sede Servicio o área a la cual se presenta la sugerencia Sugerencia 	
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	Receptar, revisar y analizar la sugerencia, reclamo de consulta o queja realizada. Si procede: Elaborar plan de acción o mejora, y comunicado a usuario/visitante del caso. No procede: Brindar retroalimentación al usuario/visitante.	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	Registro de atención de sugerencias Informe trimestral de estado de sugerencias recibidas
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 Cuví 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 Cui Decano de Facultad de Derecho y Gobernabilidad	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario



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

11. Historial de modificaciones

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	REVISADO POR	APROBADO POR
00	15/11/2019	Implementación del procedimiento	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

