

PLAN ESTRATEGICO Y PLAN OPERATIVO ANUAL

**CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO
“GERARDO CORDERO Y LEÓN”**

**PROPONENTES
DRA. SUSANA CÁRDENAS
DR. DIEGO ANDRÉS PARRA**

CUENCA - ECUADOR

**PLAN ESTRATEGICO
CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “GERARDO CORDERO Y LEÓN”**

INTRODUCCION

La Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Políticas y Sociales viene implementando el Plan Estratégico de la Universidad de Cuenca PEUC 2012 – 2017 para hacer posible el cambio institucional encaminado a mejorar la calidad de los servicios legales que el Consultorio Jurídico Gratuito ofrece a la ciudadanía. Con ocasión de la formulación del PEUC, la Facultad de Jurisprudencia asume el reto de iniciar la fase de Fortalecimiento Institucional del Consultorio Jurídico Gratuito “Gerardo Cordero y León”, cuyo propósito es potenciar sus fortalezas y controlar sus debilidades para crear las condiciones de posibilidad y cumplir con los requerimientos de acreditación de la Defensoría Pública del Ecuador, que nos permita cumplir con eje de vinculación con la colectividad, que se propone redefinir la estructura organizacional para fomentar la vinculación formativa mediante la implementación de un modelo de gestión basado en procesos y su automatización como mecanismo para mejorar las calidad de los servicios.

1. ELEMENTOS ORIENTADORES DEL PLAN

La fase de fortalecimiento institucional comprende el periodo 2015 – 2016 y tienen como eje central la vinculación con la colectividad y la gestión institucional. En las fases posteriores, las estrategias, objetivos y metas se irán adecuando en función de su cumplimiento, de las exigencias y necesidades institucionales y del entorno.

a) En vinculación con la colectividad

- Estableciendo alianzas estratégicas que promuevan la vinculación efectiva del Consultorio con actores de la comunidad universitaria y ciudadana;
- Fomentando un servicio social de calidad dirigido a personas de escasos recursos económicos, grupos de atención prioritaria y organizaciones de la sociedad civil;
- Promoviendo la realización de prácticas pre-profesionales que aporten al aprendizaje del estudiante, así como el desarrollo de los campos de acción donde se realicen;

b) En gestión institucional

- Redefiniendo la estructura organizativa y de los procesos académicos, administrativos y de gestión del Consultorio;
- Incorporando un modelo de gestión institucional basado en procesos;
- Formando al talento humano administrativo y de practicantes con base a sus competencias y necesidades institucionales;
- Innovando la infraestructura física, tecnológica y de equipamiento para responder a las necesidades de crecimiento y desarrollo institucional:

- **MARCO LEGAL**

Art. 193 de la Constitución y el artículo 292 del Código Orgánico de la Función Judicial determinan la obligación que tienen las Facultades de Jurisprudencia, Derecho o Ciencias Jurídicas de las universidades del país de organizar y mantener servicios de defensa y asesoría jurídica a personas de escasos recursos económicos y grupos que requieran atención prioritaria.

Art. 286 numeral 9 y 10 del Código Orgánico de la Función Judicial establecen la competencia de la Defensoría Pública para autorizar y supervisar el funcionamiento de servicios jurídicos prestados en beneficio de personas de escasos recursos económicos o grupos que requieran atención prioritaria por parte de instituciones o personas distintas de la Defensoría Pública y para establecer estándares de calidad y normas para su autorización de funcionamiento y permanente evaluación.

Art. 293 del referido Código Orgánico, las Facultades de Jurisprudencia, Derecho o Ciencias Jurídicas de las Universidades legalmente establecidas, los organismos seccionales, las organizaciones comunitarias y de base y las asociaciones o fundaciones sin finalidad de lucro legalmente constituidas, para alcanzar la autorización del funcionamiento de los Consultorios Jurídicos Gratuitos a su cargo, comunicarán a la Defensoría Pública el listado de los profesionales del Derecho que lo integran y su organización interna, así como los servicios que brindan, debiendo la Defensoría Pública evaluar la documentación presentada y autorizar el funcionamiento de dichos consultorios, mediante un certificado que tendrá validez anual.

Art. 294 de dicho Código establece que los Consultorios Jurídicos Gratuitos serán evaluados en forma permanente por la Defensoría Pública, la cual analizará la calidad de la defensa y los servicios prestados y que, de encontrarse graves anomalías en el funcionamiento de los consultorios, la Defensoría Pública comunicará a la entidad responsable concediéndole un plazo razonable para que las subsanen; y, en caso de no hacerlo, se prohibirá su funcionamiento.

Art. 75 de la Constitución señala que toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad, y que no quedará en indefensión.

Art. 87 de la Ley Orgánica de Educación Superior dispone como requisito para la obtención del título profesional, el acreditar servicios a la comunidad mediante pasantías o prácticas pre profesionales, debidamente monitoreadas, en los campos de su especialidad, de conformidad con los lineamientos generales definidos por el Consejo de Educación Superior, y que se realizarán en coordinación con organizaciones comunitarias, empresas e instituciones públicas y privadas relacionadas con la respectiva especialidad.

Art. 342 del Código Orgánico de la Función Judicial determina que el egresado de derecho podrá exonerarse de cumplir con el año de prácticas pre profesionales si es que acredita haber prestado sus servicios durante por lo menos dos años en un consultorio jurídico gratuito de una universidad, o haber realizado pasantía por igual tiempo en una unidad judicial.

Literal h) de la Disposición Transitoria Sexta del Código Orgánico de la Función Judicial estableció un plazo perentorio para que las facultades de jurisprudencia, derecho o ciencias jurídicas de las Universidades legalmente reconocidas por la Ley organicen y pongan en funcionamiento los servicios de patrocinio, defensa y asesoría jurídica a personas de escasos recursos y grupos de atención prioritaria.

Art. 33 del Reglamento de Acreditación y Funcionamiento de los Consultorio Jurídicos Gratuitos establece que para el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios, los consultorios deberán fortalecer su gestión interna y externa deberán contar con manuales de funcionamiento, guías y demás directrices que faciliten la operación, incluyendo criterios para selección de casos, asignación de los mismos a los estudiantes y practicantes, seguimiento de los casos, responsabilidades, organización de las diferentes horas de trabajo y evaluación tanto del desempeño personal permanente como temporal, así como mecanismo adecuados para organizar la administración para mantener canales de comunicación eficaces entre todas sus áreas y niveles de organización mediante un manual orgánico por procesos con definición de estructuras y niveles jerárquicos y descripción de roles, incluyendo responsabilidades y actividades establecidas en la estructura institucional.

- MISIÓN

El Consultorio Jurídico Gratuito “Gerardo Cordero y León” es una unidad académica anexa a la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad de Cuenca, que brinda servicios de asesoría, asistencia documentaria, mediación, patrocinio jurídico y asesoría legal gratuita, a personas de escasos recursos económicos, grupos de atención prioritaria y

organizaciones de la sociedad civil, y a la vez, ofrecer a los estudiantes un órgano de enseñanza para la práctica del derecho, la vinculación con la comunidad y la investigación científico social al servicio de la justicia.

- **VISIÓN**

Liderar la prestación de servicios de defensoría pública y asesoría legal en el país, mediante la aplicación de un modelo de gestión basado en el servicio social, sensibilidad, compromiso, calidad, calidez, eficiencia y probidad desde una visión académica integral que incluya servicios auxiliares de arbitraje, mediación, atención criminológica, psicosocial y familiar.

- **VALORES**

- Compromiso
- Transparencia
- Excelencia
- Lealtad
- Equidad
- Justicia social

- **POLÍTICAS INSTITUCIONALES**

- Integrar el mejor talento humano y los recursos físicos y tecnológicos para proporcionar servicios de asesoría, asistencia documentaria, mediación, patrocinio jurídico y asesoría legal gratuita a personas de escasos recursos económicos y grupos que requieran atención prioritaria;
- Fortalecer el desarrollo de la vinculación con la colectividad en respuesta a las necesidades sociales;
- Mejorar progresivamente la calidad de los servicios que brinda el consultorio fortaleciendo el modelo educativo de vinculación formativa con estándares internacionales de calidad;
- Fortalecer los vínculos institucionales con organizaciones públicas, privadas o comunitarias, identificando campos de acción prioritarios para la colaboración y cooperación mutua;
- Impulsar procesos de mejora continua y procesos de evaluación permanente y la implementación de estándares de calidad y en base a los siguientes criterios: Igualdad ante la Ley, tutela judicial efectiva, debido proceso, gratuidad, inclusión social, calidad, calidez, probidad, transparencia;

- **OBJETIVOS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

- **OBJETIVO GENERAL**

Brindar servicios de asesoría, asistencia documentaria, mediación, patrocinio jurídico y asesoría legal gratuita de calidad, dirigidos a personas de escasos recursos económicos, grupos que requieran atención prioritaria y organizaciones de la sociedad civil, privilegiando métodos de resolución alternativa de conflictos y proporcionando un espacio de aprendizaje y práctica profesional para estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Apoyar a personas de escasos recursos económicos que requieran asesoría y representación judicial y administrativa para que accedan a la justicia;
- Promover la vinculación con la comunidad dando un servicio permanente y continuo;

- Fortalecer el proceso de entrenamiento jurídico de los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia mediante prácticas pre-profesionales y pasantías en diferentes áreas de atención al centro legal;
- Generar la utilización de métodos alternativos de solución de conflictos para contribuir a la agilización del proceso y descongestión del aparato de justicia;
- Obtener el registro y acreditación de las autoridades de educación superior y de la defensoría pública;

- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

- Fortalecer la estructura organizacional (políticas, procesos, procedimientos y normativas);
- Promover la especialización, capacitación y actualización del personal permanente y temporal del Consultorio con base a sus competencias y necesidades institucionales;
- Generar ambientes favorables para la atención al usuario, la práctica pre-profesional y la vinculación formativa;
- Incrementar las estrategias de gestión institucional con el mejoramiento administrativo tecnológico y físico, mediante la automatización de procesos, la infraestructura y la planificación
- Desarrollar e implementar un nuevo modelo de gestión;
- Mejorar la comunicación institucional interna y externa;
- Optimizar la gestión financiera priorizando y canalizando los recursos en cumplimiento del Plan Estratégico.
- Establecer alianzas estratégicas que promuevan la vinculación efectiva del Consultorio con actores de la comunidad universitaria y ciudadana;
- Promoviendo la realización de prácticas pre-profesionales que aporten al aprendizaje del estudiante, así como el desarrollo de los campos de acción donde se realicen;
- Innovando la infraestructura física, tecnológica y de equipamiento para responder a las necesidades de crecimiento y desarrollo institucional:

- **MODELO DE GESTIÓN**

El MODELO DE GESTIÓN es una herramienta que permite ordenar las prioridades de trabajo de una institución, organizándolas a través de la planificación, identificación de procesos y evaluación de manera que pueda cumplir con eficiencias y eficacia los objetivos estratégicos para los cuales fue creada.

La construcción del MODELO DE GESTION se plantea en cuatro pasos:

1. **DIAGNÓSTICO:** facilita el levantamiento de información respecto de los servicios legales que presta el centro.
2. **IDENTIFICACION DE PROCESOS:** se identifican procesos y definiciones conceptuales sobre los procedimientos.
3. **PROCESOS ESTRATÉGICOS:** define la misión, visión, objetivos y políticas
4. **PROCESOS CLAVE:** define los procedimientos de atención al usuario y gestión del caso

5. PROCESOS DE APOYO: hace referencia a la atención complementaria, evaluación de resultados y archivo

1. DIAGNÓSTICO

El diagnóstico permite identificar la situación general en la que se encuentra un centro legal en áreas como: infraestructura, personal, resultados operativos, procesos, entre otros aspectos, que sirven como insumo para la implementación de mejoras o la construcción de un modelo de gestión más efectivo.

OBJETIVO: Identificar el estado actual del centro legal y obtener una visión general de la estructura y operatividad del centro legal;

RESPONSABLES: Directora y Secretario Abogado

INSUMOS:

- Cámara fotográfica
- Matriz de Diagnóstico legal

ACTIVIDADES:

1. Levantamiento de la información;
2. Validación de información
3. Monitoreo in situ

PRODUCTO

1.1.- SITUACIÓN DEL CENTRO LEGAL

AÑO DE CREACIÓN	1952	Resolución del H. Consejo Universitario de 26 de marzo de 1952
-----------------	------	--

UNIVERSIDAD DE CUENCA	FACULTAD DE JURISPRUDENCIA
REPRESENTANTE LEGAL	Ing. Fabián Carrasco Castro – RECTOR
REPRESENTANTE ACADÉMICO – ADMINISTRATIVO	Dra. Susana Cárdenas – DIRECTORA
AUTORIZACION DEFENSORÍA PÚBLICA	Resolución DP-DPG-DAS-2014-173 6 de octubre de 2014

1.2.- ESTRUCTURA FÍSICA

DISPONIBILIDAD DE OFICINAS	Calle Larga 7-47 y Borrero	MATRIZ SIN EXTENSIÓN
	DIRECCION	1
	SECRETARIO ABOGADO	1
	COORDINADOR DE ASESORIA	1

	ASESOR 1	1
	ASESOR 2	1
	ASESOR 3	1
	ASESOR 4	1
	ASESOR 5	1
	RECEPCIÓN	1
	OFICINAS DESOCUPADAS	6
	SALA DE REUNIONES	1
DOTACION DE ÁREAS DE ATENCION	RECEPCION	SI
	SALA DE ESPERA	SI – 3 SALAS
	ÁREAS DE ATENCION A USUARIOS	SI /3 habilitadas
	SALAS DE MEDIACIÓN	NO
	BATERIAS SANITARIAS	SI / 2 USUARIOS 1 ASESORES
	ARCHIVO	NO
	MOBILIARIO DE ARCHIVO	NO
	BIBLIOTECA	SI / RECEPCIÓN
	SUSCRIPCIONES	NO
	ACCESOS DISCAPACITADOS	NO
RECURSOS TECNOLÓGICOS	CENTRAL TELEFONICA	SI 2842632 / 2823808
	EXTENSIONES	2

	SERVICIO DE INTERNET	SI
	PÁGINA WEB	NO
	SERVIDOR DE DATOS	SI
	RED	SI
	SOFTWARE DE GESTION	SI (E-PLAN)
	SOFTWARE LEGAL	SI (LEXIS)
	COPIADORA	SI
	IMPRESIÓN EN RED	SI
	RELOJ DIGITAL DE MARCACIÓN	NO
	CÁMARA DE SEGURIDAD	SI

1.3.- TALENTO HUMANO

Dra. Susana Cárdenas	DIRECTORA	DOCENTE TITULAR	40
Dr. Diego Andrés Parra	SECRETARIO - ABOGADO	SERVIDOR PUBLICO	40
	COORDINADORA ACADÉMICA	VACANTE	40
Dr. Manuel Orellana	ASESOR	SERVIDOR PÚBLICO	40
Dra. Paola Ochoa	ASESORA	CONTRATADA	40
Abg. Fernanda Quituisaca	ASESORA	CONTRATADA	40
	ASESOR /A	VACANTE	40

	ASESOR /A	VACANTE	40
	SECRETARIA RECEPCIONISTA	- VACANTE	40
	TECNICO INFORMÁTICO	VACANTE	10
Sr. José Espíritu Loja	CONSERJE	SERVIDOR PÚBLICO	40
2 GUARDIAS	SERVICIO DE SEGURIDAD	CONTRATADO	

1.4.- ATENCIÓN LEGAL

PRACTICANTES	SÉPTIMO CICLO	152
	NOVENO CICLO	143
	REPETIDORES	
	CICLOS	4 CICLOS - 5 MESES c/u
	FECHA DE INGRESO	27 – octubre - 2014
	FECHA DE EGRESO	26 – octubre - 2015
	NUMERO DE HORAS (CNJ)	600 HORAS – 10 MESES - 3 h/d - 15 h/s - 60 h/m
	HORAS DE ATENCIÓN (PENSUM)	200 HORAS (CUATRO CICLOS) 50 HORAS X CICLO - 2 h/d - 2 h/s - 8 h/m 400 HORAS PATROCINIO
	JORNADA	LUNES A VIERNES 09H00 – 13H00 CONTINUA 14H00 – 18H00 CONTINUA
	ESTUDIANTES X JORNADA	15 - SÉPTIMO CICLO 15 - NOVENO CICLO
	PROCESO DE INDUCCIÓN	NO

	EVALUACIÓN	PÚBLICO ACADÉMICO
	ÁREAS DE ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - PENAL (VÍCTIMAS) - CIVIL - LABORAL - FAMILIA, MUJER, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - GARANTIAS JURISDICCIONALES - TIERRAS - INQUILINATO - VIOLENCIA INTRAFAMILIAR - MOVIVLIDAD HUMANA - APOYO PSICOLÓGICO
	ÁREAS EMERGENTES	<ul style="list-style-type: none"> - CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO - GAD'S
GESTIÓN	SEÑALIZACIÓN	PARCIAL
	CARNETIZACIÓN	NO
	INFORMACIÓN DE GESTIÓN	NO
	PERSONAL DE RECEPCIÓN	NO (CONSERJE)
	TURNOS	SI (GUARDIA)
	REGISTRO DE CONSULTAS/USUARIOS	NO
	REGISTRO DE ACTUACIONES	SI
	REGISTRO DE PATROCINIOS	SI
	REGISTRO DE SEGUIMIENTO DE CAUSAS	NO
	REGISTRO DE ASISTENCIA	MANUAL
	AGENDA DE DILIGENCIAS	SI (COORDINADOR DE ASESORIA)

	ARCHIVO Y EXPEDIENTES ORGANIZADOS	NO
	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	SI

2. IDENTIFICACION DE PROCESOS Y ORGANIZACION

El modelo de gestión permite organizar su esquema de trabajo proporcionándole un ORDEN LÓGICO para poder mejorar la calidad del servicio en el tiempo, lo que exige identificar procesos o la secuencia de pasos que se ejecutan para desarrollar una determinada actividad. Muchos problemas surgen en una institución por ausencia de procesos, pues el personal desconoce lo que debe hacer y lo que se espera de su trabajo.

2.1 ORGANIGRAMA



2.2.- IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Podemos plantear tres procesos:

1. Procesos estratégicos;
2. Procesos clave
3. Proceso de gestión

3. PROCESOS

3.1.- PROCESOS ESTRATÉGICOS

“Estos procesos son inherentes a la función directiva de una institución y dan paso hacia la permanencia y proyección del centro legal en el tiempo”¹. Para su desarrollo se identificaron dos procedimientos:

3.1.1- IDENTIFICACIÓN DE MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y POLÍTICAS ESTRATÉGICAS

OBJETIVO: Fortalecer el proceso de planeación de centros legales mediante la implementación de la misión, visión, valores, políticas y objetivos;

RESPONSABLES: Consejo Directivo, Decano, Director y asesor jurídico

INSUMOS:

- Documento que contenga misión, visión, políticas, valores
- Documento de Diagnóstico legal
- Retroalimentación del personal a través de un análisis FODA

ACTIVIDADES:

1. Revisión de la documentación por parte del equipo de trabajo
2. Reunión del Consejo Directivo para analizar necesidades internas y definir los objetivos que la organización desea conseguir
3. Determinar los objetivos institucionales y estratégicos
4. Comunicar al personal en forma clara y concisa lo que se espera de cada área de la organización y el tiempo para su desarrollo

PRODUCTO:

MISIÓN

El Consultorio Jurídico Gratuito “Gerardo Cordero y León” es una unidad académica anexa a la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad de Cuenca, que brinda servicios de asesoría, asistencia documentaria, mediación, patrocinio jurídico y asesoría legal gratuita, a personas de escasos recursos económicos, grupos de atención prioritaria y organizaciones de la sociedad civil, y a la vez, ofrece a los estudiantes, un órgano de enseñanza para la práctica del derecho, la vinculación con la comunidad y la investigación científico social al servicio de la justicia.

VISIÓN

Liderar la prestación de servicios de defensoría pública y asesoría legal en el país, mediante la aplicación de un modelo de gestión basado en el servicio social, sensibilidad, compromiso, calidad, calidez, eficiencia y probidad desde una visión académica integral que incluya servicios auxiliares de arbitraje, mediación, atención criminológica, psicosocial y familiar.

VALORES

- Compromiso
- Transparencia
- Excelencia
- Lealtad
- Equidad
- Justicia social

POLÍTICAS ESTRATÉGICAS

¹ GUÍA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA JUSTICIA, *Como mejorar la calidad de los servicios legales*, programa de Fortalecimiento de la Justicia, Quito, 2013, p. 42

- Integrar el mejor talento humano y los recursos físicos y tecnológicos para proporcionar servicios de asesoría, asistencia documentaria, mediación, patrocinio jurídico y asesoría legal gratuita a personas de escasos recursos económicos y grupos que requieran atención prioritaria;
- Fortalecer el desarrollo de la vinculación con la colectividad en respuesta a las necesidades sociales;
- Mejorar progresivamente la calidad de los servicios que brinda el consultorio fortaleciendo el modelo educativo de vinculación formativa con estándares internacionales de calidad;
- Fortalecer los vínculos institucionales con organizaciones públicas, privadas o comunitarias, identificando campos de acción prioritarios para la colaboración y cooperación mutua;
- Impulsar procesos de mejora continua y procesos de evaluación permanente y la implementación de estándares de calidad y en base a los siguientes criterios: Igualdad ante la Ley, tutela judicial efectiva, debido proceso, gratuidad, inclusión social, calidad , calidez, probidad, transparencia;

3.1.2.- ACREDITACIÓN DEL CENTRO LEGAL

Es el proceso que permite al centro legal cumplir con el requisito obligatorio de registro y acreditación ante la defensoría Pública, tal como lo establece su reglamento.

OBJETIVO: Garantizar la obtención del registro y acreditación del centro legal por parte de la defensoría pública.

RESPONSABLES: Director/a

INSUMOS:

- Reglamento de Funcionamiento y Acreditación de Consultorio Jurídicos Gratuitos
- Matriz de acreditación

ACTIVIDADES:

1. Preparación de los documentos necesarios que justifican el cumplimiento de requisitos definidos por la Defensoría Pública para el registro y la acreditación
2. Presentación de la solicitud para la autorización de funcionamiento;
3. Seguimiento del proceso hasta obtener la respuesta;

4. PROCESOS CLAVE

4.1.- PROCESOS DE GESTIÓN

1. Gestión Documental

- Archivo general
- Asistencia documentaria
- Actuaciones

2. Gestión de Atención

- a) Políticas de atención
- b) Proceso de atención
 1. Recepción al usuario
 2. Registro de atención
 3. Asesoría Inicial
 4. Formulario de asesoría inicial

3. Gestión de Patrocinio

- a) Proceso de patrocinio
 - Remisión de casos
 - Inscripción de Procesos
 - Estrategia y teoría del caso
 - Seguimiento
 - a) Registro de Planificación
 - b) Informe y Formulario de seguimiento
 - Derivación de casos
 - Terminación y Archivo

4.2.- PROCESOS DE APOYO

1. Gestión de Apoyo

- Remisión al Instituto de Criminología y Orientación familiar
- Remisión a Mediación y Arbitraje
- Remisión a Clínica Jurídica

2. Gestión de Evaluación

- Estándares de calidad

PLANIFICACIÓN OPERATIVA ANUAL

El Plan operativo anual se encuentra alineado al Plan Estratégico de la Universidad de Cuenca 2012 – 2017. La planificación estará a cargo de la Dirección y de la Secretaría Administrativa que procederá a realizar las matrices de seguimiento y cumplimiento.

OBJETIVO: Garantizar la planificación operativa y el cumplimiento de los fines estratégicos.

RESPONSABLES: Director/a – Secretario Abogado

INSUMOS:

- Objetivos estratégicos
- Planificación anual
- Matriz de seguimiento

ACTIVIDADES:

1. Preparación de la matriz del plan operativo anual
2. Preparación de la matriz de seguimiento del plan
4. Seguimiento del proceso de planificación y ejecución;

PLANIFICACIÓN OPERATIVA ANUAL

Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
1. DIAGNÓSTICO	X	X										
2. IDENTIFICACION DE PROCESOS Y ORGANIZACION		X	X	X	X							
3. DEFINICIÓN DE PROCESOS		X	X	X	X							
4. DEFINICIÓN DE PROCESOS CLAVE				X	X							
5. APROBACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO y MODELO DE GESTION						X	X					
6. EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO								X	X			
6.1.- Capacitación personal permanente - temporal									X	X	X	
6.2.- Adquisición de mobiliario								X	X	X		
6.3.- Adquisición e implementación de software							X	X	X			
6.4.- Implementación de Sala de mediación											X	X
6.5.- Implementación de marcación digital										X	X	X
6.7.- Implementación de sala lúdica										X	X	X

ANEXO 1

INSTRUCTIVO DE GESTION DEL CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “GERARDO CORDERO Y LEON” DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA

EL H. CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 193 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: "Las facultades de Jurisprudencia, Derecho o Ciencias Jurídicas de las universidades, organizarán y mantendrán servicios de defensa y asesoría jurídica a personas de escasos recursos económicos y grupos que requieran atención prioritaria";

Que, el artículo 17 del Código Orgánico de la Función Judicial establece: "La administración de justicia por la Función Judicial es un servicio público, básico y fundamental del Estado, por el cual coadyuva a que se cumpla el deber de respetar y hacer respetar los derechos garantizados por la Constitución, los instrumentos internacionales de derechos humanos vigentes y las leyes...";

Que, el artículo 339 del Código Orgánico de la Función Judicial establece: "Las y los estudiantes quienes estén cursando los dos últimos años de estudio de tercer nivel en derecho o ciencias jurídicas, y las y los egresados deberán realizar en forma obligatoria un año lectivo de servicio legal a la ciudadanía en dependencias como la Asamblea Nacional, Defensoría Pública, Fiscalía General del Estado, órganos jurisdiccionales, consultorios jurídicos gratuitos de las universidades; en instituciones públicas de los sectores rurales o urbano marginales; en entidades que integran el gobierno autónomos descentralizados; en cualquier otra institución del sector público; o, en comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas que ejerzan funciones jurisdiccionales; siempre que las prácticas se relacionen con la asistencia legal. Este servicio a la ciudadanía será requisito para obtener el título profesional, según el reglamento que para el efecto dictará el Consejo de la Judicatura.";

Que, el artículo 340 del Código Orgánico de la Función Judicial ordena: "El año de asistencia legal comunitaria constituye un modo de restituir en parte a la sociedad ecuatoriana el beneficio de la educación superior recibida de ella y por constituir la abogacía una función social al servicio de la justicia y del derecho...";

Que, el artículo 342 del Código Orgánico de la Función Judicial señala: "El egresado de derecho podrá exonerarse de cumplir con el año de prácticas pre profesionales, si es que acredita haber prestado sus servicios durante por lo menos dos años en un consultorio jurídico gratuito de una universidad, o haber realizado pasantía por igual tiempo en una unidad judicial.";

Que, el artículo 7 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior establece: "Los servicios a la comunidad se realizarán mediante prácticas y pasantías pre profesionales, en los ámbitos urbano y rural, según las propias características de la carrera y las necesidades de la sociedad.";

Que, el artículo 33 del Reglamento de Funcionamiento y Acreditación de los Consultorios Jurídicos Gratuitos establece que "Para el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios, los consultorios jurídicos gratuitos deberán fortalecer su gestión interna y externa. Para ello, paulatina y gradualmente deberán contar con:

- a) Manuales de procedimientos, guías y demás directrices que faciliten la operación, incluyendo criterios para selección de casos, asignación de los mismos a los estudiantes y practicantes, seguimiento de los casos, responsabilidades, organización de las diferentes áreas de trabajo y evaluación de desempeño del personal tanto permanente como

- temporal (estudiantes/practicantes) acorde con la normativa que al respecto expida la Defensoría Pública.
- b) Herramientas que permitan efectuar un seguimiento efectivo del cumplimiento de las tareas encomendadas a todo el personal.
 - c) Mecanismos adecuados para organizar la administración y para mantener canales de comunicación eficaces entre todas sus áreas y niveles de organización; manual orgánico por procesos con definición de estructuras y niveles jerárquicos y descripción de roles, incluyendo responsabilidades y actividades establecidas en la estructura organizacional.”

Que, conforme al proceso de acreditación se ha visto la necesidad de establecer un instructivo que regule la gestión de las Prácticas Pre Profesionales;

Que, es necesario establecer un proceso técnico y dinámico para que los estudiantes de las Facultades de Derecho, puedan cumplir con las Prácticas Pre Profesionales, requisito indispensable y necesario conforme la disposición del Código Orgánico de la Función Judicial, para obtener el título profesional;

En ejercicio de la atribución consagrada en el Art. 5 del Reglamento para el funcionamiento del Consultorio Jurídico Gratuito “Gerardo Cordero y León” de la Facultad de Jurisprudencia Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad de Cuenca, por unanimidad RESUELVE:

Aprobar el **INSTRUCTIVO DE GESTION DEL CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “GERARDO CORDERO Y LEON”**

TITULO I GENERALIDADES

CAPITULO I OBJETO, AMBITO, PRINCIPIOS Y DEFINICIONES

Art. 1.- Objeto.- Este instructivo tiene por objeto regular el modelo de gestión para la prestación de servicios del Consultorio en la organización, registro, monitoreo, evaluación y control de la práctica pre profesional que deben realizar las y los estudiantes que estén cursando los dos últimos años de estudio y las y los egresados de las facultades de jurisprudencia, derecho o ciencias jurídicas, en el marco de lo dispuesto en el Código Orgánico de la Función Judicial, con el fin de establecer las directrices que faciliten la gestión de procesos, criterios para selección de casos, asignación de los mismos a los estudiantes y practicantes, seguimiento de los casos, responsabilidades, organización de las diferentes áreas de trabajo y evaluación de desempeño del personal tanto permanente como temporal, acorde con la normativa que al respecto expida la Defensoría Pública para el mejoramiento de la calidad y fortalecimiento institucional, con el objetivo de garantizar un óptimo servicio a la ciudadanía.

Art. 2.- Ámbito.- Es aplicable para las y los estudiantes matriculados en el programa de prácticas pre-profesionales del Consultorio Jurídico Gratuito y que estén cursando los dos últimos años de estudio, y las y los egresados de las facultades de jurisprudencia, derecho o ciencias jurídicas, en el marco de lo dispuesto en el Código Orgánico de la Función Judicial.

Las y los practicantes no tendrán la calidad de servidoras y servidores públicos ni adquieren relación de dependencia laboral con la institución donde realizan las prácticas.

Art. 3.- Principios.- Los servicios que se ofrezcan a la ciudadanía se rigen por los siguientes principios:

- a) Tutela judicial efectiva.- El Consultorio Jurídico Gratuito tendrán la misión de garantizar el derecho a la defensa y el acceso a la justicia de sus usuarios. En ningún caso las personas

usuarias serán abandonadas en el patrocinio de sus causas, salvo que éstas decidan remplazar el servicio por una defensa privada.

b) Gratuidad.- Los servicios de asesoría, asistencia documentaría, mediación o patrocinio legal administrativo y judicial ofrecido por el consultorio jurídico, son gratuitos. Las personas usuarias no pagarán ningún rubro o costo por concepto de honorarios profesionales o de gestión, con excepción de los pagos a notarios o registradores de la propiedad, peritos, así como las costas procesales o gastos que estrictamente deriven de la dinámica procesal, que los realizarán directamente los usuarios a los entes respectivos;

c) Inclusión social.- Se priorizarán los servicios de defensa para las personas o grupos de personas de escasos recursos económicos y pertenecientes a los grupos de atención prioritaria, determinados de conformidad con la Constitución de la República y las 100 Reglas de Brasilia.

d) Calidad y calidez.- Los servicios de defensa coordinados a través del consultorio jurídico gratuito garantizarán un alto desempeño profesional de conformidad con los estándares de calidad y capacitaciones estratégicas determinadas por la Defensoría Pública. Se garantizará a todos los usuarios un trato digno y humanista, asumiendo un modelo de atención diverso y pluralista que proscriba cualquier forma de discriminación individual o colectiva.

e) Probidad.- Las personas que, como profesionales del Derecho o personal administrativo, oferten los servicios dentro del consultorio jurídico gratuito deberán desempeñar una conducta honesta, imparcial y diligente en el manejo de las causas, para el respeto de las garantías del debido proceso de las personas usuarias aplicando los principios de buena fe y lealtad procesal.

En caso de conflicto de intereses, el personal que desempeñe sus funciones en el consultorio deberá excusarse de tramitar las causas hasta que la o el coordinador del consultorio las reasigne. En caso de duda sobre el conflicto de intereses se comunicará de inmediato a la Dirección para que tome la decisión que corresponda.

f) Transparencia.- Los servicios, actuaciones, diligencias, así como la organización interna y externa del consultorio jurídico gratuito son públicos y sujetos al estricto escrutinio de la sociedad civil y el Estado, salvo los procesos que por su naturaleza personal o temática tengan prohibición de publicidad de conformidad con la Ley.

Art. 4.- Definición de términos.- Para los efectos de este instructivo se establecen las siguientes definiciones:

- **Practica pre-profesional:** Se define como la contribución activa de las y los estudiantes o egresados de Derecho, así como, la restitución en parte a la sociedad ecuatoriana, constituyéndose en un compromiso ineludible de los futuros profesionales del Derecho hacia una mejor justicia y una democratización del derecho;
- **Estudiante/Practicante:** Es aquel estudiante, egresado o abogado graduado en el extranjero, que se ha matriculado para el Programa de Prácticas Pre Profesionales del Consultorio Jurídico Gratuito “Gerardo Cordero y León” de la Universidad de Cuenca;
- **Usuario:** Es aquella persona que acude al Consultorio Jurídico Gratuito “Gerardo Cordero y León” de la Universidad de Cuenca en busca de los servicios legales gratuitos prestados de conformidad con el Art. 3 del reglamento para el funcionamiento.
- **Modelo de gestión:** es una herramienta que permite ordenar las prioridades de trabajo de una institución, organizándolas a través de la planificación, identificación de procesos y evaluación de manera que pueda cumplir con eficiencia y eficacia los objetivos estratégicos para los cuales fue creada.

CAPITULO II ORGANIZACIÓN

Art. 5.- Coordinación General.- El o la Director/a del Consultorio ejercerá las funciones de coordinación general de conformidad con la normativa de la Defensoría Pública por lo tanto, establecerá las estrategias y pautas a seguir en el trabajo, y será responsable directo de vigilar el cumplimiento de las disposiciones de este instructivo y de establecer los correctivos pertinentes, por lo que prestará sus servicios de manera exclusiva, a tiempo completo, con excepción de espacios limitados, no mayores a dos horas diarias, para el ejercicio de la docencia en la Universidad de Cuenca de conformidad con el Reglamento de funcionamiento y acreditación de los consultorios jurídicos gratuitos.

Art. 6.- Coordinación académica de asesoría.- El Consultorio contará con una coordinación académica que la ejercerá el o la docente – asesor/a, encargado/a de coordinar, planificar, supervisar y evaluar la formación pre-profesional, la cooperación interinstitucional y el patrocinio de causas mediante la asignación de personal jurídico adicional de asesoría para la supervisión, seguimiento y control de los procesos judiciales y administrativos a los estudiantes/practicantes.

Art. 7.- Coordinación administrativa.- El Consultorio contará con una coordinación administrativa que la ejercerá el/la Secretario/a Abogado/a, quien será encargado/a de coordinar, planificar, supervisar y evaluar la gestión administrativa y de servicios generales y administrativos del Consultorio, para lo cual dará fe y prestará el asesoramiento y la asistencia en todo trámite administrativo académico de la Dirección, de las y los asesores y las y los estudiantes que lo requieran.

Art. 8.- Personal jurídico adicional o asesor legal.- El consultorio contará con abogados/as asesores para la atención y supervisión directa de las causas en función del número de estudiantes matriculados y el número de causas que se tramitan.

Art. 9.- Estudiante/practicante.- Los y las estudiantes/practicantes que realicen prácticas pre-profesionales en el Consultorio Jurídico Gratuito asumirán gradualmente responsabilidades conforme a sus conocimientos y práctica. Los y las estudiantes acompañarán como espectadores oyentes al coordinador o coordinadora y/o a los abogados asesores a las audiencias y diligencias judiciales que se realicen en las causas que estuvieren a su cargo. Además, podrán realizar actividades inherentes al servicio legal y aportarán a la organización, desenvolvimiento y gestión administrativa del Consultorio.

Art. 10.- Estudiantes coordinadores.- Los y las estudiantes coordinadores serán estudiantes de la Facultad que se encuentren realizando las 60 horas de servicio académico-administrativo a tiempo completo en el archivo general, agenda de diligencias y notificaciones.

Art. 11.- Infraestructura de gestión.- El Consultorio Jurídico contará con un software de gestión de utilización obligatoria por el personal permanente y temporal, para lo cual se capacitará al personal dentro de la agenda de actividades de capacitación que al efecto elabore la coordinación general.

TITULO II MODELO Y PROCESOS DE GESTIÓN

CAPITULO I GENERALIDADES

Art. 12.- Modelo y procesos de gestión.- El modelo de gestión requiere la determinación de procesos que se refieren al desarrollo de la actividades de asesoría, asistencia documentaria, mediación, patrocinio jurídico y asesoría legal gratuita. Estos procesos son los siguientes

- Procesos de gestión documental
- Procesos de gestión de atención
- Procesos de gestión de patrocinio o representación legal
- Procesos de gestión de apoyo
- Procesos de gestión de evaluación

Art 13.- Actividades de supervisión.- Para el cumplimiento de los procesos de gestión la coordinación general y académica y el personal jurídico adicional realizará actividades de supervisión in situ, que tendrán como fin que el estudiante/practicante aprenda de su experiencia y de la reflexión de sus actos jurídicos, con miras a desarrollarse dentro de la práctica profesional bajo los parámetros de eficiencia y compromiso social. Para tal efecto deberá cumplir con las siguientes actividades de supervisión:

1. Desarrollar métodos de planificación y análisis para enfrentar situaciones no estructuradas y de riesgo legal;
2. Enseñar destrezas al abogado, tales como entrevistar, investigar los hechos, asesorar, interrogar, instruir, realizar escritos, documentos, formular la teoría del caso y planificar la estrategia jurídica;
3. Enseñar cómo aprender de la experiencia;
4. Enseñar ética profesional;
5. Exponer a los estudiantes a las exigencias y los métodos que implica desempeñar el rol de abogado;
6. Dar oportunidades para la colaboración, co-litigación y co-desempeño;
7. Comunicar la obligación del estudiante/practicante de atender a los usuarios y el impacto del sistema jurídico en las personas de bajos recursos;
8. Dar oportunidades para examinar el impacto de la doctrina en la vida real y tener un laboratorio en el que el estudiante/practicante pueda estudiar un área del derecho;
9. Criticar las capacidades y limitaciones de abogados y del sistema legal;

CAPITULO II GESTIÓN DOCUMENTAL

Art. 14.- Asistencia documentaria.- El consultorio brindará el servicio de asistencia documentaria para la elaboración de documentos, peticiones, escritos, minutas, actas o contratos que serán consideradas como actuaciones de conformidad con el literal p) del Art. 9 del Reglamento para el funcionamiento del Consultorio Jurídico Gratuito “Gerardo Cordero y León”.

Para que la actuación sea considerada práctica completa, todo documento, petición, escrito, minuta, acta o contrato generado por el Consultorio, deberá llevar la firma del asesor/a legal y la firma del practicante asignado al pie de página o al reverso, con el siguiente texto:

Elaborado por: (Nombre y apellido de estudiante/practicante)

Firma:

Los y las asesores legales no suscribirán documento, petición, escrito, minuta, acta o contrato alguno que no cuente con la firma de responsabilidad del estudiante/practicante. De no contar con dicha identificación no se considerará como practica completa.

Los y las asesores legales utilizarán las herramientas tecnológicas del software y correo electrónico para la revisión y despacho de escritos generados por los y las estudiantes/practicantes, pudiendo realizar las correcciones que creyeren convenientes o disponer a los estudiantes/practicantes las realicen y las remitan por vía informática.

Art. 15.- Archivo general.- Los juicios/patrocinios inscritos se les asignará un número de inscripción, se registrará en el formato de gestión y en el libro de inscripciones, se la asignara una carpeta o expediente de patrocinio de conformidad con el asunto/materia del que se trate, y se

archivará en el archivo general de patrocinios, registrándose el nombre del/la practicante que será el encargado del archivo ordenado de las actuaciones procesales dentro del respectivo proceso de conformidad con el literal f) del art. 13 del Reglamento para el funcionamiento del Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad de Cuenca.

CAPITULO III GESTIÓN DE ATENCIÓN

Art. 16.- Atención al usuario.- El proceso de atención al usuario garantiza el buen trato y orientación del usuario en los servicios que presta el Consultorio Jurídico Gratuito.

Art. 17.- Materias de atención.- Las materias jurídicas y otras actividades serán determinadas en coordinación con la Defensoría Pública en función de su objeto social o estatutos, la demanda existente, su ubicación geográfica o territorial, requerimientos de la ciudadanía y vinculación con la comunidad. Las materias de atención que cumplan con los parámetros descritos y con los criterios de inclusión social de las personas de escasos recursos económicos o grupos de atención prioritaria para garantizar la vinculación con la comunidad sin perjuicio de la atención de prácticas diversas con fines académicos.

Art. 18.- Políticas de atención.- Los servicios que brinda el Consultorio Jurídico Gratuito se regirán por las siguientes políticas de atención a los usuarios:

1. **Calidad y calidez.-** Implica que el acercamiento al usuario debe ser en condiciones de respeto y de confianza, de tal forma que se sientan, suficientemente cómodos para poder expresar los detalles de los conflictos sociales sometidos a consulta;
2. **Saber escuchar.-** Se debe prestar atención a los planteamientos, interrumpiendo solamente para hacer preguntas que tengan relación con el caso expuesto y que tengan por objeto aclarar ciertos puntos
3. **Confidencialidad.-** La seguridad de que se guardará reserva sobre el caso, como un incentivo para que la persona exprese con confianza su problema; por lo tanto, los casos abordados en el servicio legal deben ser tratados con confidencialidad.
4. **No juzgar y no culpabilizar.-** No es papel de los estudiantes y profesionales hacer y emitir juicios de valor sobre el comportamiento de las personas y su experiencia de vida
5. **Reconocimiento y manejo del miedo.-** Es importante estar atento y reconocer cuando una persona tienen temor y ayudarla a manejarlo
6. **No compadecer.-** No es pertinente manifestar compasión por el usuario del servicio. Esa persona no necesita saber que quien le escucha siente pena por ella.
7. **Ofrecer varias posibilidades.-** Una visión humana e integral del caso permitirá ofrecer más de una alternativa de solución.
8. **Tiempos óptimos para una consulta.-** la primera entrevista no debe exceder de 45 minutos, ni debe ser inferior a los 35 minutos; este es el tiempo que, desde la experiencia, es el más adecuado Para que la persona pueda exponer su caso, realizar preguntas y recibir adecuada información y orientación legal
9. **El lenguaje.-** debe utilizarse un lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos, con la finalidad de evitar limitaciones en la comprensión de los actos procesales y apoya a los usuarios de los servicios legales a no desarrollar dependencias de los asesores legales.

Art. 19.- Proceso de atención.- El proceso de atención incluye tres procedimientos

1. **Recepción al usuario:** Constituye la primera interacción del personal permanente y temporal del Consultorio con el usuario dentro de los horarios de atención.
 - **Objetivo:** proporcionar al usuario información de los servicios que brinda el consultorio para garantizar una adecuada atención
 - **Responsable:** Secretaria recepcionista, conserje, estudiante/practicante, guardia de seguridad

- **Insumos:** Despachador de turnos
 - **Actividades:**
 - 1) Usuario visita o llama telefónicamente.
 - 2) Recepción saluda institucionalmente al usuario en tono cortés;
 - 3) Informa eficientemente sobre los servicios, horarios de atención, ubicación del centro y requisitos para la atención
 - 4) Usuario solicita asesoría
 - 5) Se asigna el turno y se comunica al personal de asesoría inicial
2. **Asesoría inicial:** Es la primera consulta que el usuario realiza en el Consultorio Jurídico Gratuito por los estudiantes/practicantes de cuarto año o séptimo/octavo ciclo. Por razones de servicio y excepcionalmente alumnos de quinto año o noveno/décimo ciclo podrán llevar a cabo este proceso.
- **Objetivo:** Brindar asesoría oportuna que garantice la satisfacción y seguridad del usuario.
 - **Responsable:** estudiante/practicante, asesor legal
 - **Insumos:** Software, internet, Lexis, formulario de asesoría inicial, biblioteca
 - **Producto:** asesoría legal realizada en forma eficiente
 - **Actividades:**
 - 1) Usuario es recibido por estudiante/practicante.
 - 2) Estudiante/practicante escucha atentamente su caso, revisan o solicitan documentación (si hubiera). Podrían existir situaciones en las que el usuario desborde sus emociones ligadas a sentimientos de culpa, desvalorización, temor, angustia. El asesor debe saber cómo contener esas crisis aplicando las políticas de atención y enfocando la entrevista al objetivo de la misma. Es fundamental que identifique las necesidades y recomiende los servicios de apoyo que brinda la Facultad en el campo criminológico, psicológico, de trabajo social y orientación familiar y remitir el caso mediante la gestión de procesos de apoyo.
 - 3) Estudiante/practicante informan a la persona sobre sus derechos, el criterio jurídico sobre el caso y las alternativas legales que podría aplicar. Se debe orientar al usuario en lenguaje claro, sin tecnicismos, de manera que pueda comprender su situación y los pasos legales a seguir en su caso y no desarrollar dependencia del personal permanente del Consultorio
 - 4) Estudiante/practicante registra la información en el software, cierra la entrevista, imprime el formulario de asesoría inicial, firma el usuario.
 - 5) El personal de asesoría inicial entrega al estudiante coordinador de archivo general el formulario para el libro de actuaciones
 - 6) Estudiante coordinador verifica que la información este completa en el formulario y realiza encuesta de satisfacción a usuario y archiva
 - 7) Si el usuario solicita y necesita patrocinio legal el estudiante coordinador o recepción remiten al área de patrocinio legal con formulario y documentación.
3. **Remisión a patrocinio:** Es el proceso por el cual se remite las consultas de asesoría inicial al área de patrocinio legal.
- **Objetivo:** Realizar una transferencia efectiva de casos entre el personal de asesoría inicial y de áreas especializadas garantizando una continuidad en el servicio al usuario.
 - **Responsable:** estudiante/practicante, estudiante coordinador
 - **Insumos:** formulario de asesoría inicial, documentación del caso del usuario
 - **Producto:** remisión oportuna a patrocinio
 - **Actividades:**
 - 1) Usuario solicita patrocinio legal

- 2) Estudiante coordinador comunica el caso al estudiante/practicante garantizando que no exista pérdida de la información y que el usuario sienta que es una continuación del servicio que comenzó en recepción y en asesoría inicial.
- 3) Entrega formulario de asesoría inicial y documentación del caso al estudiante/practicante de turno
- 4) Usuario es recibido por estudiante/practicante.

CAPITULO IV GESTIÓN DE PATROCINIO Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Art. 20.- Gestión de Patrocinio.- El patrocinio es el conjunto de actos procesales que un abogado/a realiza para dar solución a una causa o a un trámite legal mediante la representación legal. Para garantizar un servicio de calidad al usuario, el estudiante/practicante deberá utilizar su conocimiento, capacidad, destreza y tiempo. Dentro de las condiciones que deben cumplirse se encuentra:

- Recopilación de información, documentación y análisis del caso;
- Elaboración de la teoría del caso;
- Definición de la mejor estrategia de defensa, de acuerdo a los intereses del usuario;
- Preparación oportuna de peticiones y actuaciones procesales conjuntamente con los asesores legales y personal jurídico adicional.
- Manejo adecuado de la agenda.
- Comunicación permanente con el usuario.

El patrocinio genera responsabilidad por la gestión del caso al Consultorio en la persona del coordinador general, asesores legales y estudiantes/practicantes. Pero esta responsabilidad no excluye la responsabilidad de los usuarios como parte activa y participativa de este proceso, por lo que el o la directora/a o coordinador/a general deberá definir un documento con los deberes y derechos de los usuarios y un lugar para recibir notificaciones, para evitar que existan casos de abandono, reclamos posteriores por falta de conocimiento o inasistencia a reuniones o diligencias convocadas.

Art. 21.- Lineamientos de patrocinio.- Para garantizar la calidad de un patrocinio los estudiantes/practicantes y el/la asesor/a legal deberán someterse a las siguientes políticas:

1. El usuario tiene derecho a ser informado del caso lo que implica que el estudiante/practicante asignado deberá hablar con el usuario sobre los requerimientos de los diferentes actos procesales, en forma semanal o quincenal para el cumplimiento de las 400 horas de patrocinio.
2. No debe ser aceptable para el/la estudiante/practicante excusas como: no contestaba el teléfono, tenía apagado el celular, etc. Ya que su responsabilidad es realizar las acciones necesarias para lograr una comunicación real, directa y efectiva con el usuario.
3. El estudiante/practicante deberá resolver las inquietudes del usuario, siempre que haya analizado y verificado con el/la asesor/a legal, la certeza de la respuesta.
4. El estudiante/practicante deberá asistir a instancias judiciales las veces que sean necesarias para realizar acciones, revisar y gestionar el caso en cumplimiento de las 400 horas de patrocinio.

Art. 22.- Proceso de patrocinio.- La gestión del caso incluye los siguientes procedimientos:

1. **Asumir patrocinio del caso:** Acto por el cual el Consultorio Jurídico Gratuito asume las responsabilidades de representación legal.
 - **Objetivo:** Identificar con claridad los requerimientos del usuario, los detalles y viabilidad del caso.
 - **Responsable:** estudiante/practicante, asesor/a legal, estudiante coordinador

- **Insumos:** formulario de asesoría inicial, documentación del caso, Lexis, biblioteca, formulario de seguimiento de caso
- **Producto:** registro adecuado del detalle del caso y requerimiento del usuario
- **Actividades:**

- 1) Estudiante/practicante revisa la información del caso
- 2) Estudiante/practicante recibe al usuario y escucha activamente su caso
- 3) Estudiante/practicante resuelve inquietudes del usuario, le informa sobre las alternativas de solución de su caso y sus deberes en la tramitación del mismo
- 4) Estudiante/practicante acuerdan la opción que van a seguir
- 5) Estudiante/practicante informa fecha de la siguiente reunión y solicita la información requerida para el caso
- 6) Estudiante/practicante registra la información en el software e imprime el formulario de seguimiento de casos y entrega al estudiante coordinador de archivo general.

2. **Estrategia del caso:** Proceso de elaboración argumental de los fundamentos fácticos y jurídicos que sustentan la defensa técnica y la teoría del caso.

- **Objetivo:** Desarrollar una estrategia de defensa adecuada, oportuna y de calidad, de acuerdo a los derechos e intereses del usuario
- **Responsable:** estudiante/practicante, asesor/a legal, estudiante coordinador
- **Insumos:** formulario de asesoría inicial, documentación del caso, Lexis, biblioteca, formulario de seguimiento de caso.
- **Producto:** registro de la estrategia del caso informada y acordada con el usuario.
- **Actividades:**

- 1) Estudiante/practicante planifica la estrategia y la teoría del caso
- 2) Estudiante/practicante consulta con el asesor legal la estrategia y teoría del caso, los documentos de sustento y los borradores de escritos realizados.
- 3) Asesor/a legal da su visto bueno mediante sumilla.
- 4) Estudiante/practicante convoca a una reunión al usuario o en el acto informa la estrategia que va a seguir, resuelve sus inquietudes y explica cómo será el seguimiento periódico que se hará para mantenerle informado de su caso
- 5) Estudiante/practicante elabora petición/solicitud para iniciar el trámite

3. **Registro, inscripción y seguimiento del caso:** Proceso que garantiza el adecuado registro, inscripción y seguimiento del caso

- **Objetivo:** Garantiza un patrocinio legal adecuado, oportuno y de calidad en defensa de los derechos e intereses del usuario del servicio
- **Responsable:** estudiante/practicante, asesor/a legal, estudiante coordinador
- **Insumos:** Expediente del caso que contiene:
 - a) formulario de asesoría inicial
 - b) formulario de seguimiento del caso
 - c) documentación del caso
- **Producto:** seguimiento del caso registrado en formulario y actas de reuniones de seguimiento de casos.
- **Actividades:**

- 1) Estudiante/practicante y asesor/a legal planifican las actividades a realizar en el caso en base a la estrategia acordada
- 2) Estudiante/practicante registra la planificación en el software y se genera el formulario de seguimiento del caso y se abre expediente del caso el cual se le inscribe conforme las normas generales de inscripción
- 3) Estudiante ejecuta las actividades planificadas para gestionar el caso con la tutoría del asesor/a legal

- 4) El estudiante registra las actividades realizadas en el software e informa al usuario periódicamente.
- 5) Asesor/a legal y estudiantes/practicantes realizan reuniones periódicas para revisar el avance de los casos
- 6) Secretaria Recepcionista y estudiante coordinador realizan encuestas de seguimiento de casos a los usuarios.

4. Terminación del caso: Proceso que garantiza el adecuado cierre de casos en base a los criterios jurídicos de la materia que se trate y de conformidad con el Art. 18 del Reglamento para funcionamiento del Consultorio Jurídico Gratuito "Gerardo Cordero y León".

- **Objetivo:** Determina si el caso es susceptible de archivo en el centro legal.
- **Responsable:** estudiante/practicante, asesor/a legal, estudiante coordinador
- **Insumos:** Expediente del caso
- **Producto:** archivo del caso.
- **Actividades:**

- 1) Estudiante/practicante realiza actividades para gestionar el caso.
- 2) Estudiante/practicante identifica la causal para la terminación y cierre del caso y la fundamenta al asesor/a legal. Las causas de cierre pueden ser:
 - Resolución, Sentencia o Arreglo que termine con el proceso u ordene su archivo.
 - Cambio de representación legal o abandono de patrocinio con el debido reconocimiento de firmas
 - Muerte del usuario
- 3) Estudiante/practicante verifica que expediente tenga la información completa
- 4) Si asesor/a legal no aprueba archivo se continúa con la gestión del caso.
- 5) Si asesor/a legal aprueba archivo mediante sumilla, el/la estudiante/practicante comunicará al usuario, registra el cierre del caso en el software, imprime el formulario y entrega el expediente al coordinador general para la baja de la inscripción.
- 6) Estudiante coordinador realiza encuestas de satisfacción del usuario.

Art. 23.- Normas generales de patrocinio.- La gestión del los procesos para ser considerada práctica pre-profesional completa deberá cumplir con las siguientes normas:

1. Inscripción de Procesos: La inscripción de juicios/patrocinos se realizará dentro de los 15 días término, contados a partir de la calificación/contestación de la demanda para efectos del Informe Mensual de Gestión que se entrega a la Defensoría Pública, y se receptorá en Secretaria hasta el último día laborable de cada mes. Los requisitos generales de inscripción son:

1. Demanda/Contestación
2. Hoja de Sorteo/Citación
3. Calificación de la demanda/contestación (clara y completa)
4. Llenar el Formato de Gestión y enviarlo al correo electrónico que corresponda

- Todos los juicios/patrocinos deberán ser inscritos. De no estar inscritos dentro del término establecido no se considerará como práctica completa y por lo tanto trabajo incumplido de conformidad con el literal a) del Art. 18 del Reglamento de Funcionamiento del Consultorio. Quienes se hicieron cargo de juicios/patrocinos que no se encuentre inscritos conservan la responsabilidad profesional por el despacho y trámite del mismo.

- Los juicios/patrocinos que no se encuentren inscritos dentro del término establecido, se les receptorá la inscripción extemporánea con la debida justificación y siempre que la falta de inscripción no sea imputable a culpa o descuido del estudiante/practicante. Expirado el término respectivo no se receptorá inscripción extemporánea alguna que no tenga los siguientes requisitos:

1. Demanda/Contestación
2. Hoja de sorteo/citación
3. Calificación de la demanda/contestación (clara y completa)
4. Llenar el Formato de Gestión y enviarlo al correo electrónico que corresponda
5. Solicitud dirigida al Director/a del Consultorio en los que manifieste los motivos de la falta de inscripción al que deberá adjuntar:

- a) Informe jurídico del caso que contendrá: 1. Identificación del Proceso; 2. Antecedentes; 3. Diligencias; 4. Actuaciones; 5. Estado del proceso
- b) Documentación con la cual sustentar la justificación. Lo exámenes orales no constituye justificación suficiente.

- La atención para la inscripción y archivo de juicios/patrocinijs será ininterrumpida durante las horas de atención del Consultorio, para lo cual se delega a los y las estudiantes que realizan 60 horas de servicio académico administrativo la atención, organización y despacho de dichos trámites bajo la supervisión del Secretario/a Abogado/a.

2. Turnos de asistencia legal para diligencias o audiencias

- Los y las estudiantes/practicantes que realicen prácticas pre - profesionales podrán intervenir en las diligencias y audiencias orales a las que fuera convocado el Consultorio Jurídico Gratuito como patrocinador, bajo la modalidad de co-litigación o co-desempeño de conformidad con el Art. 21 del Reglamento de Funcionamiento y Acreditación de los Consultorios Jurídicos Gratuitos. Por lo tanto, los y las abogados/a asesores y la coordinación académica deberán involucrar a los y las estudiantes/practicantes en las diligencias y audiencias orales, mediante la asistencia *in situ* en dichas diligencias y durante todo el tiempo que dure la misma, con el fin de asegurar la calidad de la defensa. Queda prohibido que los estudiantes/practicantes asistan sin la asistencia legal a dichas diligencias o audiencias orales e intervengan en nombre del Consultorio en las mismas salvo en los casos sometidos a Mediación y aquellos de la Junta cantonal de la Adolescencia.
- Todos los y las estudiantes/practicantes deberán obtener el turno de asistencia legal para las diligencias o audiencias a llevarse a cabo fuera del Consultorio, dentro de los tres días posteriores a la emisión de la providencia o resolución que la convoque.
- La agenda de diligencias y audiencias será llevada por la Coordinación Académica la que asignará los turnos en razón de las materias.
- En caso de no obtener el turno correspondiente dentro del término señalado se considerará incumplimiento del trabajo de conformidad con el literal a) del Art. 18 del Reglamento del Consultorio y por lo tanto práctica incompleta, sin perjuicio de la responsabilidad profesional del estudiante/practicante por el despacho y trámite del mismo.
- En caso de no contarse con abogados/a asesores disponibles para atender los requerimientos de los usuarios se podrá contar con el patrocinio de abogados en libre ejercicio de la profesión que manifiesten previamente su voluntad por escrito de asumir la defensa de manera gratuita en nombre del Consultorio Jurídico Gratuito "Gerardo Cordero y León". Las actuaciones de abogados externos será reconocida como aporte al fortalecimiento de la educación superior y al servicio comunitario mediante certificación.

3. Informe de practica completa

- Para efectos del informe de práctica completa y en uso de la competencia de la Dirección para la calificación de práctica completa prevista en el Art. 19 del Reglamento de funcionamiento del Consultorio, se considerará cumplido el trabajo de conformidad con el Art. 18 literal a), cuando el/la estudiante/practicante ha realizado actuaciones procesales y agotado todas las diligencias dentro del respectivo proceso y siempre que dichas actuaciones y diligencias sean pertinentes para el amparo de los intereses del

usuario/patrocinado, sin perjuicio de la sentencia, acuerdo o resolución emitida dentro de la causa.

- Será considerada como práctica profesional completa a más de las previstas en el literal a, b, c y d del Art. 14 del Reglamento para el funcionamiento del Consultorio Jurídico Gratuito "Gerardo Cordero y León" las siguientes:

1. Práctica completa de relatoría, visita, asistencia, informe, análisis e investigación.-

Se considerará como práctica completa las relatorías, visitas, asistencias, informe, análisis e investigación, previstas en el literal e, f, g, h, i, j, l, n del Art. 14 en conformidad con el Art. 15 del Reglamento de Funcionamiento del Consultorio Jurídico, siempre que dichas actividades tengan relevancia académica o profesional. Para tal efecto el estudiante deberá presentar en Secretaría lo siguiente:

1) Solicitud dirigida al Director/a del Consultorio en la que conste:

- Nombres completos del estudiante/practicante y año que cursa
- Propuesta de relatoría, visita, asistencia, informe, análisis e investigación dirigida a audiencias, trámites, procesos, sesiones, operaciones, organización o funcionamiento, juicios, casos, estadísticas, diligencias o pericias de conformidad con el Art. 15 del Reglamento de Funcionamiento del Consultorio en el que conste una breve justificación y el objetivo principal y específicos
- Cronograma (de ser el caso)

2) Aprobación: Una vez ingresada la solicitud, el o la directora/a aprobará mediante sumilla la realización de la relatoría, visita, asistencia, informe, análisis e investigación y podrá realizar las observaciones y modificaciones que creyera convenientes.

3) Una vez realizada la relatoría, visita, asistencia, informe, análisis e investigación, el estudiante/practicante de conformidad con el cronograma propuesto, deberá presentar en la secretaria del Consultorio lo siguiente:

- Solicitud dirigida al Director/a del Consultorio en la que solicite la calificación de practica completa y se señale la fecha para la exposición oral;
- Adjuntará la propuesta con la sumilla de aprobación del Director/a
- Adjuntará el trabajo de relatoría, visita, asistencia, informe, análisis e investigación que constará de dos partes:

a) **Trabajo escrito** con una extensión máxima de 10 páginas, a espacio y medio, New Times Roman No. 12, citas bibliográficas con el método MLA que contenga lo siguiente:

- Antecedentes
- Identificación del problema/asunto jurídico objeto de visita, asistencia, análisis, informe, relatoría e investigación
- Descripción e identificación de los principales argumentos, actuaciones, trámites, procesos y diligencias
- Conclusiones y sugerencias

b) **Exposición Oral:** El o la estudiante/practicante preparará la exposición y las herramientas metodológicas que utilice. Tendrá 20 minutos para exponer el contenido de su trabajo con 5 minutos de gracia. Deberá utilizar esquemas, mapas conceptuales, cuadros sinópticos que se adjuntarán al trabajo escrito. Los medios para la exposición serán elegidos por el estudiante/practicante privilegiándose la utilización de herramientas tecnológicas: video, power point, infocus, etc. El o la directora/a podrá realizar preguntas respecto de la exposición de conformidad con los criterios de evaluación.

2. Práctica completa de investigación jurídica grupal.- Se considerará como práctica completa la investigación jurídica grupal sobre casos jurídicos relevantes de la ciudad,

provincia, la región o del país, prevista en el literal k) del Art. 14 en conformidad con el Art. 15 del Reglamento de Funcionamiento del Consultorio Jurídico, siempre que dicha investigación se realice por un mínimo de dos y máximo cuatro estudiantes y tenga relevancia académica, social o jurídica. Para dicha investigación se contará con la guía o supervisión de un tutor/docente de la Facultad, quien dará el aval académico y prestará su colaboración a los/las estudiantes/practicantes de conformidad con el Art. 8 del Reglamento de Funcionamiento del Consultorio Jurídico. Para tal efecto los/las estudiantes/practicantes deberán presentar en secretaría lo siguiente:

1) Solicitud dirigida al Director/a del Consultorio en la que conste:

- Nombres completos de los/las estudiantes/practicantes y año que cursan;
- Propuesta de investigación grupal
- Justificación
- Objetivo principal y específicos
- Metodología
- Cronograma

2) Aceptación y aval del DOCENTE/TUTOR que colaborará con la guía/supervisión

- Una vez ingresada la solicitud, el o la directora/a aprobará mediante sumilla la realización de la investigación grupal y podrá realizar las observaciones y modificaciones que creyera convenientes.
- Una vez realizada la investigación grupal los/las estudiantes/practicantes de conformidad con el cronograma propuesto, deberán presentar en la secretaria del Consultorio lo siguiente:

1. Solicitud dirigida al Director/a del Consultorio en la que soliciten la calificación de PRACTICA COMPLETA y se señale la fecha para la exposición oral;
2. Adjuntará la propuesta con la sumilla de aprobación de Dirección;
3. Adjuntará el trabajo de investigación grupal que constará de dos partes:

a) Trabajo escrito con una extensión máxima de 20 páginas y mínimo 10 páginas, sin contar anexos o datos estadísticos, a espacio y medio, New Times Roman No. 12, citas bibliográficas con el método MLA que contenga lo siguiente:

- Antecedentes
- Identificación del problema/asunto jurídico objeto de investigación grupal
- Resultados de la investigación
- Análisis fundamentado de los resultados
- Conclusiones y sugerencias

c) Exposición Oral: Las/los estudiantes/practicantes prepararán la exposición y las herramientas metodológicas que utilicen. Tendrá 30 minutos para exponer el contenido de su trabajo con 5 minutos de gracia. Deberán utilizar esquemas, mapas conceptuales, cuadros sinópticos que se adjuntarán al trabajo escrito. Los medios para la exposición serán elegidos por el estudiante/practicante privilegiándose la utilización de herramientas tecnológicas: video, power point, infocus, etc. Cualquiera de los integrantes puede ser interrogado sobre el contenido del trabajo de investigación. El o la directora/a podrá realizar preguntas respecto de la exposición de conformidad con los criterios de evaluación.

3. Práctica completa de simulación grupal de audiencia penal en etapa de juicio.- Se considerará como práctica completa las simulaciones grupales de audiencia penal en etapa de juicio, prevista en el literal o) del Art. 14 en conformidad con el Art. 15 del Reglamento de Funcionamiento del Consultorio Jurídico, siempre que dicha simulación se realice con la participación de mínimo cuatro estudiantes. Para dicha investigación se

contará con la guía o supervisión del docente/tutor de Derecho Penal o Derecho Procesal Penal de la Facultad, quien dará el aval académico y prestará su colaboración a los/las estudiantes/practicantes de conformidad con el Art. 8 del Reglamento de Funcionamiento del Consultorio Jurídico. Para tal efecto los/las estudiantes/practicantes deberán presentar en Secretaría lo siguiente:

1. Solicitud dirigida al Director/a del Consultorio en la que conste:
 - Nombres completos de los/las estudiantes/practicantes y año que cursan;
 - Propuesta de Simulación con indicación de los antecedentes del caso y la fecha para la realización de la misma;
 - Cronograma
2. Aceptación y aval del docente/tutor que colaborará con la guía/supervisión

Una vez ingresada la solicitud, el o la directora/a aprobará mediante sumilla la realización de la simulación y señalará día y hora para la misma.

Una vez realizada la simulación, los/las estudiantes/practicantes presentarán lo siguiente:

1. Solicitud dirigida al Director/a del Consultorio en la que soliciten la calificación de practica completa;
2. evidencia en video de la realización de la práctica

Art. 24.- Criterios de evaluación de prácticas pre-profesionales que no implica patrocinio.-

Los criterios de evaluación de las prácticas pre-profesionales previstas en el literal e, f, g, h, i, j, k, l, n, o, del Art. 14 del Reglamento de Funcionamiento del Consultorio Jurídico, son los siguientes:

- Cumplimiento del cronograma y objetivos propuestos
- Comprensión del problema/asunto jurídico y de los argumentos, actuaciones, trámites, procesos y diligencias objeto del trabajo
- Manejo de conceptos/categorías/lenguaje jurídico
- Elocución y capacidad de persuasión y argumentación para exponer el tema seleccionado con la debida síntesis y selección de información relevante

La evaluación/calificación se guiará por los siguientes parámetros:

- Satisfactorio
- Insuficiente

De ser calificado como satisfactorio se considerará como practica completa. Si es calificada como insuficiente se motivará lo que corresponda de acuerdo a los criterios de evaluación, se mandará a realizar los cambios que se creyera convenientes y se señalará nueva fecha para la presentación por una sola vez.

CAPITULO V GESTION DE APOYO

Art. 25.- Proceso de apoyo.- El Consultorio Jurídico Gratuito brindará servicios de profesionales auxiliares, para lo cual contarán con un sistema de atención articulado con el Instituto de Criminología y Orientación Familiar, el que se integrará de profesionales y estudiantes/practicantes de apoyo en otras disciplinas principalmente en las áreas de criminología, psicología, trabajo social y orientación familiar. Además de estos servicios se contará con servicios de mediación y clínica jurídica, a fin de que los usuarios puedan acceder, sin costo alguno, a los siguientes servicios auxiliares:

1. **Remisión al Instituto de Criminología y Orientación familiar:** Constituye el proceso por el cual el estudiante/practicante remite aquellos casos que implica la vulneración de los derechos de los usuarios y su entorno familiar y que requieran de atención profesional.
 - 1) Estudiante/practicante recibe al usuario y escucha activamente su caso y revisa la información disponible
 - 2) Estudiante/practicante identifica situaciones de riesgo y la necesidad de atención profesional en otras áreas auxiliares e informa al asesor/a legal;
 - 3) Estudiante/practicante sugiere al usuario la utilización de servicios auxiliares del Consultorio
 - 4) Estudiante/practicante remite formulario de remisión

2. **Remisión a Mediación:** Constituye el proceso por el cual el estudiante/practicante remite aquellos casos en los que sea posible el acuerdo o advenimiento de las partes en litigio y el sometimiento de su caso a un tercero mediador.
 - 1) Estudiante/practicante recibe al usuario y escucha activamente su caso y revisa la información disponible
 - 2) Estudiante/practicante identifica la posibilidad de llegar a un acuerdo entre los litigantes;
 - 3) Estudiante/practicante sugiere al usuario la utilización de servicios de mediación del Consultorio
 - 5) Estudiante/practicante remite formulario de remisión y el expediente del caso.

3. **Remisión a Clínica Jurídica:** Constituye el proceso por el cual el estudiante/practicante remite aquellos casos de trascendencia jurídica, interés público o de impacto en la opinión pública a conocimiento del Director/a, Secretario Abogado/a y Coordinador/a académico, quienes autorizarán su tratamiento en clínica jurídica bajos los siguientes criterios:
 - Que el interés público aparezca con nitidez en el caso, de manera que la clínica respectiva no se vea en la necesidad de tomar partido entre intereses privados igualmente legítimos;
 - Que se trate de casos paradigmáticos, que puedan servir de modelo para el desarrollo de otros casos y para establecer precedentes jurisprudenciales;
 - Que sea posible detectar en caso defectos estructurales del orden legal interno, de manera de promover, por medio de la acción jurídica, cambios o sustituciones en el.
 - Que sea previsible que el caso pueda producir un impacto público significativo;
 - Que exista la posibilidad de usar instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos;
 - Que exista un compromiso institucional con las defensas asumidas
 - Que el caso sea plausible, en el sentido de que pueda concebirse como un caso "jurídico" y que su tramitación tenga cierta viabilidad.
 - 1) Estudiante/practicante recibe al usuario(s) y escucha activamente su caso y revisa la información disponible
 - 2) Estudiante/practicante identifica el interés público del caso;
 - 4) Estudiante/practicante informa al Director/a, Secretario Abogado/a o Coordinador/a académico quienes califican conforme los criterios de admisión
 - 6) Director/a, Secretario Abogado/a y Coordinador/a académico aprueban la remisión a clínica jurídica
 - 7) Estudiante/practicante comunica al usuario e inicia el proceso de gestión de patrocinio.

CAPITULO VI GESTION DE EVALUACIÓN

Art. 26.- Proceso de evaluación.- Es el proceso que nos permite monitorear, valorar o analizar el cumplimiento de los objetivos propuestos de una institución, en un periodo de tiempo determinado.

La evaluación debe realizarse desde dos puntos de vista:

- a) Cuantitativo: Permite que el personal directivo pueda analizar el desempeño del centro legal en términos de la cantidad o número de servicios que ha realizado
- b) Cualitativo: permite medir la calidad con la cual dichos servicios han sido realizados.

Art. 27.- Estándares de calidad.- Son guías o patrones de actuación definidos por los directivos del Consultorio que puntualizan el grado de cumplimiento exigible a una determinada actividad. Determina los parámetros que el centro legal establece para su personal permanente y temporal, en términos de servicios y cumplimiento de sus metas y los criterios que tomarán como base los procesos de acreditación y evaluación.

1. Estándares de calidad a nivel institucional
 - Recursos físicos y tecnológicos
 - Proceso de acreditación
 - Reglamento interno
 - Instructivo de gestión
 - Sistema de información integrado
2. Estándares de calidad a nivel de procesos
 - Atención del usuario
 - Gestión del caso
3. Estándares de calidad a nivel de resultados
 - Índices de satisfacción
 - Quejas presentadas

Art. 28.- Indicadores de calidad.- Son herramientas que permiten monitorear el cumplimiento de las metas del Consultorio y de verificar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos para el desempeño de las actividades realizadas por las diferentes áreas de atención. La elaboración de indicadores y su supervisión estará a cargo del Secretario/a Abogado/a de conformidad con el literal i) del art. 10 del Reglamento para el funcionamiento del Consultorio Jurídico Gratuito “Gerardo Cordero y León”.

Art. 29.- Criterios de de evaluación de personal permanente y temporal.- Es un proceso que permite identificar la forma en que asesor/a legal y estudiante/practicante realizan su trabajo y se desempeñan en función de las siguientes competencias profesionales:

- Capacidad y conocimiento
- Aptitud y eficiencia
- Compromiso y responsabilidad
- Autonomía
- Trabajo en equipo
- Planificación y gestión
- Capacitación
- Innovación
- Adaptabilidad
- Puntualidad y asistencia
- Capacidad de asesoramiento e información

Los criterios de evaluación de estas competencias profesionales y el cuestionario de evaluación serán aprobados por el Director/a del Consultorio y receptados a los y las asesores legales por cada estudiante/practicante.

DISPOCISIONES TRANSITORIAS.-

PRIMERA.- Todos los juicios inscritos a partir del 12 de enero de 2015 deberán pasar a custodia del archivo general de patrocinios y se les asignará un número de inscripción en orden cronológico.

SEGUNDA.- Todos los juicios inscritos serán ingresados al software y se elaborara un expediente para el archivo general

Conocido y discutido por el H. Consejo Directivo

ANEXO 2

**PROPUESTA DE REFORMA DEL REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL
CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO "GERARDO CORDERO Y LEÓN"**

EL HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 193 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: "Las facultades de Jurisprudencia, Derecho o Ciencias Jurídicas de las universidades, organizarán y mantendrán servicios de defensa y asesoría jurídica a personas de escasos recursos económicos y grupos que requieran atención prioritaria.

Para que otras organizaciones puedan brindar dicho servicio deberán acreditarse y ser evaluadas por parte de la Defensoría Pública.";

Que, el inciso segundo del artículo 54 de la Constitución de la República señala que "las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio".

Que, el artículo 83 del mismo cuerpo legal, en el número 12, dispone: "Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la Ley: (...) 12. Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética".

Que, el artículo 17 del Código Orgánico de la Función Judicial establece: "La administración de justicia por la Función Judicial es un servicio público, básico y fundamental del Estado, por el cual coadyuva a que se cumpla el deber de respetar y hacer respetar los derechos garantizados por la Constitución, los instrumentos internacionales de derechos humanos vigentes y las leyes...";

Que, la Ley Orgánica de Educación Superior, en su Artículo 87, dispone como requisito para la obtención del título profesional, el acreditar servicios a la comunidad mediante pasantías o prácticas pre profesionales, debidamente monitoreadas, en los campos de su especialidad, de conformidad con los lineamientos generales definidos por el Consejo de Educación Superior, y que se realizarán en coordinación con organizaciones comunitarias, empresas e instituciones públicas y privadas relacionadas con la respectiva especialidad.

Que, el artículo 339 del Código Orgánico de la Función Judicial establece: "Las y los estudiantes quienes estén cursando los dos últimos años de estudio de tercer nivel en derecho o ciencias jurídicas, y las y los egresados deberán realizar en forma obligatoria un año lectivo de servicio legal a la ciudadanía en dependencias como la Asamblea Nacional, Defensoría Pública, Fiscalía General del Estado, órganos jurisdiccionales, consultorios jurídicos gratuitos de las universidades; en instituciones públicas de los sectores rurales o urbano marginales; en entidades que integran el gobierno autónomos descentralizados; en cualquier otra institución del sector público; o, en comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas que ejerzan funciones jurisdiccionales; siempre que las prácticas se relacionen con la asistencia legal. Este servicio a la ciudadanía será requisito para obtener el título profesional, según el reglamento que para el efecto dictará el Consejo de la Judicatura.";

Que, el artículo 340 del Código Orgánico de la Función Judicial ordena: "El año de asistencia legal comunitaria constituye un modo de restituir en parte a la sociedad ecuatoriana el beneficio de la educación superior recibida de ella y por constituir la abogacía una función social al servicio de la justicia y del derecho...";

Que, el artículo 342 del Código Orgánico de la Función Judicial señala: "El egresado de derecho podrá exonerarse de cumplir con el año de prácticas pre profesionales, si es que acredita haber

prestado sus servicios durante por lo menos dos años en un consultorio jurídico gratuito de una universidad, o haber realizado pasantía por igual tiempo en una unidad judicial.”;

Que, el artículo 323 del Código Orgánico de la Función Judicial establece que la abogacía es una función social al servicio de la justicia y del derecho;

Que, el buen nivel deontológico profesional de las abogadas y abogados de la República, contribuye a afianzar la majestad de la justicia y la dignidad del profesional del derecho;

Que, es necesario establecer un proceso técnico y dinámico para que los estudiantes/practicantes de las Facultades de Derecho, puedan cumplir con las Prácticas Pre Profesionales apegados a deberes, obligaciones y prohibiciones propias de las normas deontológicas de la profesión y bajo los principios de co-litigación y co-desempeño, como requisito indispensable y necesario para obtener el título y la habilitación del ejercicio profesional;

Que, con la finalidad de poner en marcha un régimen de control de los deberes, obligaciones y prohibiciones aplicable a las y los estudiantes/practicantes, previsto en los artículos 10, 11, 12, 13 del Reglamento de Prácticas Pre - Profesionales de las y los Estudiantes y las y los Egresados de las Facultades de Jurisprudencia, Derecho y Ciencias Jurídicas, conforme las facultades correctivas y coercitivas que le otorga la Ley Orgánica de Educación Superior, es indispensable establecer procedimientos de suspensión y exclusión académica de carácter sumario, que garantice el pleno respeto del debido proceso, la aplicación de la Ley y los derechos de los usuarios;

Que, en aras de brindar una eficiente y transparente prestación de servicios con probidad, calidez y calidad, resulta imperativo para el Consultorio Jurídico Gratuito “Gerardo Cordero y León” de la Universidad de Cuenca, establecer normas de conducta y ética profesional de las/los estudiantes/practicantes que intervienen en los servicios que brinda; y,

En ejercicio de la facultad contemplada en el b) del artículo 17 del Estatuto de la Universidad, expide el siguiente

REGLAMENTO REFORMATARIO AL REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “GERARDO CORDERO Y LEÓN”

Art. 1.- Agréguese a continuación del Art. 13 el siguiente inciso:

Las y los estudiantes/practicantes están sometidos a los deberes previstos en este reglamento sin perjuicio de las obligaciones y prohibiciones constantes en el Reglamento de Prácticas pre-profesionales de las y los estudiantes y las y los egresados de las Facultades de Derecho y Ciencias Jurídicas emitido por el Consejo Nacional de la Judicatura, en lo que fuere aplicable

Art. 2.- Agréguese a continuación del Art. 19 el siguiente inciso:

Las y los estudiantes/practicantes podrán exonerarse de cumplir con las prácticas previstas en el numeral 2 del Art. 17 con el certificado emitido por el Consejo Nacional de la Judicatura.

Art. 3.- Agréguese a continuación del Capítulo IV lo siguiente:

CAPITULO V DEL REGIMEN DE EXCLUSIÓN Y SUSPENSIÓN

Art. 21.- Los procesos de gestión del Consultorio Jurídico Gratuito “Gerardo Cordero y León” se regularán por el Instructivo de Gestión que emita el H. Consejo Directivo de la Facultad y se regirá por los principios de tutela judicial efectiva, gratuidad, inclusión social, continuidad, calidad, calidez, probidad y transparencia.

Art. 22.- Las y los estudiantes/practicantes serán excluidos del programa de prácticas pre-profesionales cuando se ausentaran de manera injustificada a tres (3) turnos consecutivos o cuatro (4) no consecutivos dentro del mismo mes.

Las y los estudiantes/practicantes deberán cumplir con el 75 % de asistencia para obtener el certificado de cumplimiento de prácticas pre-profesionales. En caso de ausencia no autorizada la justificación deberá ser presentada dentro de los ocho (8) días contados a partir de la inasistencia.

Art. 23.- Las y los estudiantes/practicantes podrán ser remplazados en el ejercicio de su patrocinio/asesoría en los casos a su cargo, cuando han incumplido los deberes, obligaciones y prohibiciones previstos en este reglamento.

Art. 24.- Las y los estudiantes/practicantes podrán ser suspendidos en el programa de prácticas pre-profesionales cuando han incurrido en las siguientes causales:

- a) Desarrollar una conducta inapropiada que atente contra el servicio prestado;
- b) Concurrir al lugar de la práctica en estado de ebriedad o bajo el efecto de sustancias estupefacientes y psicotrópicas o consumirlas en el lugar donde realiza la práctica;
- c) Agresión física o verbal a sus compañeros de trabajo, servidores, guardias o usuarios;
- d) Ocasionar daño grave a bienes o documentos de la institución donde realiza la práctica; y
- e) Cualquier acción u omisión que ponga en duda su probidad.

Art. 25.- Las y los estudiantes/practicantes que incurran en las causales mencionadas anteriormente, serán sujetos al procedimiento académico de suspensión por el término de dos ciclos lectivos, contados desde la emisión de la resolución motivada expedida por el Director/a del Consultorio, sin perjuicio del procedimiento disciplinario de sanción establecido en el Estatuto de la Universidad de Cuenca y de la notificación correspondiente al Director/a Provincial del Consejo Nacional de la Judicatura para la correspondiente inhabilitación.

Art. 26.- Para aplicar la suspensión establecida en el presente reglamento, dentro de las normas del debido proceso, se seguirá el siguiente procedimiento:

Toda queja/denuncia/reclamo de usuarios, estudiantes, servidores o guardias del Consultorio Jurídico Gratuito, se receptorán en la Secretaria. En ningún caso se admitirán quejas, denuncias o reclamos anónimos. El Secretario/a Abogado/a receptorá la queja, denuncia o reclamo de manera verbal o por escrito y previo a iniciar cualquier procedimiento, solicitará los informes que correspondan a los estudiantes, servidores o guardias involucrados mediante comunicación por escrito notificada en persona o vía correo electrónico.

Con el informe emitido, el Secretario/a Abogado/a procurará promover el advenimiento libre y voluntario de los involucrados para solucionar el conflicto utilizando mecanismos de conciliación, dialogo y otros practicados para adoptar decisiones o propondrá formulas de solución acordes a la buena administración.

De no emitirse el informe requerido o de estar los hechos encuadrados en las causales de suspensión, el Director/a del Consultorio Jurídico dispondrá de oficio o a petición de parte, previo análisis de procedencia, el inicio del procedimiento de suspensión y convocará en el término de 24 horas a partir de la notificación a la o el estudiante/practicante y al peticionario de ser el caso, a una única audiencia que se llevara a cabo dentro de 10 días contados desde el día que se inicia el procedimiento, en el cual se presentará los argumentos y evidencias de cargo o de descargo, mediante el cual la autoridad emitirá su resolución en el mismo acto.

De la resolución del Director/a del Consultorio, se podrá interponer el recurso de apelación ante el H. Consejo Directivo de la Facultad de Jurisprudencia, cuya resolución causara estado.

Art. 4.- Agréguese a continuación de la tercera disposición transitoria la siguiente:

CUARTA.- Los estudiantes que realizaron prácticas pre-profesionales en el Consejo Nacional de la Judicatura y han solicitado la exoneración de las prácticas del Consultorio durante el periodo Marzo – julio de 2015, deberán derivar los procesos que han asumido y deberán concurrir a los turnos asumidos hasta finalizar el ciclo lectivo correspondiente.

El presente reglamento reformativo fue discutido y aprobado en el H. Consejo Directivo de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Políticas y Sociales en sesión de..... y aprobado en la sesión del H. Consejo Universitario de..... 2015.-