



# **CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”**



## **RED DE CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS “UNIANDES”**



AMBATO – ECUADOR

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS QUE REGULE EL  
PROCESO DE MEDICIÓN DEL GRADO DE  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS  
DE LA RED DE CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO  
UNIANDES.**



# CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



## INDICE

Antecedentes.....	1
Objetivo general.....	1
Objetivos específicos.....	2
Propósito.....	2
Alcance.....	3
Definiciones.....	3
Usuario.....	3
Servicios.....	3
Consultorio.....	3
Referentes para la atención al usuario.....	4
Detalles de actividades.....	5
Actividades que se realizan cuando llega el usuario.....	6
Satisfacción del usuario al concurrir al Consultorio Jurídico Gratuito.....	7
Los Niveles de Satisfacción.....	8
Dimensiones de Satisfacción.....	9
Confiabilidad.....	9
Validez.....	9
Lealtad.....	10



# **CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”**



## **Antecedentes**

Al ser el Ecuador un Estado Constitucional de derechos y justicia se plantea la necesidad de que cada persona tenga acceso a un sistema de justicia que base su accionar en la Constitución como norma material, orgánica y procedimental, para lo que se requiere de una formación integral del profesional abogado. Al considerar esta realidad, el profesional abogado tiene la responsabilidad de cumplir con la defensa cabal de la vigencia de la Carta Magna y de los derechos de los ciudadanos, atendiendo a las diferencias existentes en cada región, país o entorno local, teniendo en cuenta que el acceso a la justicia es plural y tiene esferas constitucionales, legales, comunitarias e internacionales.

En Ecuador el gobierno central de igual manera, consiente con la problemática económica de sus ciudadanos hace algunos años creó una institución que es la encargada de precautelar el debido proceso y brindar apoyo legal en asesoría a personas que buscan asesoría en ámbito de niñez y adolescencia, civil, laboral y de violencia intrafamiliar, todo esto de manera gratuita e inmediata.

De la misma forma las universidades del país a nivel nacional cuentan con esta clase de consultorios jurídicos gratuitos dirigidos por abogados profesionales y con los estudiantes de las mismas instituciones que se ven involucrados dentro de proyectos de prácticas pre profesionales.

## **Objetivo general**

Brindar servicios de patrocinio jurídico y asesoría legal gratuita de calidad, dirigidos a personas de escasos recursos económicos y grupos que requieran atención prioritaria, 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;



# **CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO "UNIANDES"**



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 preprofesionales en diferentes áreas de atención en el Consultorio Jurídico "UNIANDES".

## **Propósito**

Servir en asistencia legal a la comunidad de escasos recursos económicos, con el propósito de resolver su problemática jurídica; y permitir a los estudiantes de la universidad Autónoma de los Andes "Uniandes", aporten su conocimiento en la aplicación práctica de la teoría jurídica y la disposición legal que encuadre en el caso concreto de que el usuario capte lo que el practicante difunda con el propósito de sentar la base para el uso de un lenguaje común, claro y sencillo en la prestación de servicios en el consultorio jurídico que presenta a fin de cumplir los postulados de los Estatutos Universitarios, esto es, formar profesionales ética y socialmente responsables.

## **Alcance**

La creación de este manual y su correcta aplicación beneficiará ampliamente a los usuarios de estas dependencias, pues estarán mejor definidos y esto permitirá a que estas personas de escasos recursos y grupos vulnerable recibir una atención óptima.

## **Definiciones**

### **Usuario**

Cualquier persona relacionada con el Consultorio Jurídico Gratuito Uniandes, a través de cualquiera de sus servicios, jurídicos y de gestión, sea o no miembro de los Consultorios Jurídicos Gratuitos Uniandes.

### **Servicios**

Término que gozó de gran auge entre las dos grandes guerras y que originariamente se aplicaba a establecimientos públicos de carácter industrial. Hoy la palabra ha perdido su especialidad y sirve para denominar una serie de



# CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



organismos dispares, constituidos generalmente bajo la forma de establecimientos públicos industriales y comerciales.

## Consultorio

Bufete o despacho de un abogado que atiende consultas de la clientela o da dictámenes, más bien que dedicarse al ejercicio de la profesión ante los tribunales, local donde los profesionales desempatan sus uniones especialmente los que cuentan con clientela pública.

## Referentes para la atención al usuario

En el consultorio jurídico todas las personas que interactúan directamente con los usuarios deben conocer ampliamente los requisitos para una atención de calidad. Además, deben saber la importancia que tiene la satisfacción de los usuarios para el cabal cumplimiento de construir un sistema de justicia accesible.

El compromiso institucional de los abogados de planta y practicantes, en cuanto a la calidad del servicio debe ser integral, esto significa que el consultorio jurídico debe asegurar la disposición de recursos, gente, tecnología e infraestructura, para que se logre un alto grado de asertividad en cada momento. Se deben implementar mediciones de satisfacción de los usuarios que incluyan aspectos que permitan una evaluación integral y la formulación de acciones para un mejoramiento continuo.

Los siguientes elementos se tomarán muy en cuenta para fomentar una cultura de servicio de calidad:

**Actitud de amabilidad:** Un comportamiento de amabilidad y apertura debe ser manifestado como una expresión real de una promesa de valor en el servicio.

**Comportamiento y atención:** La mejor disposición de servicio expresada en comportamientos verbales y corporales que generen confianza en quien solicita el servicio.

**Trato digno:** Se manifiesta en el respeto, amabilidad, empatía, oportunidad, efectividad, disposición y reconocimiento en el trato al usuario, que le permiten a este su percepción como una persona digna.



# **CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”**



**Importancia de cumplir con el rol:** Independientemente del rol que se tenga en el consultorio jurídico, se debe sentir espontánea y sinceramente un servicio de calidad y responsabilidad.

**Direccionamiento adecuado de requerimientos entre procesos:** El usuario que solicita un servicio en el consultorio jurídico debe contar con la orientación adecuada para dirigirse hacia la instancia que se relaciona directamente con su necesidad.

**Criterios de calidad, atributos del buen servicio:** Quien recibe la prestación del servicio deberá percibir en forma inmediata:

Que se le trate con respeto.

Que su necesidad ha sido entendida.

Que el plazo para la respuesta a su solicitud está claramente definido.

Que el servicio recibido puede ser calificado como de alta la calidad.

## **Detalles de actividades**

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

**Recepción al usuario:** Constituye la primera interacción del personal del Consultorio Jurídico 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:** el estudiante/practicante.

Actividades:

- 1) Usuario visita el Consultorio Jurídico.
- 2) el estudiante/practicante saluda al usuario en tono cortés.
- 3) Usuario solicita asesoría.
- 4) Informa eficientemente sobre los servicios de atención que se brinda en el Consultorio.



# **CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDÉS”**



5) El usuario asigna el turno y se comunica al personal de asesoría inicial

**Asesoría inicial:** Es la primera consulta que el usuario realiza en el Consultorio Jurídico Gratuito por los estudiantes/practicantes que llevan a cabo este proceso.

**Objetivo:** Brindar asesoría oportuna que garantice la satisfacción y seguridad del usuario.

**Responsable:** estudiante/practicante, asesor legal

**Insumos:** Internet, formulario de asesoría inicial.

**Producto:** asesoría legal realizada en forma eficiente.

## **Actividades que se realizan cuando llega el usuario**

- 1) Usuario es recibido por estudiante/practicante.
- 2) Estudiante/practicante escucha atentamente su caso, revisa o solicita documentación (si hubiera).
- 3) Estudiante/practicante 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.
- 4) Estudiante/practicante registra la información del usuario en las fichas de atención.
- 5) Una vez llenada la ficha de usuario el estudiante/practicante dirige al usuario el área de patrocinio legal con formulario y documentación.

## **Satisfacción del usuario al concurrir al Consultorio Jurídico Gratuito**



# **CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDÉS”**



La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales.

La satisfacción se refiere a la complacencia del usuario, en función de sus expectativas, por el servicio que brinda el Consultorio Jurídico Gratuito Uniandes.

La satisfacción puede definirse como la medida en que la atención al usuario cumple con las expectativas por parte de la persona que solicita el patrocinio, a su vez puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado emocional con el que llega el usuario, y el trato recibido durante el proceso de atención por parte del pasante que le atendió al usuario. Desde el punto de vista del usuario, la actividad asistencial se inicia en el momento mismo en que entra al Consultorio Jurídico Gratuito Uniandes.

La satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, la satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado.

La satisfacción del usuario, depende del desempeño y del entusiasmo con el que sea atendido tanto del estudiante pasante como del abogado que lo esté asesorando. Si el desempeño de la asesoría no alcanza las expectativas, el usuario quedará insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el usuario quedará satisfecho. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del usuario.

La satisfacción final del usuario según las diferentes postulaciones establece; que la satisfacción es el resultado de la diferencia entre su percepción del servicio que recibe y sus expectativas previas.

La Percepción, es muy importante en el tema de calidad de servicio, ya que esta muchas veces sesga nuestra forma de identificar las necesidades, cualidades o gustos de nuestros usuarios.





# **CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”**



## **Los Niveles de Satisfacción**

Los usuarios experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

**Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido de la asesoría no alcanza las expectativas del paciente.

**Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido de la asesoría coincide con las expectativas del usuario.

**Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del usuario. Dependiendo el nivel de satisfacción del usuario, se puede conocer el grado de lealtad hacia el Consultorio Jurídico. Por ejemplo: un usuario insatisfecho cambia de patrocinador de forma inmediata, por su parte el usuario satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta. En cambio, el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional.

## **Dimensiones de Satisfacción**

### **Confiabilidad**

La confiabilidad es la: Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa. En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que el Consultorio Jurídico cumple con la prestación del servicio, la solución de problemas. La calidad de confiabilidad, es la probabilidad del buen funcionamiento del patrocinio, es también la credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio brindado. Se puede definir como la capacidad de que el patrocinador realice su funcionamiento de la manera prevista.

### **Validez**

Es la característica principal del servicio que brinda el Consultorio Jurídico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del usuario.

La válida es la característica principal de lo correcto en lo eficaz o de lo que ajusta la ley.



# CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



## Lealtad

La conservación de los usuarios, es un asunto que sencillamente no se puede encerrar dentro de límites estrechos, llegamos a comprender que la lealtad tiene consecuencias que se extienden a cada rincón de necesidad de cada usuario.

Está claro que la lealtad es relativa es decir en algún momento todos experimentamos conflictos de lealtad en parientes, amigos, nosotros mismos o viceversa.

**Ab. Fernando Caicedo Banderas, Mg**  
**DIRECTOR CARRERA DE DERECHO**