



**CONSULTORIO JURÍDICO  
GRATUITO “UNIANDES”**



## RED DE CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS “UNIANDES”



AMBITO - ECUADOR

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL BUZÓN DE  
QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**



# CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”



## PROPOSITO

Con el ánimo de prestar el mejor servicio público, la Universidad Regional Autónoma de los Andes UnianDES; quiere establecer vías de comunicación eficaces que conecten a los servicios universitarios que prestan los Consultorios Jurídicos Gratuitos con las personas usuarias de los mismos, así como con los distintos grupos de interés de la institución. Las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de las actividades de los Consultorios Jurídicos Gratuitos de UNIANDES e incrementar la satisfacción de estudiantes, profesorado, personal de apoyo y otros colectivos.

## ALCANCE

Puede utilizar este procedimiento cualquier usuario de los Consultorios Jurídicos, ya sean miembro o no de la comunidad universitaria. Este procedimiento recoge las sugerencias de queja en una hoja realizada por el usuario de los consultorios es depositado en el buzón de quejas que se encuentra visible en la entrada de cada Consultorio, debiendo estas tramitarse directamente el Director del Consultorio Jurídico.

Quedan excluidas las reclamaciones de los usuarios que por falta de facilidades se haya archivado su proceso; es así que este trámite ya fue requerido con anticipación y el usuario se descuidó del mismo.

## DEFINICIONES

**Queja:** expresión de la insatisfacción que el usuario realice sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación del servicio. Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos interesados en el mismo.

**Sugerencia:** toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la organización en los ámbitos jurídicos y administrativos de los Consultorios jurídicos, la investigación, la transferencia del conocimiento, la innovación, la extensión, las infraestructuras, los servicios y la gestión administrativas.



# **CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDES”**



**Felicitación:** todo aquel reconocimiento expreso realizado por un usuario con referencia a la gestión y desarrollo de la programación jurídica y administrativa, sobre el buen funcionamiento de los Consultorios Jurídicos o el trato o atención recibida de las personas que trabajan en la misma, a título individual o colectivo.

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.

## **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

El Director del Consultorio Jurídico Gratuito de la Uniandes será responsable de la coordinación y seguimiento del buzón de QSF. El Director en Conjunto con la Secretaria ejercerá la función de enlace y del control de la información, a su vez dará la resolución de la queja o implantación de la sugerencia, cuando sea referida a su propia actividad será resuelta de forma inmediata. Así también es responsable de recabar la información de la satisfacción de los usuarios.

- Dado que como consecuencia de la queja realizada; el director, el coordinador y/o secretaria en reunión examinará de acuerdo al área correspondiente tanto sea para el personal administrativo o a su vez en los trámites jurídicos que se llevan a cabo en los Consultorios Jurídicos de la Uniandes, dada la competencia que le faculta a el director del Consultorio Jurídico Uniandes resolverá y dará solución a la queja detectada por los usuario de esta dependencia Universitaria.
- Si la queja es directa al personal administrativo que labora en esta dependencia universitaria el reclamo se lo derivará al Decano de la Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes, para dar solución a la queja propuesta por los usuarios de los Consultorios Jurídicos.
- En el resto de órganos y unidades administrativas de la Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes, el Responsable de QSF, será la persona que ostente la dirección en el departamento de Recursos Humanos de la Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes.

## **DETALLE DE ACTIVIDADES DE GESTIÓN**

El procedimiento de gestión se inicia con la presentación de la QSF a los Consultorios Jurídicos Uniandes por el siguiente medio:

- Por ESCRITO, depositado en el buzón de "Quejas y Sugerencias" del Consultorio Jurídico Uniandes.



## **CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO “UNIANDÉS”**



Las quejas realizadas por escrito son examinadas habitualmente para dar una pronta solución, las felicitaciones, una vez registradas, darán lugar a que se remita una comunicación de agradecimiento, al autor o autores de la misma, copia de la cual será archivada.

Recibida una QSF, desde el Director, Coordinador Y/o secretaria se procederá a un examen inicial de la misma, estimando si procede su tramitación, en base a los criterios que siguen:

- Deberán figurar los datos identificativos de la persona que la presentan (en caso de que se trate de un grupo, se debe de designar una persona de contacto).
- Deberán estar suficientemente motivadas, es decir el contenido de la queja, sugerencia o felicitación debe de ser redactado de forma clara.
- Bajo ningún concepto se admitirán las descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones si no aparecen debidamente justificadas, respetando, en cualquier caso, la dignidad personal y profesional de los miembros de esta dependencia Universitaria.

En el supuesto que la QSF requiera ser subsanada para su tramitación, el director, coordinador y/o secretaria, requerirá al solicitante para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la QSF.

En los supuestos que la QSF no cumpla con los criterios indicados para su tramitación o, de no atenderse el requerimiento de subsanación, se dará por desistida la petición procediéndose al archivo de la misma, comunicándose de inmediato al usuario que presentó la QSF, con expresión del motivo de la misma y de la posibilidad de presentarla en otro ámbito.

En la fase de tramitación, el director, coordinador y/o secretaria asumirá la obligación de, si es posible, solucionar la queja, incorporar la sugerencia al correspondiente proceso o transmitir la felicitación a sus colaboradores y colaboradoras.

El director el coordinador y/o secretaria, asimismo, deben comunicar una respuesta al remitente con la solución alcanzada en el plazo de un mes desde la recepción de la QSF. Al finalizar, se envía una encuesta de satisfacción al usuario sobre la gestión de la QSF.

**ABG. FERNANDO CAICEDO BANDERAS, MG.**

**DIRECTOR DE ESCUELA DE DERECHO**