

DIRECCIÓN CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS
DEFENSORÍA PÚBLICA
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CONSULTORIO JURÍDICO
GRATUITO DE LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO
No. DP-DCJG-2022-049

D.M., Quito, 26 de abril de 2022

En el Distrito Metropolitano de Quito, el día 26 de abril de 2022, y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 32 del Reglamento de Acreditación de Consultorios Jurídicos Gratuitos, el cual en su parte pertinente señala: “(...) Los consultorios jurídicos serán evaluados integralmente cada tres años en función de los componentes de gestión que determine la Defensoría Pública (...)”, se llevó a cabo la evaluación integral del **Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad de Otavalo**. Los resultados obtenidos de la evaluación antes mencionada son lo siguiente:

Resultado Generales (100 puntos)				
Dimensión	Resultado	Ponderación de los Criterios/Ámbitos	Resultado	Evaluación
Gestión Interna (40)	39.64	Desarrollo organizacional (16)	15.64	Altamente satisfactorio
		Gestión Financiera (8)	8	Altamente satisfactorio
		Gestión Académica (16)	16	Altamente satisfactorio
Gestión Externa (60)	58.03	Servicio Orientación/Asesoría y patrocinio (36)	34.93	Altamente satisfactorio
		Relaciones Externas (24)	23.10	Altamente satisfactorio
Evaluación Final	97.67	Altamente satisfactorio, categoría A		

ESCALA PARA LA EVALUACIÓN DE LOS ESTÁNDARES

Altamente Satisfactorio (A):	El consultorio jurídico cumple con el estándar definido y presenta características complementarias de valor agregado.
Satisfactorio (B):	El consultorio cumple con el estándar definido y podría evidenciar debilidades que no comprometen la consecución de los objetivos.
Poco satisfactorio (C):	El consultorio cumple parcialmente con el estándar definido, evidenciando deficiencias que comprometen la consecución de los objetivos.
Deficiente (D):	El consultorio no cumple con el estándar definido, evidenciando deficiencias que comprometen seriamente la consecución de los objetivos, y/o la información presenta falencias que impiden un análisis adecuado.

ÁMBITO: GESTIÓN INTERNA

Estándares: Desarrollo Organizacional

1. ¿Cuenta el consultorio jurídico con misión, visión, objetivos y/o valores o principios definidos?

- A. El consultorio cuenta con misión, visión, objetivos y/o valores o principios definidos y socializados.
- B. El consultorio cuenta con misión, visión, objetivos y/o valores o principios definidos.
- C. Falta por definir algún elemento del direccionamiento por ejemplo: visión o valores.
- D. El consultorio no cuenta con misión, visión, objetivos y/o valores o principios definidos.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

2. ¿Cuenta el consultorio jurídico con una planificación anual, formulada, socializada y ejecutada?

- A. El consultorio cuenta con una planificación anual formulada, socializada, ejecutada y se realiza seguimiento a la planificación
- B. El consultorio cuenta con una planificación anual formulada, socializada y ejecutada.
- C. El consultorio cuenta con una planificación anual formulada, pero no está socializada ni ejecutada.
- D. El consultorio no cuenta con una planificación anual.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

Administración de la organización y recursos humanos

3. ¿Cuenta el consultorio jurídico con un equipo humano para brindar sus servicios, como: Coordinador, dos abogados a tiempo completo, personal administrativo (secretaria), pasantes y /o practicantes (universidades)?

- A. El consultorio jurídico cuenta con un equipo humano para brindar sus servicios, como: Coordinador, más de dos abogados a tiempo completo, personal administrativo (secretaria), equipo multidisciplinario y pasantes y /o practicantes (universidades).
- B. El consultorio jurídico cuenta con un equipo mínimo para brindar sus servicios, como: Coordinador, dos abogados a tiempo completo o parcial, personal administrativo (secretaria), pasantes y /o practicantes (universidades).
- C. El consultorio jurídico cuenta parcialmente con un equipo para brindar sus servicios, como: Coordinador, un abogado a tiempo completo.

- D. El consultorio jurídico solo cuenta con un abogado a tiempo completo (coordinador/patrocinador) o abogados a tiempo parcial.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

4. **¿Cuenta el consultorio jurídico con un mecanismo de inducción al personal y a los estudiantes al momento que ingresan a trabajar en el consultorio, socializando entre otros puntos, las políticas internas, las funciones del cargo, etc?**

- A. El consultorio jurídico cuenta con un mecanismo documentado y formalizado de inducción al personal y a los estudiantes al momento que ingresan a laborar en el consultorio. Socializando entre otros puntos, las políticas internas, la planificación, las funciones del cargo.
- B. El consultorio jurídico cuenta con un mecanismo de inducción al personal y a los estudiantes al momento que ingresan a laborar en el consultorio. Socializando entre otros puntos, las políticas internas, la planificación, las funciones del cargo.
- C. El consultorio jurídico cuenta con un mecanismo de inducción al personal pero no a los estudiantes al momento que ingresan a laborar en el consultorio.
- D. El consultorio jurídico no cuenta con un mecanismo de inducción al personal ni a los estudiantes al momento que ingresan a laborar en el consultorio.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

5. **¿Cuenta el consultorio jurídico con un plan de capacitación formulado, ejecutado para el personal y los estudiantes, relacionados al consultorio jurídico?**

- A. El consultorio jurídico cuenta con un plan de capacitación formulado y ejecutado para el personal y los estudiantes. Además, se realizan evaluaciones y/o retroalimentación
- B. El consultorio jurídico cuenta con un plan de capacitación formulado y ejecutado para el personal y los estudiantes.
- C. El consultorio jurídico cuenta con un plan de capacitación formulado y ejecutado solo para el personal.
- D. El consultorio jurídico no cuenta con un plan de capacitación.

Resultado de la evaluación: B

Recomendaciones: Implementar un documento que evidencie el cumplimiento del plan de capacitación anual para el personal y estudiantes del consultorio.

Observaciones: Ninguna

6. ¿Cuenta el consultorio jurídico con los siguientes servicios: baterías sanitarias, sala de espera, sala de reuniones, estaciones de trabajo equipadas con computadoras por cada abogado, mesas de trabajo para estudiantes, internet, línea telefónica y señalética?

- A. El consultorio jurídico cuenta con los siguientes servicios: baterías sanitarias, sala de espera, sala de reuniones, estaciones de trabajo equipadas con computadoras por cada abogado, mesas de trabajo para estudiantes, internet, línea telefónica y señalética y otros servicios que permitan mayor calidad en la atención a los usuarios(as).
- B. El consultorio jurídico cuenta con los siguientes servicios: baterías sanitarias, sala de espera, sala de reuniones, estaciones de trabajo equipadas con computadoras por cada abogado, mesas de trabajo para estudiantes, internet, línea telefónica y señalética.
- C. El consultorio jurídico cuenta con algunos de los servicios mencionados dentro de este parámetro.
- D. El consultorio jurídico cuenta con algunos de los servicios mencionados dentro de este parámetro, pero en malas condiciones.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

7. ¿Cuenta el consultorio jurídico con políticas de atención e instalaciones adecuadas para el acceso de personas con discapacidad?

- A. El consultorio jurídico cuenta con instalaciones adecuadas para el acceso de personas con discapacidad y ha desarrollado protocolos o guías de atención a las personas con algún tipo de discapacidad.
- B. El consultorio jurídico cuenta con políticas de atención e instalaciones adecuadas para el acceso de personas con discapacidad.
- C. El consultorio jurídico cuenta con políticas de atención y está en proceso de adecuar instalaciones para el acceso a personas con discapacidad.
- D. El consultorio jurídico no cuenta con políticas de atención ni instalaciones adecuadas para el acceso de personas con discapacidad, ni está en proceso de adecuación.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

8. ¿Cuenta el consultorio jurídico con un mecanismo para la gestión documental (asesorías, patrocinios, trámites administrativos) que garantice la recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y archivo de los casos?

- A. El consultorio jurídico cuenta con un mecanismo para la gestión documental (asesorías, patrocinios, trámites administrativos) que garantice la recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y archivo, en un espacio que tengan las condiciones idóneas para el archivo.

- B. El consultorio jurídico cuenta con un mecanismo para la gestión documental (asesorías, patrocinios, trámites administrativos) que garantice la recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y archivo, pero no cuenta con un espacio adecuado para este archivo.
- C. El consultorio jurídico cuenta con el archivo de las causas gestionadas y trámites administrativos, pero no se encuentran organizadas por mes, año, abogado, materia de atención, otros.
- D. El consultorio jurídico no cuenta con un mecanismo para la gestión documental.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

Estándares: Gestión Financiera

9. ¿Cuenta el consultorio jurídico con una asignación presupuestaria en forma permanente para cubrir los gastos en las áreas administrativas y del personal del consultorio jurídico?

- A. El consultorio jurídico cuenta con una asignación presupuestaria en forma permanente para cubrir los gastos de las áreas administrativas básicas, del personal del consultorio jurídico y costos administrativos relacionados con la gestión de los casos patrocinados.
- B. El consultorio jurídico cuenta con una asignación presupuestaria en forma permanente para cubrir los gastos de las áreas administrativas básicas y del personal del consultorio jurídico. (, servicios de internet y licencias de programas jurídicos).
- C. El consultorio jurídico cuenta con una asignación presupuestaria en forma permanente solo para cubrir los gastos de las áreas administrativas básicas del consultorio jurídico. (agua, luz, teléfono, arriendo, insumos de oficina, pago de abogados).
- D. El consultorio jurídico no cuenta con una asignación presupuestaria en forma permanente. .

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

Estándares: Gestión Académica

10. ¿Cuenta dentro del pensum académico de la carrera de Derecho, las pasantías o las horas de vinculación con la comunidad desarrollada por los estudiantes en el consultorio jurídico gratuito?

- A. Las pasantías o las horas de vinculación con la comunidad desarrollada por los estudiantes en el consultorio jurídico gratuito, constan en el pensum académico de la carrera de Derecho, y son validadas como horas de exoneración de las prácticas pre profesionales mediante un mecanismo (administrativo y académico) de la facultad.

- B. Las pasantías o las horas de vinculación con la comunidad desarrolladas por los estudiantes en el consultorio jurídico, forman parte del pensum académico de la carrera de Derecho,
- C. Las pasantías o las horas de vinculación con la comunidad desarrolladas por los estudiantes en el consultorio jurídico, se las toma en cuenta dentro del pensum académico de la carrera de Derecho como un materia optativa.
- D. Las pasantías o las horas de vinculación con la comunidad desarrolladas por los estudiantes en el consultorio jurídico no se encuentran incluidas dentro del pensum académico de la carrera de Derecho.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

11. ¿Cuenta el consultorio jurídico con el apoyo de docentes de la facultad de derecho en las actividades planificadas del CJG?

- A. El consultorio jurídico cuenta con el apoyo de docentes a tiempo completo de la facultad de derecho para la realización de las actividades planificadas del CJG (tutorías, estudio de casos, acompañamiento a diligencias, brigadas jurídicas y más),.
- B. El consultorio jurídico cuenta con el apoyo de docentes de la facultad de derecho en las actividades planificadas del CJG (tutorías, estudio de casos, acompañamiento a diligencias, brigadas jurídicas y más).
- C. El consultorio jurídico cuenta con el apoyo de docentes de la facultad de derecho para el apoyo de tutorías.
- D. El consultorio jurídico no cuenta con apoyo de docentes de la facultad de derecho en las actividades planificadas del CJG.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

12. ¿Cuenta el consultorio jurídico gratuito con un mecanismo definido de asignación de casos a practicantes con supervisión del abogado tutor?

- A. El consultorio jurídico cuenta con un mecanismo formalizado de asignación de casos y acompañamiento de practicantes a diligencias con supervisión del abogado(a) tutor.
- B. El consultorio jurídico gratuito cuenta con un mecanismo de asignación de casos a practicantes con supervisión del abogado tutor.
- C. El consultorio jurídico gratuito cuenta con un mecanismo de asignación de casos para practicantes con supervisión del abogado litigante del consultorio jurídico.
- D. El consultorio jurídico gratuito no cuenta con ningún mecanismo de asignación de casos para practicantes con supervisión del abogado tutor.

Resultado de la evaluación: A



Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

13. ¿Cuenta con un mecanismo de evaluación a los estudiantes que se encuentran realizando sus pasantías o practicas pre profesionales en el consultorio jurídico gratuito??

- A. El consultorio jurídico cuenta con un mecanismo de evaluación y retroalimentación a los estudiantes que se encuentran realizando sus pasantías o practicas pre profesionales, acorde a la asignación de casos y acompañamiento a diligencias.
- B. El consultorio jurídico cuenta con un mecanismo de evaluación a los estudiantes que se encuentran realizando sus pasantías o practicas pre profesionales, acorde al desempeño en los casos asignados.
- C. El consultorio jurídico cuenta con un mecanismo de evaluación a los estudiantes que se encuentran realizando sus pasantías o practicas pre profesionales, no acorde a las tareas jurídicas desarrolladas por el estudiante o solo lo relacionado a temas administrativos.
- D. El consultorio jurídico no cuenta con un mecanismo de evaluación a los estudiantes que se encuentran realizando sus pasantías o practicas pre profesionales.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

DIMENSIÓN: GESTIÓN EXTERNA

Estándares: Servicio Orientación/Asesoría y Patrocinio

14. ¿Brinda el consultorio jurídico el servicio de acuerdo a las políticas y criterios de atención establecidos en coordinación con la Defensoría Pública?

- A. El consultorio jurídico brinda el servicio de acuerdo a las políticas y criterios de atención establecidos en coordinación con la Defensoría Pública. Las políticas y criterios están visibles al usuario.
- B. El consultorio jurídico brinda el servicio de acuerdo a las políticas y criterios de atención establecidos en coordinación con la Defensoría Pública
- C. El Consultorio jurídico no brinda el servicio de acuerdo a las políticas y criterios de atención establecidos en coordinación con la Defensoría Pública sin embargo están visibles al usuario.
- D. El consultorio jurídico no Brinda el servicio de acuerdo a las políticas y criterios de atención establecidos en coordinación con la Defensoría Pública.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

15. ¿Realiza el consultorio jurídico actividades de asesoría y capacitación a la ciudadanía? (brigadas jurídicas, ferias ciudadanas u otros mecanismos de vinculación con la comunidad)?

- A. Realiza el consultorio jurídico actividades de promoción de derechos, asesoría y capacitación a la ciudadanía (brigadas jurídicas, ferias ciudadanas, charlas en colegios, barrios entre otros) de manera periódica.
- B. Realiza el consultorio jurídico actividades de asesoría y capacitación a la ciudadanía (brigadas jurídicas, ferias ciudadanas) esporádicamente.
- C. El consultorio jurídico realiza actividades de asesoría a la ciudadanía esporádicamente.
- D. El consultorio jurídico no realiza actividades de promoción de derechos, asesoría y capacitación a la ciudadanía.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

Recomendaciones Generales: Mejorar el contenido de los informes de seguimiento a la capacitación de la ciudadanía.

16. ¿Cuenta el consultorio jurídico con un mecanismo definido de seguimiento de casos patrocinados, que permita la toma de decisiones adecuadas??

- A. El consultorio jurídico cuenta con un mecanismo tanto físico como digital de seguimiento de casos patrocinados, que permite la toma de decisiones adecuadas.
- B. El consultorio jurídico cuenta con un mecanismo físico de seguimiento de casos patrocinados, que permita la toma de decisiones adecuadas.
- C. El consultorio jurídico realiza un seguimiento esporádico de los casos patrocinados.
- D. El consultorio jurídico no cuenta con un mecanismo ni realiza seguimiento de casos patrocinados.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

17. ¿Cuenta el consultorio jurídico con un mecanismo definido de evaluación para su personal de apoyo y abogados?

- A. El consultorio jurídico cuenta con un mecanismo de evaluación del personal y abogados y realiza retroalimentación de los obtenidos resultados para mejorar la gestión
- B. El consultorio jurídico cuenta con un mecanismo de evaluación del personal y abogados.
- C. El consultorio jurídico cuenta con evaluación para su personal de apoyo y abogados respecto a criterios no ligados a la prestación del servicio.

- D. El consultorio jurídico no cuenta con mecanismos físicos y/o digitales de evaluación para su personal de apoyo y abogados. .

Resultado de la evaluación: B

Recomendaciones: Implementar un documentos que evidencien la retroalimentación al personal de los abogados y personal de apoyo del Consultorio Jurídico Gratuito.

Observaciones: Ninguna

18. ¿Realiza el consultorio jurídico reuniones de trabajo de estudio y análisis de casos?

- A. El consultorio jurídico realiza de manera periódica reuniones de trabajo para estudio, análisis de casos y seguimiento de estos casos.
- B. El consultorio jurídico esporádicamente realiza reuniones de trabajo para estudio, análisis de casos y seguimiento de casos.
- C. El consultorio jurídico realiza reuniones de trabajo para seguimiento de casos
- D. El consultorio jurídico no realiza reuniones de trabajo para análisis de casos.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

19. ¿Cuenta el consultorio jurídico con un mecanismo para la obtención de sugerencias y quejas que permita realizar las medidas correspondientes en los casos donde exista mayor disconformidad con el servicio ofertado?

- A. El consultorio jurídico cuenta con un mecanismo para la obtención y trámite de las felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias; se las registra y analiza de manera permanente.
- B. El consultorio jurídico cuenta con un mecanismo para la obtención de sugerencias y quejas; se toman a veces las medidas correspondientes solo en los casos donde exista mayor disconformidad con el servicio ofertado.
- C. El consultorio jurídico cuenta con un mecanismo para la obtención de sugerencias, y quejas, sin embargo no se realiza ninguna acción en base a este mecanismo.
- D. El consultorio jurídico no cuenta con un mecanismo para la obtención de sugerencias y quejas.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

20. ¿Cuenta el consultorio jurídico con mecanismos que permiten medir el grado de satisfacción de los usuarios y la toma de decisiones de mejoramiento?

- A. El consultorio jurídico cuenta con mecanismos que permita medir el grado de satisfacción de los usuarios, analiza los datos obtenidos, aplica y registra las medidas pertinentes.
- B. El consultorio jurídico cuenta con mecanismos que permitan medir el grado de satisfacción de los usuarios y analiza los datos obtenidos. No se toma medidas en base a estos datos.
- C. El consultorio jurídico cuenta con mecanismos que permitan medir el grado de satisfacción de los usuarios, pero no se analizan datos ni se toman medidas correctivas.
- D. El consultorio jurídico no cuenta con mecanismos que permitan medir la satisfacción de los usuarios.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

Estándares: Relaciones externas

21. ¿Cuenta el consultorio jurídico con planes y proyectos de difusión de los servicios ofrecidos y posicionamiento?

- A. El consultorio jurídico cuenta con planes y proyectos de difusión de los servicios ofrecidos y posicionamiento. (campañas permanentes de difusión, material impreso, medios de comunicación, otros).
- B. El consultorio jurídico cuenta con planes y proyectos de difusión de los servicios ofrecidos. (material comunicacional, pág. web).
- C. El consultorio jurídico se encuentra en la página web de la institución a la cual pertenece, pero no realiza otros mecanismos de difusión de sus servicios.
- D. El consultorio jurídico no cuenta con planes ni proyectos de difusión de los servicios ofrecidos.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

22. ¿Envía el consultorio jurídico los informes solicitados por la Defensoría Pública en el plazo y en el formato definido? Esta pregunta se evaluará con los datos enviados a la DP

- A. El consultorio jurídico envía los informes solicitados por la Defensoría Pública antes de los 5 primeros días del mes, con toda la información completa.
- B. El consultorio jurídico envía los informes solicitados por la Defensoría Pública durante los 10 primeros días del mes, con información completa.
- C. El consultorio jurídico envía los informes solicitados por la Defensoría Pública durante los primeros 10 días del mes, con información incompleta.

- D. El consultorio jurídico no envía los informes solicitados por la Defensoría Pública durante los primeros 10 días del mes.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

23. ¿Mantiene el consultorio jurídico la documentación actualizada relacionada con los cambios administrativos que se suscitan en el consultorio jurídico? Esta pregunta se evaluará con los datos enviados a la DP

- A. El consultorio jurídico informa acerca de los cambios administrativos que se suscitan en el consultorio jurídico y envía la documentación de respaldo inmediatamente.
- B. El consultorio jurídico informa acerca de los cambios administrativos que se susciten en el consultorio jurídico y envía la documentación de respaldo
- C. El consultorio jurídico informa acerca de los cambios administrativos que se susciten en el consultorio jurídico, pero no envía la documentación de respaldo.
- D. El consultorio jurídico no informa los cambios administrativos que se suscitan en él.

Resultado de la evaluación: A

Recomendaciones: Ninguna

Observaciones: Ninguna

24. ¿Asiste y participa el personal de los consultorios jurídicos a los eventos de capacitación y reuniones de trabajo establecidas por la Defensoría Pública, para que exista una mejor coordinación? Esta pregunta se evaluará con los datos enviados a la DP.

- A. El personal de los consultorios jurídicos participa y aporta activamente en las reuniones establecidas conjuntamente con la Defensoría Pública.
- B. El personal de los consultorios jurídicos asiste y participa en las reuniones establecidas conjuntamente con la Defensoría Pública.
- C. El personal de los consultorios jurídicos asiste y participa parcialmente en las reuniones establecidas conjuntamente con la Defensoría Pública.
- D. El consultorio jurídico gratuito no asiste a las reuniones establecidas por la Defensoría Pública.

Resultado de la evaluación: B (0.91)

Recomendaciones: Asistir a los eventos de capacitación convocados por la Defensoría Pública.

Observaciones: Ninguna

Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación integral del **Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad de Otavalo**, se considera que el cumplimiento de los estándares de funcionamiento para brindar un servicio de calidad es **Altamente satisfactorio categoría A**.

Por ello, se solicita considerar las recomendaciones y subsanar las observaciones formuladas por la Defensoría Pública, durante el siguiente año de acreditación.

Cabe indicar que la documentación y medios de verificación de esta diligencia, reposan en los archivos físicos de la Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos.

Elaborado por:	Aprobado por:
Nombre: Christian Montero Vásquez	Nombre: Mariana Morillo Morales
Cargo: Analista de la Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos	Cargo: Directora de Consultorios Jurídicos Gratuitos
Firma:	Firma: