



Modelo para la evaluación integral a los Consultorios Jurídicos Gratuitos Acreditados Universidades-

**Dirección Nacional de Acreditación de Servicios.
Defensoría Pública del Ecuador**

Julio, 2016

ANTECEDENTES:

La Defensoría Pública, se articula en base al artículo 191 de la Constitución, el cual establece que la Defensoría Pública es un órgano autónomo de la Función Judicial, cuyo fin es garantizar el pleno e igual acceso a la justicia de las personas que, por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural, no puedan contratar los servicios de la defensa legal para la protección de sus derechos.

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

Los numerales 9 y 10 del artículo 286 de dicho Código 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 de funcionamiento y permanente evaluación.

Con estos antecedentes la Dirección Nacional de Acreditación de Consultorios Jurídicos se ha planteado realizar un trabajo conjunto en el cual se generen productos específicos para contar con consultorios jurídicos de alto nivel tanto en su personal como en la calidad de su atención.

Con la finalidad de conocer las mejoras que han implementado los consultorios jurídicos gratuitos desde su acreditación y dando cumplimiento a lo establecido en el reglamento de acreditación y funcionamiento en su artículo 32, en el cual menciona que el mejoramiento de la calidad de los servicios se realizará a través del subproceso de evaluación integral a los consultorios jurídicos gratuitos, serán evaluados en función de los componentes de gestión que determine la Defensoría Pública. Por tal motivo se realiza este documento detallando el modelo para la evaluación.

OBJETIVO:

El objetivo de la evaluación integral, a más de cumplir con lo establecido en el reglamento de acreditación y funcionamiento de los consultorios jurídicos gratuitos establecido por la Defensoría Pública es contar con información actualizada sobre la situación actual de los consultorios jurídicos gratuitos acreditados del país. Esto permitirá que tanto la Defensoría

Pública como los consultorios jurídicos de las Universidades, Gobiernos Autónomos Descentralizados y Organizaciones sin fines de lucro:

- a) conozcamos de primera mano el avance del plan de fortalecimiento de los consultorios que hemos venido trabajando.
- b) sumemos esfuerzos para revisar las áreas donde existan observaciones para lograr que los consultorios mejoren su calidad de atención y su vinculación académica y con la sociedad.

METODOLOGÍA

Tomando en cuenta la última metodología, en la cual levantamos información de los consultorios jurídicos gratuitos a nivel nacional y fue de insumo en la elaboración del plan de fortalecimiento que nos permitió identificar diferentes áreas donde los consultorios jurídicos deben fortalecer su gestión, se elaboró esta metodología de evaluación de acuerdo a los criterios, subcriterios e indicadores establecidos en este documento y en la matriz donde se detalla a profundidad cada uno de los indicadores a evaluar. Esta metodología se pensó con la finalidad de que sea de fácil manejo para quienes la completen y de igual forma que permita obtener los resultados estadísticos inmediatamente.

Con la finalidad de articularnos con las instituciones que regulan y controlan la calidad de la educación superior y unificar criterios se ha estandarizado algunos conceptos como son los siguientes:

- Ámbitos: Criterios
- Variables: Subcriterios

La metodología es elaborada por la Defensoría Pública en función con los insumos que se ha trabajado en coordinación con las autoridades de cada uno de los consultorios jurídicos gratuitos en el transcurso del periodo de sus acreditaciones como: reglamento de acreditación y funcionamiento, instructivos, resoluciones de acreditaciones, materias de atención, plan de fortalecimiento y lineamientos de atención.

La evaluación se la realizará luego de un trabajo coordinado con cada uno de los consultorios jurídicos, conociendo las mejoras que han implementado en cada uno de sus espacios desde su primera acreditación. Los resultados de la evaluación nos permitirá conocer la situación actual de los consultorios jurídicos gratuitos de cómo están brindando

el servicio y las condiciones en las cuales las prestan y constatar las mejoras para la renovación de la autorización de funcionamiento.

El objetivo de la Defensoría Pública es contar con jurídicos gratuitos de excelencia en el país estandarizando un servicio de calidad y calidez en cada rincón del país

ESTRUCTURA DEL MODELO PARA LA EVALUACIÓN DE LOS CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS

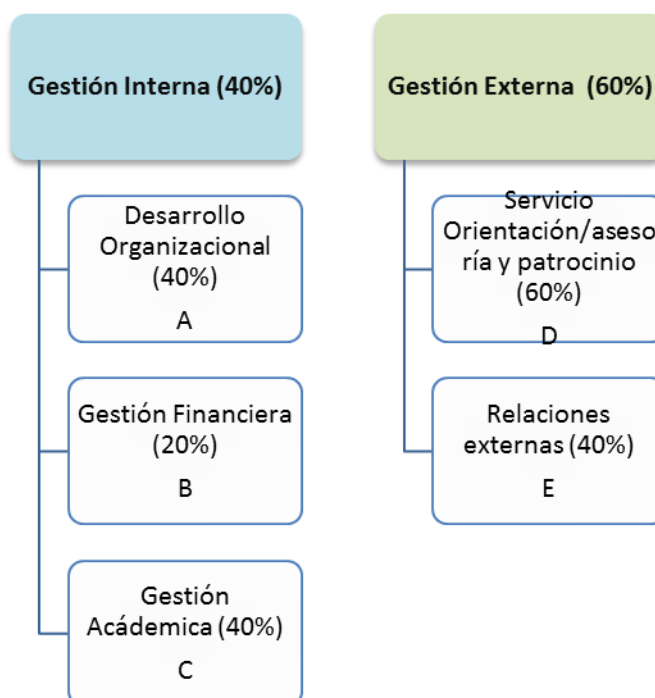
La estructura de esta evaluación está basada en los ámbitos/criterios con los que la Defensoría Pública realizó el plan de fortalecimiento y con los que ha venido acreditando en los últimos años. Algunos de estos criterios, subcriterios e indicadores se los ha actualizado y modificado, con la finalidad de que sea algo ágil, eficiente y eficaz al momento de levantar la información, se ha suprimido algunos indicadores que considerábamos que en esta primera fase no era relevante respecto al plan de fortalecimiento.

Los pesos y la importancia a los criterios, subcriterios e indicadores se los ha definido luego de un análisis al reglamento de acreditación y fortalecimiento de los consultorios jurídicos gratuitos y al documento entregado por una consultoría contratada para elaborar índices de calidad de los servicios prestados por los consultorios jurídicos de las facultades de derecho de las universidades y demás entidades diferentes a la Defensoría Pública de modo que permitan regular, autorizar y supervisar su funcionamiento.

Como se puede observar el mayor peso se ha establecido a la gestión externa y al criterio servicio de orientación, asesoría y patrocinio porque se le dio mayor relevancia al servicio ofertado sin dejar a un lado a la gestión interna con los criterios desarrollo organizacional, gestión financiera y gestión académica (solo para universidades).

En la gestión interna se da mayor importancia al criterio desarrollo organización y a la gestión académica que a la gestión financiera. En esta evaluación se ha considerado algunos indicadores acerca de la gestión académica, con la finalidad de promover y articular de mejor manera la relación que existe de las carreras de derecho tanto en malla curricular, docentes, estudiantes y practicantes con la gestión del consultorio jurídico gratuito.

Criterios (Ámbitos)



Dimensiones	Criterios-Ámbitos	Indicadores	Total
Gestión Interna	Desarrollo Organizacional	8	13
	Gestión Financiera	1	
	Gestión académica	4	
Gestión Externa	Servicio Orientación/asesoría legal y patrocinio	7	11
	Relaciones externas	4	
Total			24

Gestión Interna

