

## **PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE CASOS**

Este protocolo contiene todos los pasos que el facilitador debe seguir para recepcionar un caso en los puntos de atención.

### **¿Qué acciones se deben efectuar antes de realizar la recepción de un caso?**

Antes de recepcionar un caso lo primero que el facilitador debe hacer es verificar si el mismo se encuentra dentro de la Lista de Servicios y Costos de Microjusticia; si el caso o trámite no se encontrase en dicha lista, se derivará al usuario a los abogados, notarios, oficiales de registro civil y/o consultorios legales con los que se tiene contacto, conforme se establece en el Protocolo y Ficha de Derivación de Caso.

Asimismo, debe el facilitador cerciorarse de que el usuario ya tiene información del costo y tiempo aproximado de duración de dicho trámite, y si aún no tiene conocimiento le informará en ese instante para lo cual utilizará la Lista de Servicios y Costos de Microjusticia. En cuanto al tiempo de duración del trámite es importante, ser claro en la explicación y no crear falsas expectativas en el usuario.

Finalmente, y la actividad más importante que debe desarrollar el facilitador antes de recepcionar un caso es, el análisis minucioso de las pruebas. Este análisis lo realizará siguiendo el procedimiento establecido en el Protocolo de Análisis de Pruebas. Solo si el usuario cuenta con los documentos suficientes, se procederá a la recepción del caso.

### **¿Qué es lo primero que se debe hacer al momento de recepcionar un caso?**

Lo primero que debe hacer el facilitador, al momento de recepcionar un caso, es el llenado de la Ficha de Registro y Asignación de Caso, siguiendo para ello el Protocolo de Llenado de de Ficha de Registro y Asignación de Caso.

El facilitador, una vez concluido el llenado de la Ficha de Registro y Asignación de Caso, deberá registrar el mismo en la Base de Datos, para ello seguirá el Protocolo de Llenado de la Base de Datos.

Si en el punto de recepción, no se contará con la Base de Datos, o se produjeran circunstancias que impidieran su incorporación en dicha Base, el facilitador deberá adherir una nota en la que señale que el caso no ha sido registrado en la Base de Datos, para el Coordinador de Gestores coordine su registro.

### **¿Cómo se recepciona los documentos de prueba?**

Para recepcionar los documentos que nos va ha servir de pruebas, se deberá realizar las siguientes acciones:

- Registro.- Una vez que el facilitador haya revisado toda la documentación útil para el trámite, y separado aquellas que contienen datos contradictorios, registrará cada uno de los documentos en la Ficha de Registro y Asignación de Caso y en la Base de Datos, siguiendo los correspondientes protocolos.
- Fotocopiado de los documentos.- Pedirá al usuario que saque una fotocopia de los todos los documentos que esta dejando, para que las mismas junto a los originales sean recepcionadas.
- Registro en el Talonario de Recibos.- Todos los documentos, además de ser registrado en la Ficha de Registro y Asignación de Caso y en la Base de datos, deberán ser anotados de manera detallada, en el Talonario de Recibos de Documentos, del cual el original deberá ser entregado al usuario, quedando la copia para el facilitador.

Todos los documentos que se estuvieran recepcionando, deberán ser registrados de manera detallada y haciendo énfasis en la originalidad, copia legalizada o fotocopia simple del documento.

**¿Cuál es el orden en el que deben acomodarse las fichas y los documentos?**

Para evitar el entrapelamiento de la documentación que nos deja el usuario, con la de otros casos, el facilitador deberá introducir la documentación de cada caso en las fundas plásticas con las que cuenta.

Lo primero, es decir lo que debe estar a la vista es la Ficha de Recepción y Asignación de Caso, y a continuación los documentos originales y fotocopias que se recepcionaron.

**¿Cómo recepcionar el dinero para los trámites?-**

El dinero que el usuario deja para su caso, debe ser registrado en el Talonario de Recibos de Dinero; siguiendo el Protocolo de Administración de Puntos. En éste recibo se debe llenar los datos relativos al monto dejado por el usuario y el saldo correspondiente; el facilitador entregará el recibo original al usuario y se quedará con la copia de la misma.

**¿Cuánto de dinero debe dejar el usuario para iniciar su caso?**

El monto de dinero que el usuario debe dejar para iniciar su caso, varía de acuerdo al costo que tiene el trámite que se va realizar; si el costo del trámite sobrepasa los 100 Bs.-, debe dejar como mínimo el 10 %; en cambio, si el costo del trámite es igual o menor a los 100 Bs.- deberá dejar como mínimos el 30 %; y finalmente, si el costo es igual o menor a los 10 Bs.- deberá cancelar en ese momento el costo total.

Si el usuario (por diversas razones solo deja el 10 % para un proceso judicial) el facilitador debe explicar al usuario, que ese 10 % solamente alcanzará para la presentación de la demanda al juzgado, lo que significa que el usuario deberá abonar su segunda cuota lo más antes posible.

**¿Cómo y cuando entrega el facilitador el caso recepcionado a Coordinación de Gestoría Legal?**

Los casos recepcionados por el facilitador, serán acumulados y entregados a Gestoría Legal de manera semanal, siguiendo el Protocolo de Recepción de Caso de Gestoría Legal.