

## **PROTOCOLO DE DE DEVOLUCIÓN DE CASO**

Este protocolo contiene todos los pasos que el Gestor Legal y el Facilitador deben seguir para entregar el trámite concluido al usuario

### **¿Cuándo se realiza la devolución de un caso?**

El facilitador realiza la devolución del caso cuando el mismo ha sido concluido o sin haber sido concluido, el usuario solicita su devolución. En ambos casos el facilitador recibirá del Coordinador de Gestoría Legal los documentos que corresponden ser devueltos.

### **¿Quién realiza la devolución de un caso?**

La devolución del caso se realizará en el siguiente orden:

- Gestor legal a Coordinador de gestores
- Coordinador de gestores a facilitador
- Facilitador a usuario

La devolución de casos concluidos al usuario lo realiza por regla general el facilitador que recepciona el caso, solo excepcionalmente la devolución lo realizará otra persona asignada.

### **¿Cuál es el procedimiento de entrega del caso del Gestor legal al Coordinador de Gestores Legales?**

Una vez concluido el trámite, el gestor legal encargado del caso entregará al Coordinador de gestores legales, un reporte final, para lo cual firmará el libro correspondiente. Éste último, se encargará de comunicar al usuario, que su trámite ya fue concluido y que debe pasar por el punto de atención a cancelar la totalidad del costo, para poder recoger sus documentos.

### **¿Cuál es el procedimiento de entrega del Coordinador legal al facilitador?**

- El Coordinador entregará el caso resuelto al facilitador, quien firmará el libro de devolución de casos, quedando pendiente la devolución de la ficha de registro y asignación de caso en su parte conclusiva y la última boleta o recibo de depósito en el que conste el pago total del trámite.
- El facilitador a su vez deberá preguntar al administrador de facilitadores y gestores, sobre cuál es el monto adeudado por el usuario para proceder con el cobro total.
- Una vez realizada la devolución del caso al usuario, el facilitador hará la entrega de la ficha de registro y asignación de caso en su parte conclusiva, firmada por el usuario y la copia del documento resuelto, al coordinador de gestores legales, en la oficina central.
- Asimismo entregará la última boleta de pago realizada por el usuario, al administrador de facilitadores en la oficina central, con lo que concluye el servicio al usuario.
- El facilitador, es el encargado de archivar las copias del caso resuelto, de acuerdo al Protocolo de Archivos.

### **¿Cuál es el procedimiento de entrega del facilitador al usuario?**

- Una vez que el usuario haya realizado el pago total, ya sea por depósito bancario a través de la entrega de la boleta de depósito, o en efectivo (pago directo) al facilitador quien entregará el recibo impreso correspondiente, se procederá a la entrega de los documentos dejados al inicio y documentos del caso resuelto, llenando la ficha de devolución de caso, donde se anotará el listado de documentos que se está devolviendo y el monto final pagado poniendo 'Cancelado'.

- Una vez llena la ficha de devolución de caso, el usuario deberá firmarla como constancia de conformidad por el caso resuelto, y los documentos devueltos.
- Paralelamente el usuario deberá sacar una fotocopia al documento resuelto para entregar al facilitador y quede en el archivo de casos resueltos de MJB.

### **¿Qué documentos se devuelven a la conclusión de un caso?**

Si el caso ha sido concluido de forma satisfactoria el Coordinador de Gestoría Legal entregará al facilitador el documento resultado según el tipo de caso que se hubiera seguido (el testimonio del proceso judicial concluido, la resolución si corresponde, el certificado de nacimiento, matrimonio o defunción, etc.

Además entregará al usuario, todos los documentos que hubiesen sido dejados por el usuario en calidad de prueba, detallando aquellos que se hubiesen quedado en las instituciones.

### **¿Por qué es muy importante registrar los datos en la Ficha de devolución de casos?**

Es fundamental su registro porque de esta manera se tiene constancia de la persona que ha devuelto el caso, la fecha de devolución y los documentos que se están devolviendo, tanto al facilitador como al usuario.