

PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE CASOS

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

1. ¿Cómo recepcionar los documentos?- Cuando el usuario decida que el Facilitador sea quien lleve su caso entonces se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Solicitar toda la documentación que tenga el usuario
2. Revisar la documentación que el usuario ponga a disposición del Facilitador.
3. Ordenar, enumerar y registrar todos los documentos, debiendo ser anotados detalladamente tanto en la base de datos como en la ficha de registro.
4. En caso de que se encuentren documentos que no sean útiles para el trámite, el Facilitador deberá devolverlos al usuario.
5. Adicionalmente, en el recibo impreso también se debe anotar el número telefónico del usuario.
6. En las anotaciones debe detallar la originalidad o fotocopia del documento.
7. Una vez lleno el recibo impreso deberá ser firmado tanto por el usuario como por el facilitador.
8. Finalmente, el recibo original será entregado al usuario como constancia de que dejó sus documentos (originales o fotocopias) a Microjusticia.
9. En caso de realizar los trámites mediante poder, se le solicitara al usuario una fotocopia de toda la documentación original dejada más una Fotocopia adicional del DNI. para la elaboración del Poder Notarial Colectivo.
10. Para evitar el entrapelamiento de la documentación con otros casos, se debe guardar esta documentación en files individuales, expedientes.
11. La devolución de la documentación al usuario, se hará previa presentación del recibo, además éste debe firmar en el talonario de copias para constancia de dicha devolución.

En caso de que las instituciones nos soliciten otras pruebas adicionales, se debe hacer conocer al usuario y explicarle la forma de obtener por ejemplo: una certificación de la comunidad, un certificado de bautismo, una certificación o informe de las instituciones relacionadas, etc.

¿Qué se debe revisar en los documentos?- Cuando el usuario decida que Microjusticia se encargará de su caso, lo primero que hará el facilitador será:

- 1.- La autenticidad de los documentos y los errores detectados.
- 2.- En caso de no poder determinar el tipo de trámite que se debe realizar o que no pueda dar la orientación exacta para el determinado caso, se le comunicará al usuario que su caso será investigado por el equipo destinado para el efecto.

¿Cómo recepcionar el dinero para los trámites?- Una vez recepcionado los documentos, se debe proceder a recepcionar el adelanto económico que el usuario dejará para iniciar su trámite.

Para este fin el usuario debe adelantar el 30 % del costo total del trámite o la totalidad, dependiendo del criterio y condiciones económicas del usuario.

Estos son los pasos que el facilitador debe seguir:

1. El dinero recibido debe figurar tanto en la ficha de recepción de casos, así como en el recibo impreso.

2. Una vez llenado el recibo impreso, debe ser firmado por el usuario y el facilitador.
3. El recibo impreso original deberá ser entregado al usuario, quedando en la oficina el talonario de copia.
4. Cada viernes el facilitador debe entregar el talonario de copias al Jefe de Unidad de Facilitadores.