

	<b>Prestación del Servicio en el Consultorio Jurídico</b>	<b>Código</b>	PGA.CC-02 v.02
		<b>Página</b>	1 de 7

## 1. Objetivo y Alcance

Proporcionar instrucción en los trámites desarrollados por el Consultorio Jurídico a los Estudiante en Práctica de Consultorio Jurídicos adscritos, el personal docente asesor, administrativo y otros que garantizan la prestación del servicio a la población vulnerable en las áreas de Derecho Penal, Laboral, Público y Privado.

Los Miembros Activos de Consultorio Jurídico de los últimos dos (02) años del Programa de Derecho desarrollarán habilidades, competencias cognitivas, interpretativas y comunicativas, adecuadas para el ejercicio responsable de la profesión de abogado.

El presente procedimiento inicia con la recepción de la solicitud hasta el archivo del caso.

## 2. Responsable

Los responsables de ejecutar el presente procedimiento son el Director (a) del Consultorio Jurídico, asesores, los Miembros Activos de Consultorio Jurídico, personal administrativo y personal de apoyo del Consultorio Jurídico.

## 3. Definiciones

### 3.1 Usuario

Es la persona natural de escasos recursos económicos, que se encuentra frente a una situación conflictiva de orden legal y que requiere de asesoramiento para resolverla. (Artículo 30 Decreto 196 de 1971 modificado por la Ley 583 de 2000, artículo 1.)

### 3.2 Asesor

Es el docente encargado de orientar a los Estudiante en Práctica de Consultorio Jurídicos en la práctica del consultorio jurídico (Glosario Ministerio de Justicia y del Derecho).

### 3.3 Asesoría Jurídica

Es un servicio cuyo objetivo es brindar información y orientación jurídica sobre la aplicación de las normas de las diferentes áreas del derecho (civil, familia, laboral, comercial, penal, entre otros). La asesoría jurídica permite indicarle al usuario el trámite o procedimiento para resolver un conflicto. (Glosario Ministerio de Justicia y del Derecho).

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Luz Stella Villamizar Guerrero		Firma Ana Perfecta Gutiérrez Estrada		Firma Mabel Johana Coronel Acevedo	
<b>Fecha</b>	15 de diciembre de 2021	<b>Fecha</b>	15 de diciembre de 2021	<b>Fecha</b>	09 de mayo de 2022

	<b>Prestación del Servicio en el Consultorio Jurídico</b>	<b>Código</b>	PGA.CC-02 v.02
		<b>Página</b>	2 de 7

### 3.4 Consultorio Jurídico

Son espacios de aprendizaje para los Estudiante en Práctica de Consultorio Jurídicos de Derecho y de acceso a la justicia para población de escasos recursos. En los consultorios jurídicos los Estudiante en Práctica de Consultorio Jurídicos de los dos (2) últimos años de la carrera de Derecho sirven como abogados de personas de escasos recursos, bajo la supervisión y asesoría de profesores especialistas en las diferentes áreas del derecho. Los servicios que prestan son gratuitos. (Glosario Jurídico MINJUSTICIA).

### 3.5 Competencia de los Consultorios Jurídicos

Son los asuntos o casos que los Estudiante en Práctica de Consultorio Jurídicos de consultorio jurídico está autorizados para tramitar ante los jueces y otras autoridades. (Glosario Jurídico MINJUSTICIA).

### 3.6 Concepto

Es la respuesta verbal o escrita a la consulta del usuario, la cual se puede transmitir al usuario una vez obtenido el visto bueno por parte del asesor del área de consultorio.

### 3.7 Miembro Activo de Consultorio Jurídico

Es el alumno de una facultad de derecho que ha alcanzado el nivel académico requerido para realizar la práctica en el consultorio jurídico. (Glosario Jurídico MINJUSTICIA).

Las demás definiciones que aplican para el presente Documento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.**

## 4. Contenido

Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	<b>RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO</b>	
1.1	<p><b>Atención a Usuarios</b></p> <p>Los usuarios deben acercarse al Consultorio Jurídico de la Universidad de Pamplona, ubicado en la Carrera 3 4- 11, o en la Sede de Villa del Rosario ubicada en laAutopista internacional vía los Álamos –Villa Antigua, los cuales funcionan en horario de atención al público de 8:00 a 12:00 A.M. y de 2:00 a 6:00 P.M. de lunes a viernes, horario que podrá ser modificado según la necesidad y eventos en el servicio.</p> <p><b>NOTA 1:</b> En las sedes distintas a la principal, el director/adel Consultorio podrá fijar horarios diferentes dentro de lajornada laboral, teniendo en cuenta las necesidades del servicio. El director/a podrá igualmente determinar la actividad de los Estudiantes Miembros Activos del Consultorio Jurídico y asesores en los períodos de vacaciones académicas de los practicantes.</p> <p><b>NOTA 2:</b> Se podrán realizar jornadas por fuera de la sede del Consultorio Jurídico en las cuales participarán Miembros Activos de Consultorio Jurídico de cualquiera de los niveles, mediante la ejecución de actividades, turnos de asistencia u orientación jurídica. Esta modalidad también tendrá lugar en las jornadas socio- jurídicas y eventos interinstitucionales en donde participe el Programa de Derecho.</p>	<p>Usuario</p> <p>Miembro Activo del Consultorio Jurídico</p> <p>AsesoresJudicante</p>

	<b>Prestación del Servicio en el Consultorio Jurídico</b>	<b>Código</b>	PGA.CC-02 v.02
		<b>Página</b>	3 de 7

	<p><b>NOTA 3:</b> Excepcionalmente y por necesidad del servicio esta actividad podrá ser efectuada por Estudiante miembro Activo del Consultorio Jurídico de los niveles I, II, III o IV, por docentes asesores y judicantes.</p>	
1.2	<p>La población vulnerable que desee acceder a los servicios del Consultorio Jurídico, debe presentar documento de identidad.</p> <p>La verificación de los estratos 1 y 2, se realiza por el Miembro Activo de Consultorio Jurídico o receptor.</p> <p>Se realiza la verificación del SISBEN, teniendo en cuenta que el puntaje no sobrepase el mínimo requerido por el Sistema de Régimen Subsidiado.</p>	<p>Miembro Activo del Consultorio Jurídico Asesores</p> <p>Usuario</p>
1.3	<p>El Miembro Activo de Consultorio Jurídico y/o quien recepcione debe registrar los datos de identificación personal del usuario, en el formato <b>FGA.CC-26 "Atención al Usuario"</b>.</p> <p>El usuario debe allegar copia documento de identidad y de los anexos relacionados con la consulta en caso de ser necesario.</p> <p><b>NOTA 1:</b> El personal de apoyo o asesor debe revisar el correcto diligenciamiento del <b>FGA.CC-26 "Atención al Usuario"</b>.</p> <p><b>NOTA 2:</b> Una vez diligenciado el formato de recepción e incorporados los anexos, el receptor debe hacer entrega en la Secretaría del Consultorio Jurídico para la organización en el trámite de reparto.</p>	<p>Miembro Activo del Consultorio Jurídico</p> <p>Asesores y/o Judicante</p> <p>Personal Administrativo</p> <p>Usuario</p>
1.4	<p><b>Competencia del Consultorio Jurídico</b></p> <p>El Miembro Activo de Consultorio Jurídico determina si el asunto es competencia del Consultorio Jurídico. En caso que no exista, el Miembro Activo de Consultorio Jurídico y/o receptor comunica verbalmente al usuario lo sucedido, las razones que la motivan y el lugar al cual debe dirigirse para la atención de su consulta.</p> <p><b>NOTA:</b> La competencia está normada de acuerdo a lo contemplado en la ley 583 de 2000, artículo 1°.</p> <p><b>En el Área de Público:</b></p> <p><i>De oficio en los procesos disciplinarios de competencia de las personerías municipales y de la Procuraduría General de la Nación.</i></p> <p><i>De oficio en los procesos de responsabilidad fiscal de</i></p>	<p>Miembro Activo del Consultorio Jurídico Asesores</p> <p>Asesores y/o Judicante</p>



**Prestación del Servicio en el Consultorio Jurídico**

**Código**


PGA.CC-02 v.01

**Página**

4 de 7

	<p><i>competencia de las contralorías distritales, departamentales, municipales y general de la república.</i></p> <p><i>De oficio en los procesos administrativos de carácter sancionatorio que adelantan las autoridades administrativas, los organismos de control y las entidades constitucionales autónomas.</i></p> <p><b>En el Área de Penal</b></p> <p><i>En los procesos penales de que conocen los jueces penales municipales y los fiscales delegados ante estos, así como las autoridades de policía en condición de apoderados de los implicados.</i></p> <p><i>En los procesos de la jurisdicción ordinaria comorepresentantes de la parte civil.</i></p> <p><i>De oficio en los procesos penales como voceros o defensores en audiencia.</i></p> <p><b>En el Área de Laboral</b></p> <p><i>En los cuales la cuantía de pretensión no exceda los 20s.m.l.m.v..</i></p> <p><i>En las diligencias administrativas de conciliación en materia laboral.</i></p> <p><b>En el Área de Privado</b></p> <p><i>En los procesos de alimentos que se adelanten ante los jueces de familia.</i></p> <p><i>En los procesos civiles de que conocen los jueces civiles de única instancia.</i></p>	
1.5	<p>En caso de que el usuario presente algún tipo de discapacidad, debe diligenciarse el <b>FGA.CC-25 “Apoyo en la Prestación del Servicio a Usuarios con Discapacidad”</b>.</p>	<p>Miembro Activo del Consultorio Jurídico</p> <p>Asesores y/o Judicante</p> <p>Usuario</p>
1.6	<p><b>Entrevista</b></p> <p>El Miembro Activo de Consultorio Jurídico entrevista al usuario, con el fin de conocer los motivos por los cuales está solicitando asesoría en el Consultorio Jurídico, buscando establecer todos aquellos hechos que le permitan determinar las posibles vulneraciones.</p> <p>Con el asunto descrito por el usuario en el <b>FGA.CC-26 “Atención al Usuario”</b>, el Miembro Activo de Consultorio Jurídico determina si se requiere aporte documental adicional, con el fin de comprobar o fundamentar el problema jurídico que se pueda estar presentando, así como definir la normatividad aplicable y precisar la violación que se puede haber presentado a la ley y emitir el diagnóstico del caso. <b>FGA.CC-33 “Diagnóstico del Caso”</b>.</p> <p><b>NOTA:</b> Cada vez que el Miembro Activo de Consultorio Jurídico cite al usuario a las instalaciones del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, sostenga una conversación telefónica o por medio tecnológico idóneo diligencia el <b>FGA.CC-46 “Comunicación con el Usuario”</b>, en el cual consigna la fecha, en caso de ser posible la firma del usuario y las observaciones del caso.</p>	<p>Miembro Activo del Consultorio Jurídico</p> <p>Asesores</p> <p>Asesores y/o Judicante</p> <p>Usuario</p>
1.7	<p><b>Identificación de la Consulta</b></p> <p>La asignación del número consecutivo que identifica el asunto, se registrada en <b>FGA.CC-42 “Base de Datos de Procesos de Estudiantes”</b> y <b>FGA.CC-44 “Base de Datos Histórica de Procesos”</b>.</p>	<p>Personal Administrativo</p>

	<b>Prestación del Servicio en el Consultorio Jurídico</b>	<b>Código</b>	PGA.CC-02 v.01
		<b>Página</b>	5 de 7
<b>2</b>	<b>SELECCIÓN DE MIEMBRO ACTIVO DE CONSULTORIO JURÍDICO</b>		
<b>2.1</b>	Se Procede de conformidad con el <b>IGA.CC-02 “Selección y Evaluación de Estudiante en Práctica de Consultorio Jurídico”</b> en la actividad 5.1	Personal Administrativo	
<b>3</b>	<b>COMUNICACIÓN Y NOTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA DE CONSULTORIO JURÍDICO</b>		
<b>3.1</b>	Se Procede de conformidad con el <b>IGA.CC-02 “Selección y Evaluación de Miembro Activo de Consultorio Jurídico”</b> Actividades 6.1 y 6.2.	Personal Administrativo Miembro Activo de Consultorio Jurídico	
<b>4</b>	<b>DIAGNÓSTICO DEL CASO</b>		
<b>4.1</b>	<p>El monitor efectúa revisión previa del diagnóstico, realiza observaciones y emite Vo Bo para presentación al asesor en el <b>FGA.CC-33 “Diagnóstico del Caso”</b>.</p> <p>El docente asesor, revisa el diagnóstico del caso formulado por el Miembro Activo de Consultorio Jurídico en el <b>FGA.CC-33 “Diagnóstico del Caso”</b>; si lo considera necesario, previa instrucción, realiza las observaciones y ajustes en concordancia con la normatividad vigente.</p> <p>Con Vo Bo del asesor, el Estudiante Miembro Activo de Consultorio Jurídico, efectúa la presentación del concepto jurídico al usuario.</p>	Asesor Miembro Activo de Consultorio Jurídico Monitor	
<b>5</b>	<b>CONCEPTO JURÍDICO</b>		
<b>5.1</b>	El Miembro Activo de Consultorio Jurídico socializa y entrega al usuario el <b>FGA.CC-29 “Concepto Jurídico”</b>	Usuario Miembro Activo de Consultorio Jurídico	
<b>5.2</b>	<p>El usuario con base en el concepto jurídico puede solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesoría Jurídica con el propósito de conocer las posibles alternativas para actuar en derecho.</li> <li>- Representación ante entidades judiciales y/o administrativas de ser aplicable.</li> <li>- Resolver sus diferencias a través de un acuerdo conciliatorio.</li> </ul> <p>Para tal fin el Miembro Activo de Consultorio Jurídico, diligencia el formato de Solicitud de Conciliación <b>FGA.CC-01 “Recepción de la Solicitud de Conciliación”</b> y el <b>FGA.CC-25 “Apoyo en la Prestación del Servicio a Usuarios con Discapacidad”</b> en caso de que se evidencie algún tipo de discapacidad; los cuales pone en conocimiento del Consultorio Jurídico dejando constancia en la copia del documento sobre la fecha en que fue presentada y su número de radicación</p> <p>Elaboración de documento jurídico que pretenda solicitud reconocimiento de un derecho.</p> <p><b>NOTA:</b> Dependiendo del área del derecho a la cual pertenece la consulta se procederá según el caso, a lo descrito en:</p> <p><b>IGA.CC-03 “Desarrollo de la Actuación Administrativa Área Laboral”</b></p> <p><b>IGA.CC-04 “Desarrollo de la Actuación Administrativa Área Penal”</b></p> <p><b>IGA.CC-05 “Desarrollo de la Actuación Administrativa Área Privado”</b></p> <p><b>IGA.CC-06 “Desarrollo de la Actuación Administrativa Área Público”</b></p>	Usuario Miembro Activo de Consultorio Jurídico  Personal Administrativo Asesor Monitor	

	<b>Prestación del Servicio en el Consultorio Jurídico</b>	<b>Código</b>	PGA.CC-02 v.01
		<b>Página</b>	6 de 7
<b>5.3</b>	<p>Entregado el concepto jurídico al interesado, el Miembro Activo de Consultorio Jurídico, facilita al usuario el <b>FDE.AT-03 “Encuesta para Medir la Satisfacción de los Usuarios del Consultorio Jurídico”</b>, para que califique la prestación del servicio.</p> <p>Una vez el usuario diligencia la encuesta el Miembro Activo de Consultorio Jurídico entrega al Personal Administrativo el instructivo aplicado.</p>	<p>Usuario</p> <p>Miembro Activo de Consultorio Jurídico</p> <p>Personal Administrativo</p>	
<b>6</b>	<b>ARCHIVO</b>		
<b>6.1</b>	<p>Cuando el usuario no solicita ninguno de los servicios descritos en la actividad 5.2, se procede con el archivo del asunto en el <b>FGA.CC- 32 “Archivo”</b>, previo Vo Bo del monitor o del personal Administrativo, de conformidad lo establecido en el procedimiento, para el control de documentos y registros.</p> <p>El asesor efectúa el seguimiento y evaluación tanto cualitativa y cuantitativa del desempeño del estudiante en el <b>FGA.CC-30 “Informe de Seguimiento del Asesor”</b>.</p> <p>El estudiante diligencia el <b>FGA.CC-39 “Informe Final Estado Proceso”</b>, que se debe anexar al expediente.</p> <p><b>NOTA 1:</b> El Miembro Activo de Consultorio Jurídico, debe llevar una carpeta física y digital donde se incluyan todos los documentos relacionados con el caso, como: informes, providencias judiciales, memoriales, alegatos presentados, documentos entregados al usuario, etc, cuando se sustituya el proceso, se debe hacer entrega actualizada de los documentos al nuevo Miembro Activo de Consultorio Jurídico que asuma el caso.</p> <p><b>NOTA 2:</b> La carpeta en físico reposará en las instalaciones del Consultorio Jurídico y bajo el cuidado y responsabilidad del Miembro Activo de Consultorio Jurídico asignado, quien deberá presentarla al momento en que sea requerida por el asesor a cargo y en la fecha asignada para la revisión. En ningún caso el Miembro Activo de Consultorio Jurídico, archivará en la carpeta documentos originales. De existir causal de sustitución, deberá hacerse entrega actualizada de la misma al nuevo Miembro Activo de Consultorio Jurídico que asuma el caso, para ello se procede de conformidad con lo descrito en el <b>IGA.CC-02 “Selección y Evaluación de Estudiantes del Consultorio Jurídico”</b>, actividades <b>5.1, 6.1 y 6.2.</b></p>	<p>Miembro Activo de Consultorio Jurídico</p> <p>Asesor Director</p> <p>Consultorio Jurídico</p>	

## Documentos de Referencia

- ISO 9000 Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 5906 Norma Técnica Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos Generales del Servicio
- Ley 962 de 2005 “Antitrámites”
- Ley 594 de 2000 Archivo General de la Nación.
- Reglamento Interno del Consultorio Jurídico
- Constitución Política de Colombia
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1564 de 2012

## 6. Historia de Modificaciones

<b>Versión</b>	<b>Naturaleza del Cambio</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Fecha de Validación</b>
00	Actualización del Procedimiento según lo descrito en el Acta de Reunión 015 del 15 de	15 de diciembre de 2021	14 de febrero de 2022

	<b>Prestación del Servicio en el Consultorio Jurídico</b>		<b>Código</b>	PGA.CC-02 v.01
			<b>Página</b>	7 de 7
	diciembre de 2021			
01	Actualización del Procedimiento según lo descrito en el Acta de Reunión 015 del 15 de diciembre de 2021	15 de diciembre de 2021		09 de mayo de 2022

**Anexos**

No Aplica