

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL CONSULTORIO JURICO Y BRIGADAS JURIDICAS			
Proyección Social	Consultorios Empresarial, Ambiental, Jurídico y Centro de Conciliación	Versión 0		Página 1 de 9

ÍNDICE

0.	Objetivo.....	2
1.	Alcance	2
2.	Definiciones	2
3.	Responsable	2
4.	Responsabilidades	3
5.	Generalidades	4
6.	Registro de Cambios	6
7.	Procedimiento.....	6
8.	Control de registros	9
9.	Formatos.....	9
10.	Anexos	9

0. Objetivo	1. Alcance
Establecer lineamientos para garantizar una atención jurídica inclusiva, accesible y digna a todas las personas pertenecientes a nuestro grupo de interés (personas que, por sus circunstancias especiales, se encuentren en situación de vulnerabilidad o indefensión, cuando se trate de asuntos íntimamente ligados con su condición), promoviendo el respeto por sus derechos y la eliminación de barreras físicas, comunicativas y actitudinales.	Este procedimiento aplica desde el momento de la atención primaria hasta la asesoría y acompañamiento jurídico según corresponda.
2. Definiciones	
Beneficiarios: Son beneficiarios de los servicios, los sujetos de especial protección constitucional, personas naturales que carezcan de medios económicos para contratar los servicios de un profesional del Derecho, y en general personas o grupos que, por sus circunstancias especiales, se encuentren en situación de vulnerabilidad o indefensión, cuando se trate de asuntos íntimamente ligados con su condición. Consultorio Jurídico: es un escenario de aprendizaje jurídico práctico de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, en el que los estudiantes cursan los créditos académicos, establecidos en el plan de estudios del programa de derecho, que depende de la Decanatura de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales. Centro de Conciliación: Línea de acción autorizada por el Ministerio de Justicia y del Derecho a la Universidad Libre como entidad promotora sin ánimo de lucro, para prestar el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desarrollo de las funciones de los estudiantes conciliadores, en el marco del ejercicio de una función pública, de acuerdo con la NTC 5906 Núm. 2.3 Atención especial y preferente: El Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación tendrán en cuenta el protocolo inclusivo de atención a las personas con discapacidad; la guía de atención a mujeres maltratadas y personas LGBTIQA+; y la política de educación inclusiva de la Universidad. Estudiantes: Son estudiantes del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación quienes hayan aprobado al menos el 50% de los créditos académicos del programa de Derecho y estén matriculados en Consultorio Jurídico I, II, III o IV. Educación continuada. Actividad orientada a la actualización y el desarrollo de los conocimientos y habilidades del conciliador y el personal vinculado con el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Libre. Entidad Promotora: Universidad Libre, que cuenta con Consultorio jurídico y Centro de Conciliación, sin ánimo de lucro. Gestión de documentos. Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a planificar,	

controlar y organizar la documentación producida o recibida en el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Libre, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Conciliación: Mecanismo de solución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador, quien además de proponer fórmulas de arreglo, da fe de las decisiones de acuerdo, la cual es obligatoria y definitiva para las partes que concilian.

Usuario y/o Interesado: Persona que recibe o solicita el servicio.

SICAAC: Sistema Nacional del Ministerio de Justicia.

3. Responsable

El director de Consultorio Jurídico es el responsable por la actualización, mejoramiento e implementación de este procedimiento.

4. Responsabilidades¹

Seccional	Bogotá	B/quilla	Cali	Pereira	Cúcuta	Cartagena	Socorro
Responsabilidad							
4.1. Planificación de Actividades del Consultorio jurídico y Brigadas jurídicas							
Elaborar el Plan de Acción anual alineado con el plan integral de desarrollo institucional (PIDI).						Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	
Planificar las actividades del Consultorio jurídico						Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico – Coordinador Académico del Centro de Conciliación	
Designar Docentes y Estudiantes						Director de Consultorio Jurídico	
Programar inducciones a estudiantes						Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	

¹“O quien haga sus veces en las seccionales¹”.

Programar Brigadas Jurídicas						Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Secretario Coordinador del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	
Programar actividades de prevención del conflicto.						Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico -	
4.2. Atención Primaria							
Recepciona la consulta del usuario al consultorio jurídico conforme a los canales de atención de cada seccional (Atención Primaria)						Estudiante de turno de consultorio jurídico	
Registrar la información de la consulta en el sistema de información SIUL-GWT,						Estudiante de turno de consultorio jurídico	
Verificar si la consulta se debe dirigir al centro de conciliación o a reparto						Docente asesor de turno del Consultorio Jurídico	
Estudiante de turno de consultorio jurídico indica Realizar evaluación de satisfacción de atención primaria al usuario						Usuario	

5. Generalidades

Este procedimiento se rige por los lineamientos establecidos en los documentos de referencia que se mencionan:

- Norma técnica colombiana NTC 5906
- Ley 2113 de 2021
- Ley 2220 de 2022
- Ley 1996 de 2019
- Decreto 1429 de 2020

- Decreto 2069 de 2023
- Decreto 1069 de 2015
- Reglamento del centro de conciliación. Acuerdo 03 de 2023
- Reglamento estudiantil Acuerdo N° 2 de 2006
- Reglamento del Consultorio Jurídico Acuerdo 02 de 2023

➤ **RECEPCIÓN DE CONSULTA**

La recepción de la consulta se realiza de manera Presencial, Virtual o por chat en Línea.

Presencial: Se recepciona de manera completa la inquietud de la persona que acude a las instalaciones del Consultorio Jurídico, el estudiante de consultorio jurídico en turno diligencia la atención primaria en el Sistema de Información Académico (SINU), igualmente le indicará al usuario que debe presentar o enviar al electrónico institucional, fotocopia un recibo de servicio público del lugar donde reside o carnet o certificado de SISBEN y fotocopia de su cédula, para la verificación socioeconómica, y de acuerdo con la tipología del caso se clasifica la consulta en el Sistema de Información SINU – SIUL. Seguidamente se remite al secretario Académico del Consultorio del jurídico o a quien se delegue, por medio de correo electrónico, para que realice de acuerdo con el área y horarios de atención especializada al docente el reparto del caso. El docente asignará al estudiante en el Sistema de Información Académico (SINU) para la atención y asesoría del usuario.

El estudiante asignado, deberá realizar la atención y asesoría del usuario según corresponda y registrar el acompañamiento el SIA (SINU), donde el docente realizará seguimiento a los casos de su área y brindará acompañamiento a los estudiantes según sea necesario.

El usuario deberá aportar para la realización de la asesoría, toda la documentación necesaria del caso, de no entregarse dentro de los 10 días hábiles siguientes, se cierra el caso en SINU -SIUL.

Virtual: La consulta la recibe el estudiante en turno del Consultorio Jurídico por formato virtual, WhatsApp o correo electrónico institucional habilitado. El estudiante de consultorio jurídico en turno diligencia la atención primaria en el Sistema de Información Académico SINU, recibe la consulta realizada por el usuario, se procede a hacer el reparto de la misma en razón al área de la consulta o responder inmediatamente según, en caso de requerir representación de tercero se le solicitará fotocopia de un servicio público del lugar donde reside, fotocopia de cédula, fotocopia de los documentos que desea hacer valer como pruebas.

Cuando los servicio que presta el Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación es requerido por una persona con discapacidad, la Universidad Libre en cada una de sus seccionales cuenta con la disponibilidad de oficinas con los accesos necesarios, con el fin de facilitarles la prestación de los servicios, lo anterior, se rige por el protocolo de Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación expedido por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Para esto, el estudiante deberá identificar si el usuario requiere algún tipo de apoyo. En caso de que el usuario presente una discapacidad; se brindará la opción de acompañamiento según se requiera, con el fin de presentar el servicio de Consultorio Jurídico (intérprete de lengua de señas, asistencia para movilidad, etc.).

➤ **REPARTO PROGRAMACIÓN**

De encontrarse disponibilidad en los turnos el día de la atención primaria, se asignará inmediatamente al docente del área especializada requerida, en caso de no haber disponibilidad de turno, este será asignado en un tiempo no mayor de 2 días hábiles, de acuerdo a los horarios de las áreas especializadas del Consultorio Jurídico.

➤ **INDUCCIÓN**

Se deben programar y ejecutar al inicio del periodo académico inducciones a estudiantes y a docentes asesores sobre la normatividad vigente, además sobre en el procedimiento para la gestión del conflicto y la conciliación, así como en el Sistema de información Académico que se debe alimentar, así mismo, realizar capacitaciones adicionales de actualizaciones o modificaciones en la normativa legal aplicable, en los acuerdos, en el procedimiento o en el sistema académico

6. Registro de Cambios

La trazabilidad de los cambios de este documento se realizará solicitando a la Coordinación Nacional de Calidad, el historial de versiones de este procedimiento.

7. Procedimiento

7.1. Planificación de Actividades del Centro de Conciliación y atención de brigadas jurídicas

RESPONSABLE²	ACTIVIDAD	REFERENCIA DOCUMENTADA
COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Elabora. "Plan de Acción anual alineado con el plan integral de desarrollo institucional (PIDI).	Plan de Acción anual alineado con el plan integral de desarrollo institucional
DIRECTOR DEL CENTRO DE CONCILIACION DEL CONSULTORIO JURIDICO	Planifica "Las actividades del Consultorio Jurídico"	N/A
DIRECTOR DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Establece Acuerdos y/o convenios con entidades, representantes o líderes de comunidades en condiciones de vulnerabilidad.	N/A
DIRECTOR DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Designa y Programa "Brigadas jurídicas a poblaciones o comunidades en condiciones de vulnerabilidad"	N/A

² O quien haga sus veces en las Seccionales.

DIRECTOR DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Programa "Turnos para docentes y Estudiantes que acompañaran las diferentes brigadas"	N/A
DIRECTOR DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Solicita "Afiliación de ARL a estudiantes al área gestión humana"	N/A
DOCENTES Y ESTUDIANTES	Asisten "Abrigadas jurídicas programadas y atienden a los usuarios de estas comunidades"	N/A
ESTUDIANTES	Revisan "Los casos de acuerdo con la necesidad y se atiende o programa para atención presencial en las instalaciones de la Universidad"	N/A
ESTUDIANTES	Ingresan "Los casos al SIUL y se registra todo el proceso"	N/A

7.2. Atención Primaria

RESPONSABLE³	ACTIVIDAD	REFERENCIA DOCUMENTADA
ESTUDIANTE EN TURNO DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Recepciona conforme a los canales de atención de cada seccional y Registra "La Consulta en el Sistema de Información SINU - SIUL"	Registro de Atención Primaria en SINU
ESTUDIANTE EN TURNO DEL CONSULTORIO JURÍDICO	<i>Verifica</i> "La tipología de la consulta" Clasifica la Consulta en el Sistema de información SINU – SIUL. <i>Remite a través de correo electrónico</i> Al secretario académico del Consultorio jurídico o a quien se delegue.	Correo electrónico
SECRETARIO ACADÉMICO DEL	<i>Verifica</i>	Reparto en SINU - SIUL

³ O quien haga sus veces en las seccionales

CONSULTORIO JURÍDICO O A QUIEN SE DELEGUE.	Turno disponible según el área requerida, dará reparto inmediato al docente para designación del estudiante. Sino se hará el respectivo reparto dentro de los 2 días hábiles siguientes según horarios de atención especializada.	
EI DOCENTE	<i>Notifica por SINU - SIUL</i> Al estudiante asignado del caso y <i>Realiza</i> Seguimiento a la atención del estudiante por medio de SINU-SIUL.	SINU - SIUL
EI ESTUDIANTE ASIGANDO	<i>Realiza</i> Asesoría al usuario y acompañamiento según el caso. <i>Crea</i> Expediente físico y/o virtual sobre el caso atendido. Invita al usuario a realizar la calificación del servicio (QR de calificación del Servicio).	Calificación de servicio

8. Control de registros

Ver listado maestro de documentos y registros en el sistema de información de calidad SIC, donde se consolidan todos los registros.

9. Anexos

N/A
