



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL  
USUARIO



**CÓDIGO** CJG-PRO-004  
**VERSIÓN** 1  
**FECHA** 13/05/2023

<b>OBJETIVO</b>	Establecer las actividades latentes en la atención del usuario dentro de las instalaciones de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación
<b>ALCANCE</b>	Permite generar una comprensión pormenorizada de la prestación del servicio por parte de los estudiantes practicantes de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. Inicia con la recepción del usuario en la secretaría y finaliza con la actuación o archivo del caso.
<b>MARCO NORMATIVO</b>	<p><b>Ley 2113 de 2021</b></p> <p><b>ARTÍCULO 1. Objeto.</b> El objeto de esta ley es establecer el marco normativo por medio del cual se regula la práctica del Consultorio Jurídico de las Instituciones de Educación Superior</p> <p><b>ARTÍCULO 2. Definición.</b> El Consultorio Jurídico es un escenario de aprendizaje práctico de las Instituciones de Educación Superior, autorizado en los términos de esta ley, en el cual los estudiantes de los programas de Derecho, bajo la supervisión, la guía y la coordinación del personal docente y administrativo que apoya el ejercicio académico, adquieren conocimientos y desarrollan competencias, habilidades y valores éticos para el ejercicio de la profesión de abogado, prestando el servicio obligatorio y gratuito de asistencia jurídica a la población establecida en la presente ley.</p> <p><b>ARTÍCULO 7. Prestación del servicio.</b> Los servicios de asesoría jurídica y pedagogía en derecho propios del Consultorio Jurídico podrán prestarse a entidades públicas o privadas, en las áreas pro bono de firmas de abogados, en despachos judiciales, notarías, organismos internacionales, organizaciones no gubernamentales, cajas de compensación familiar, centros de conciliación y centros de mediación y conciliación en equidad, cuando tales servicios sean en provecho de los beneficiarios y con el alcance indicado en el Artículo siguiente, y previa suscripción de convenios o acuerdos, bajo la verificación permanente por parte de la institución de educación superior de la connotación jurídica y de los beneficiarios de las actividades realizadas.</p> <p><b>ARTÍCULO 6. Servicios de los consultorios jurídicos.</b> Los Consultorios Jurídicos prestarán servicios de asesoría jurídica, conciliación extrajudicial en derecho, representación judicial y extrajudicial, adelantamiento de actuaciones administrativas e interposición de recursos en sede administrativa y pedagogía en derechos. Así mismo, podrán prestar servicios de conciliación en equidad, mediación, mecanismos de justicia restaurativa y litigio estratégico de interés público, así como todos aquellos otros servicios</p>



## PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO



**CÓDIGO** CJG-PRO-004  
**VERSIÓN** 1  
**FECHA** 13/05/2023

	<p>que guarden relación y permitan el cumplimiento de los principios y objetivos establecidos en esta ley.</p> <p><b>ARTÍCULO 8. Beneficiarios de los servicios.</b> Los Consultorios Jurídicos prestarán servicios de asesoría jurídica y litigio estratégico de interés público a sujetos de especial protección constitucional, a personas naturales que carezcan de medios económicos para contratar los servicios de un profesional en Derecho, y en general a 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.</p> <p><b>ARTÍCULO 14. Retroalimentación de los usuarios.</b> Los Consultorios jurídicos deberán establecer los mecanismos e instancias que se consideren pertinentes para el asesoramiento, conocimiento y atención de inquietudes, quejas o reclamos por parte de sus usuarios y de información al público.</p> <p><b>Resolución 003 de 2005</b></p>
<b>DEFINICIONES</b>	<p><b>Gratuidad.</b> El Consultorio Jurídico presta servicios jurídicos gratuitos en favor de las personas beneficiadas que se definen en esta ley. Los gastos necesarios para el impulso procesal y las costas judiciales en los trámites que apliquen serán asumidos por el usuario y en ningún caso los asumirá el estudiante.</p> <p><b>Accesibilidad.</b> El Consultorio Jurídico asegura a todos los estudiantes, docentes y usuarios el acceso en igualdad de condiciones al entorno físico, la información y las comunicaciones relacionadas con la prestación de sus servicios, y establece parámetros que les permitan acceder a servicios no presenciales. En relación con los usuarios de la administración de justicia, facilitan, en la medida de sus posibilidades y conforme a lo que se determine en los reglamentos de las instituciones de educación superior, que los sujetos procesales puedan acceder en sus sedes a las actuaciones virtuales.</p> <p><b>Formación Práctica.</b> Fortalecer el proceso educativo interdisciplinar de los estudiantes de los programas de Derecho mediante la articulación de la teoría y la práctica a partir de casos reales con un enfoque humanístico y ético.</p> <p><b>Beneficiarios de los servicios.</b> Los Consultorios Jurídicos prestarán servicios de asesoría jurídica y litigio estratégico de interés público a sujetos de especial protección constitucional, a personas naturales que carezcan de medios económicos para contratar los servicios de un profesional en Derecho, y en general a 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.</p>



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL  
USUARIO



**CÓDIGO** CJG-PRO-004  
**VERSIÓN** 1  
**FECHA** 13/05/2023

<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Entrevistas formato SIGUM Rúbricas Instructivos
---------------------------------	---

PASO	RESPONSABLE/ DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	<b>Usuario</b>	<b>Inicio</b>  El usuario se acerca a las instalaciones de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad de Manizales.
2	<b>Secretaria</b>	<b>Gestión</b>  La persona que requiere la prestación del servicio procederá a suministrar información como nombre y número de contacto, entre otros, lo anterior a fin de proceder la designación de estudiante practicante (CJ:ver procedimiento de entrevista)
3	<b>Estudiante Practicante</b>	<b>Desarrollo</b>  El estudiante practicante inicia el abordaje del usuario, realizando una valoración socioeconómica, posterior a ello, escuchará atentamente al mismo con el propósito de brindar la asesoría correspondiente según el caso expuesto.
4	<b>Estudiante Practicante</b>	<b>Desarrollo</b>  Se determinarán las actuaciones a que diese lugar según las controversias esbozadas por el usuario y emitirá la respectiva asesoría
5	<b>Asistente Docente de Área</b>	<b>Verificación</b>  Analizará la procedencia de las actuaciones propuestas por el estudiante practicante.
6	<b>Asesor Docente de Área</b>	<b>Verificación</b>  Otorgará el aval y visto bueno respecto de la asesoría brindada tanto por el asistente docente de área junto con el estudiante practicante.
7	<b>Estudiante Practicante</b>	<b>Diligenciamiento</b>



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL  
USUARIO



**CÓDIGO** CJG-PRO-004  
**VERSIÓN** 1  
**FECHA** 13/05/2023

		Contará con el termino de 3 días hábiles para diligenciar la entrevista propia de la asesoría brindada a través de la plataforma SIGUM, lo anterior, dirigiéndola al área competente (CJ: ver procedimiento de entrevistas)
8	<b>Asistente Docente de Área</b>	<b>Verificación</b> Realizará revisión respecto del componente fáctico y jurídico inmersos en la entrevista. (CJ: ver procedimiento de entrevistas)
9	<b>Asesor Docente de Área</b>	<b>Verificación</b> Efectuará revisión respecto del componente fáctico y jurídico inmersos en la entrevista, adicionalmente analizará el concepto generado por el asistente docente del área, definiendo el estado de la entrevista (archivo, actuación) (CJ: ver procedimiento de entrevistas)
10	<b>Asesor Docente de Área</b>	<b>Calificación</b> Finalmente determinará de manera integral la nota cuantitativa correspondiente a las entrevistas revisadas por el mismo.
11	<b>Asistente Docente de Área</b>	<b>Designación actuación</b> En caso de haberse evidenciado asignaciones derivadas de las asesorías que reposan en la entrevista, se procederá a la designación de los estudiantes que asumirán las mismas.

**DOCUMENTOS ASOCIADOS:**

<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>
Instructivo diligenciamiento entrevistas
Procedimientos de actuaciones, asignaciones y entrevistas