	CONSULTORIO JURÍDICO CENTRO CONCILIACIÓN	CJ-ASG-P-0003
		Versión 3
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Febrero-2016
		Página 1 de 7

1. PROPÓSITO

Este documento tiene como objetivo, dar a conocer a los estudiantes, al personal administrativo, al equipo de asesores, al personal de apoyo y a los usuarios en general del Consultorio Jurídico de la Universidad de San Buenaventura sede Bogotá, cada una de las etapas que se cumplen en la prestación del servicio que se brinda en asuntos de asesoría jurídica, conciliación en derecho y amigable composición.


2. ALCANCE

Inicia con una solicitud verbal de asesoramiento en asuntos jurídicos por parte de un usuario del Consultorio Jurídico, el cual es brindado por los estudiantes de los semestres noveno y décimo de la facultad de ciencias jurídicas; asesoramiento que se realiza con el acompañamiento de un equipo de asesores docentes de las diferentes áreas del derecho, y termina con la emisión de un concepto, el inicio de un proceso o la realización de una audiencia de conciliación.


3. DEFINICIONES

Para facilitar la comprensión del presente documento, se definen los siguientes términos:

- 3.1. **PROCEDIMIENTO:** Es la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Un procedimiento documentado es un documento interno en el que se presenta la secuencia de las etapas para el desarrollo de uno o varios componentes de un proceso llevado a cabo en la universidad e identifica el responsable por el desarrollo de cada actividad, entre otro tipo de información complementaria.
- 3.2. **FORMATO:** Es el documento empleado para el registro de información que da evidencia de la ejecución de una actividad.
- 3.3. **DOCUMENTO:** Es la información y su medio de soporte; el medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico, electrónico, usb, fotografía, muestra, patrón, o en su defecto cualquier medio que sirva para compilar información.
- 3.4. **SOLICITUD VERBAL:** Es la diligencia que realiza un usuario del Consultorio Jurídico, de manera personal y en la cual se identifica plenamente, con la finalidad de pedir el servicio de asesoramiento en asuntos legales.
- 3.5. **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.
- 3.6. **IDENTIFICACIÓN:** El usuario de los servicios del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, se darán a conocer plenamente mediante su documento de identificación original, cédula de ciudadanía para ciudadanos colombianos o pasaporte/cédula de extranjería para usuarios extranjeros.
- 3.7. **CAPACIDAD ECONÓMICA:** Los estudiantes adscritos a los consultorios jurídicos de las facultades de derecho, son abogados de pobres y como tales deberán verificar la capacidad económica de los usuarios, artículo 1 inciso 2 ley 583 de 2000. El Consultorio Jurídico ha definido los siguientes mecanismos tendientes a determinar la capacidad económica de los usuarios:

	CONSULTORIO JURÍDICO CENTRO CONCILIACIÓN	CJ-ASG-P-0003
		Versión 3
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Febrero-2016
		Página 2 de 7


- a) Copia de la última factura de servicios públicos domiciliarios, sólo se atienden a las personas de estrato 1, 2 y 3.
 - b) Copia del carné del Sisbén nivel 1 y 2
 - c) Constancia de que es una persona desplazada emitida por autoridad competente.
 - d) Copia de la última colilla de pago de salario. Si el solicitante es empleado no podrá devengar más de dos salarios mínimos legales vigentes.
- 3.8. PLANILLA DE CONTROL:** Corresponde al formato CJ-ASG-F-013, Formato de Asignación de Códigos, es el medio de control a través del cual se registra toda la información personal de los usuarios, para efectos estadísticos, se asignan los consecutivos de los casos y se define tanto el área de consulta como el estudiante designado a atender el caso.
- 3.9. COMPETENCIA:** Es la facultad de que están investidos los estudiantes para intervenir en causa ajena, mientras pertenezcan al Consultorio Jurídico. Ley 583 de junio 12 de 2000.
- 3.10. CUANTÍA:** Valor de la materia litigiosa que sirve para determinar el procedimiento legal a seguir; está representado por el monto total de las pretensiones del negocio jurídico, que para el caso de los estudiantes del Consultorio Jurídico, está definido en la Ley 583 de 2000 y en el artículo 25 Ley 1564 de 2012, Código General del Proceso. Procesos De Mínima Cuantía: son aquellos que versen sobre pretensiones patrimoniales que no excedan el equivalente a cuarenta Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (40 SMLMV).
- 3.11. AREA DE CONSULTA:** Es el campo del derecho hacia el cual va dirigida la consulta del usuario, que se halla determinada por la clase de situación jurídica en la que este se encuentre involucrado. El área de consulta puede ser en materia Civil, Laboral, Comercial, Penal, de Familia, de Derecho Público o bien pertenecer al campo de la Seguridad Social.
- 3.12. DIAGNÓSTICO DEL CASO:** Es la adecuación a un determinado ordenamiento legal, que hace el estudiante del Consultorio Jurídico de los datos suministrados por el usuario mediante la narración de unos hechos o situaciones presuntamente violatorios de sus derechos fundamentales, personales o patrimoniales y que tiene como finalidad orientarlo sobre la manera en la cual debe darles una solución de carácter legal, el cual consignará en el formato F-PSAU-001.
- 3.13. ASESOR:** Es el abogado titulado con experiencia profesional no inferior a tres (3) años, en cada una de las áreas de derecho público, penal, privado y laboral, (decreto 765 de 1977), quien tendrá la responsabilidad de guiar al estudiante en las diferentes etapas de acompañamiento legal, brindadas al usuario y es además quien aprueba y autoriza en primera instancia los conceptos legales que emite y las actuaciones procesales que deba adelantar.

	CONSULTORIO JURÍDICO CENTRO CONCILIACIÓN	CJ-ASG-P-0003
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Versión 3
		Febrero-2016
		Página 3 de 7

3.14. 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 consulta.


CONDICIONES GENERALES

- 3.15.** Los usuarios se acercan al Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad de San Buenaventura- Bogotá, ubicado en Calle 161 A No. 21-50, el cual funciona en el horario de atención al público de 1:30pm a 5:00pm de lunes a viernes, horario que podrá ser modificado según la necesidad y evolución de la demanda en la prestación del servicio.
- 3.16.** El usuario debe solicitar el servicio al consultorio jurídico de manera personal y se debe constatar mediante documento de identificación que la persona que solicita el servicio, es la misma que aparece en el documento.
- 3.17.** Se registran todos los datos de identificación personal del usuario y se toma fotocopia al documento de identidad, la cual deberá acompañar toda la documentación del asunto que se le atenderá al usuario. A continuación se le asigna un número consecutivo con el cual será identificado a partir de ese momento el caso que corresponde al usuario.
- 3.18.** El judicante monitor, se constituye en el primer filtro que se hace a la solicitud de asesoría, quien deberá determinar si el asunto es competencia del consultorio jurídico. Esta competencia se determina en virtud de la materia y de conformidad con el Decreto-ley 196 de 1971, el Decreto 0765 de 1977, la Ley 583 del 2000, Ley 640 de 2001 y demás normas concordantes.
- 3.19.** En caso de determinar que en efecto existe competencia por parte del consultorio jurídico, designa un estudiante de turno para que atienda al usuario y define el área de consulta (civil, comercial, familia, laboral, penal, seguridad social, público). Este estudiante tiene la responsabilidad de llevar esta consulta hasta el final del proceso.
- 3.20.** De determinar que no existe competencia por parte del consultorio, el judicante comunica verbalmente al usuario de lo sucedido y las razones que motivan la falta de competencia y le informará el lugar al cual debe dirigirse para que le atiendan su consulta.
- 3.21.** El estudiante se encargará de complementar la información del usuario, con todos aquellos datos que permitan determinar, si este pertenece a la población objetiva del consultorio jurídico, lo cual se demuestra con un recibo de servicio público. Toma los datos que permitan una comunicación efectiva con él, como teléfonos, correos electrónicos, su lugar de residencia y domicilio para efectos de correspondencia. Se recauda además, información tendiente a conocer aspectos culturales, como nivel de educación; aspectos socio demográficos como sexo, edad, raza, y todos aquellos tendientes a conocer la situación del usuario en la sociedad, como si es madre cabeza de familia o si se encuentra en situación de desplazamiento.
- 3.22.** El estudiante entrevista al usuario, con el fin de conocer los motivos por los cuales está solicitando asesoría en el consultorio jurídico, buscando establecer todos

	CONSULTORIO JURÍDICO CENTRO CONCILIACIÓN	CJ-ASG-P-0003
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Versión 3
		Febrero-2016
		Página 4 de 7

aquellos hechos que le permitan encuadrar esta información en un hecho jurídico o antijurídico.

- 3.23. Con los hechos narrados por el usuario, el estudiante determinará si se requiere información documental adicional, con el fin de comprobar o fundamentar aquellas posibles vulneraciones de derechos que se puedan estar presentando, caso en el cual debe implementar el formato “compromiso documentos” F-PSAU-002, el cual será suscrito por el estudiante y el solicitante o usuario.
- 3.24. El estudiante entrevista al usuario, con el fin de conocer los motivos por los cuales está solicitando asesoría del consultorio jurídico, buscando establecer todos aquellos hechos que le permitan encuadrar esta información en un hecho jurídico o antijurídico, definir la normatividad aplicable y precisar la violación que se pueda haber presentado a la ley y emitir el diagnóstico del caso.
- 3.25. El docente asesor, revisa el diagnóstico del caso formulado por el estudiante y ayuda a definir con qué precisión se encuadraron los hechos narrados por el usuario a la normatividad jurídica vigente, cada revisión será consignada en la Hoja Record que corresponde al formato F-PSAU-0003, cuantas veces sea necesario, consignando las observaciones a que haya lugar.
- 3.26. Analiza que los hechos descritos en el diagnóstico del caso, hayan sido plasmados con la suficiente claridad que facilite su entendimiento y que cada uno de los hechos se encuentra descrito de manera secuencial, permitiendo una definición precisa de los hechos en términos de tiempo y espacio.
- 3.27. Revisa que los hechos descritos sean realmente atentatorios del ordenamiento jurídico y contrasta que estas presuntas violaciones correspondan a las normas que el estudiante ha definido como vulneradas.
- 3.28. El docente asesor, revisa el diagnóstico del caso formulado por el estudiante y ayuda a definir con qué precisión se encuadraron los hechos narrados por el usuario a la normatividad jurídica vigente y si este en efecto obedece a un hecho o un acto antijurídico.
- 3.29. Una vez el docente asesor ha validado todos los aspectos mencionados con antelación y evidencia que los mismos están de conformidad a lo esperado, aprueba el diagnóstico del caso para ser comunicado al usuario, aprobación que será suscrita por el estudiante y el asesor en el formato F-PSAU-001.
- 3.30. Se informa al usuario el concepto jurídico que se ha emitido con respecto a su consulta. Este concepto se emitirá de manera verbal y podrá hacerse de manera escrita y a solicitud del interesado, en caso de ser escrito, el mismo debe seguirse conforme a lo señalado en el formato F-PSAU-006.
- 3.31. El usuario es quien define qué camino será el que opte a seguir. 1- Si para él es suficiente el concepto y solo quería conocer jurídicamente cuál era su situación y cuáles eran las alternativas que tenía. 2- Si con el concepto decide iniciar una demanda o una denuncia en la jurisdicción ordinaria, 3- Si prefiere y la ley se lo permite, resolver sus diferencias a través de un acuerdo conciliatorio.

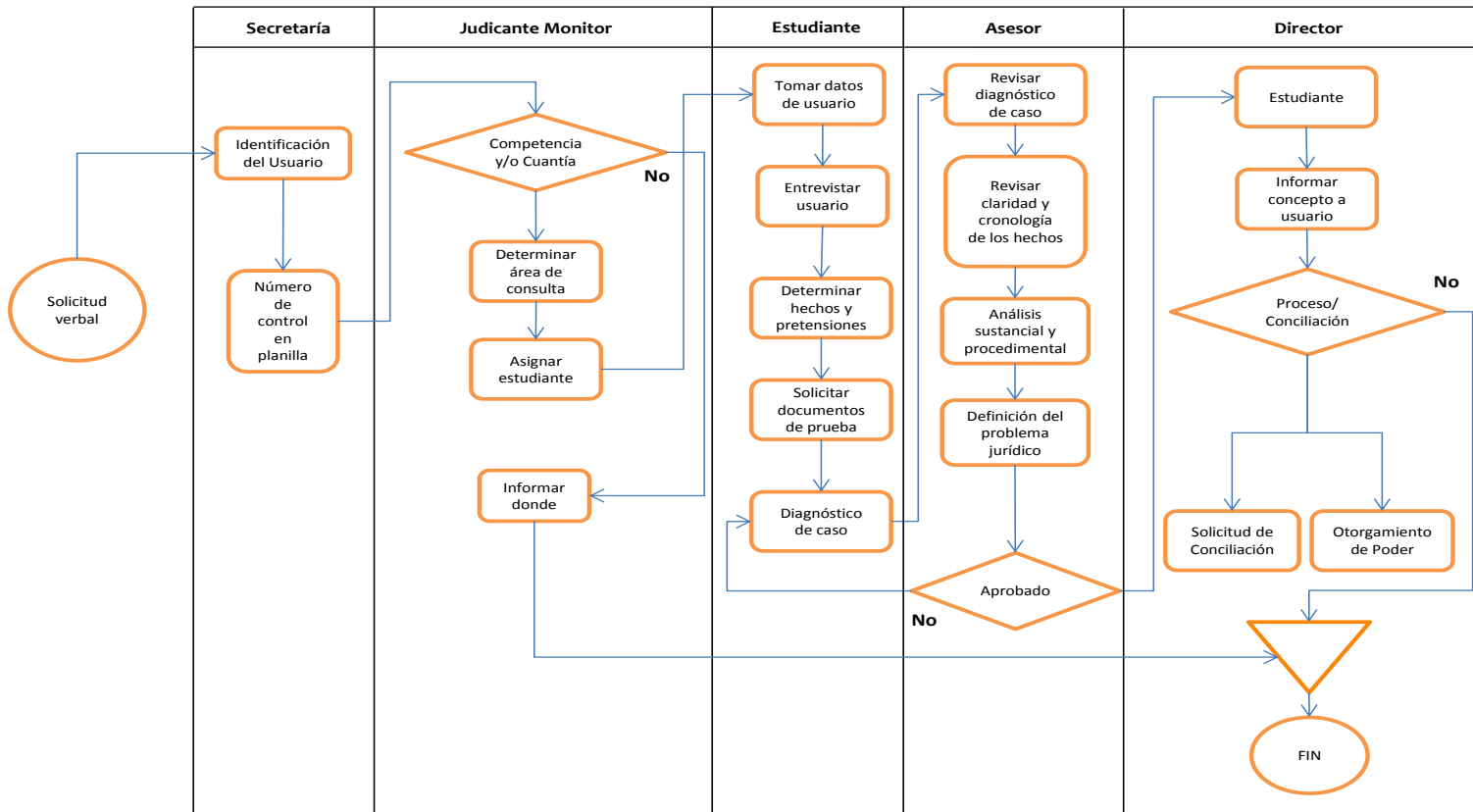
	CONSULTORIO JURÍDICO CENTRO CONCILIACIÓN	CJ-ASG-P-0003
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Versión 3
		Febrero-2016
		Página 5 de 7


- 3.32.** El estudiante del Consultorio Jurídico, que ha tenido a cargo el caso del usuario y cuyo concepto arrojó la posible solución de la controversia mediante la realización de una Audiencia de Conciliación, presentará esta alternativa al usuario para que este decida si quiere optar por este mecanismo alternativo o prefiere acudir a la justicia ordinaria. Lo mismo hará cuando se deba agotar esta etapa como requisito de procedibilidad; en ambos casos el estudiante diligenciará el formato F-PSC-001 de Solicitud de Conciliación, el cual pondrá en conocimiento del centro de Conciliación para la asignación del consecutivo numérico, dejando constancia en la copia del documento sobre la fecha en que fue presentada y su número de radicación.
- 3.33.** Una vez definido por el usuario la finalidad que se le dará al concepto contenido en el formato de Diagnóstico de caso, este se archivará de conformidad con lo establecido en el procedimiento para el control de documentos y registros.
- 3.34.** Cada vez que el estudiante cite al usuario a las instalaciones del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, sostenga una conversación telefónica con el mismo o envíe un correo electrónico conforme a los datos suministrados por el interesado, deberá implementar el formato F-PSAU-0004, en el cual consignará la fecha, en caso de ser posible la firma del usuario y las observaciones del caso.
- 3.35.** En los casos en que el estudiante evidencia un vencimiento de términos con relación al usuario, conforme a concepto emitido por el docente asesor en los demás casos que se considere necesario, llenará el formato F-PSAU-005, de carta cierre del caso, el cual será dirigido al Director del Consultorio Jurídico.
- 3.36.** Una vez entregado el concepto jurídico al interesado, el estudiante dirigirá al usuario a la secretaria donde se procederá a implementar el formato F-PSAU-008, con la finalidad de efectuar encuesta de satisfacción.

 UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA SEDE BOGOTÁ	CONSULTORIO JURÍDICO CENTRO CONCILIACIÓN	CJ-ASG-P-0003
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Versión 3
		Febrero-2016
		Página 6 de 7

5. DESCRIPCIÓN

PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSULTORIO JURÍDICO



	CONSULTORIO JURÍDICO CENTRO CONCILIACIÓN	CJ-ASG-P-0003
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Versión 3
		Febrero-2016
		Página 7 de 7

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTO	LUGAR DE UBICACIÓN
ACUERDO TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.	http://www.usbbog.edu.co/images/documentos/consultorio_juridico/ACUERDO_T_RIBUNAL.pdf
RESOLUCIÓN DE RECTORÍA No. R- 2012 - 011 (Junio 21 de 2012). Por la cual se crea y autoriza el funcionamiento del Consultorio Jurídico del programa de Derecho de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.	http://www.usbbog.edu.co/images/documentos/consultorio_juridico/RESOLUCION_CONSULTORIO_JURIDICO.pdf
REGLAMENTO CONSULTORIO JURÍDICO	http://www.usbbog.edu.co/images/documentos/consultorio_juridico/REGLAMENTO_CONSULTORIO_JURIDICO.pdf
DECRETO 196 DE 1971	http://www.redjudicial.com/redjudicial/index/CODIGOSYESTATUTOS/ESTATUTODELABOGADO.pdf
DECRETO 765 DE 1977	http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-102574_archivo_pdf.pdf
DECRETO 3200 DE 1979	https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/decreto_3200_1979.htm
LEY 583 DE 2000	http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-105018_archivo_pdf.pdf

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
Febrero de 2014	0001	
Julio de 2015	0002	
Febrero de 2016	0003	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó: