1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que se deben seguir para la prestación de los servicios de asesoría y asistencia jurídica para todas las personas de escasos recursos económicos que solicitan atención del Consultorio Jurídico.

2. ALCANCE

El presente documento debe ser utilizado por el/la director(a) del Consultorio Jurídico, estudiantes, docentes y personal administrativo de esta unidad para atender los requerimientos de la población destinataria de éste servicio.

3. RESPONSABLE

Decano(a) de la Facultad de Humanidades: Responsable de garantizar la adecuada aplicación de este procedimiento.
Director(a) del Centro de Conciliación: Responsable de la adecuada ejecución de este procedimiento.

4. GENERALIDADES

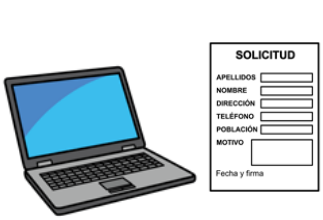
La finalidad del Consultorio Jurídico es la prestación de un servicio de asistencia social gratuita a todas las personas de escasos recursos económicos por parte de los estudiantes que cursen los programas de derecho durante dos años, de conformidad con los artículos 1° y 30 del Decreto 196 de 1971 desarrollado por le Ley 583 de 2000 y con lo establecido en el reglamento interno del Consultorio Jurídico.

El Consultorio Juridico reconoce las relaciones asimétricas de poder basadas en la desigualdad de género, discriminación y violencia institucional por prejuicio como una barrera de acceso a la justicia para las mujeres, lideresas, defensoras de derechos humanos y personas LGBTI. Con relación a los principios de igualdad, prevalencia de la Dignidad

Humana y prevalencia de los derechos fundamentales, el Consultorio Juridico garantiza rutas y medidas de atención diferencial de manera inmediata, oportuna y efectiva, mostrando respeto por la identidad de género y orientación sexual a través de la prestación de servicios libres de estereotipos sexistas y acciones revictimizantes.

5. DESCRIPCIÓN

5.1 Descripción gráfica del procedimiento



1. Solicitar servicio

2. Revisar y asignar

3. Recepcionar el caso

4. Brindar asesoría al estudiante

5. Envío de la consulta

6. Reparto de casos

7. Estudio del caso

8. Elaborar acción

9. Revisar y aprobar

11. Realizar informe de evaluación de servicio

10. Evaluar servicio

5.2 Descripción detallada

Nº.	Responsable/ Dependencia	Descripción de la Actividad
01	Usuario/a (s)	**Solicitar servicio:** La solicitud virtual el/la usuario/a la realiza a través del correo electrónico institucional, la línea de atención PBX de la Universidad a las extensiones habilitadas a esta unidad y las redes sociales del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, como Facebook, Instagram y twitter. Si la solicitud es de manera presencial, el/la usuario/a ingresa al Consultorio Jurídico y es atendido por la/el secretaria/o.
02	Secretaria/o Consultorio Jurídico	**Revisión y Asignación:** La secretaria revisa las solicitudes radicadas presencial y a través de los canales electrónicos y la línea de atención del PBX de la Universidad del Magdalena, diligencia los datos de identificación y localización en el formato CCJ-F13 Formato de Consulta virtual y/o presencial y asigna la consulta al estudiante en su turno virtual o presencial.

Nº.	Responsable/ Dependencia	Descripción de la Actividad
03	Estudiante/Consultorio Jurídico	**Recepción del caso:** Al estudiante en turno virtual o presencial se le envía a su correo electrónico en archivo adjunto el formato de consulta CCJ-F13 Formato de Consulta virtual y/o presencial, para diligenciar de manera virtual o físico y brindar una orientación al usuario que ha sido previamente concertada el docente asesor de área de Consultorio Jurídico. En caso de que se identifique antecedentes de violencia en los hechos, se deberá recepcionar el caso a través del formato CCJ-F29 Formato Atención a Mujeres y Población LGBTI
04	Docente/ Asesor del Consultorio Jurídico	**Brindar asesoría al Estudiante:** Asesora al estudiante en el caso recepcionado y determina la competencia del Consultorio Jurídico y la orientación que se debe entregar al usuario por el estudiante. Entregada la orientación al usuario, el estudiante remite de manera digital o físico consulta al docente asesor con la finalidad de que este verifique que la orientación entregada corresponde con lo manifestado por él y este conforme a los hechos consultados.
05	Coordinador(a) Consultorio Jurídico	**Envío de la Consulta:** Posteriormente el formato de consulta CCJ-F13 Formato de Consulta virtual y/o presencial es remitido a la coordinación académica para reparto.

Nº.	Responsable/ Dependencia	Descripción de la Actividad
06	Coordinador(a) Consultorio Jurídico	**Reparto de Casos:** Se realizará de manera virtual o presencial, asignando en un acta llamada de reparto al estudiante que atenderá el caso quien cuenta con un término de tres (3) días hábiles desde el momento de la notificación del acta para presentar el concepto jurídico del caso en estudio. Nota: En caso que el alumno no retire el reparto dentro del término correspondiente, el/la Coordinador(a) académico del Consultorio Jurídico procederá a la Reasignación de la Consulta. Así mismo se procederá a reasignar las consultas que llevan los estudiantes que culminan su práctica académica. Se registran en el Acta de reasignaciones.
07	Estudiante/ Consultorio Juridico	**Estudio del Caso:** Cuenta con un término de tres (3) días hábiles desde el momento de la notificación del acta para presentar el concepto jurídico del caso en estudio y manifestar la acción o procedimiento jurídico y/o administrativo que corresponde al caso en estudio.

Nº.	Responsable/ Dependencia	Descripción de la Actividad
08	Estudiante/ Consultorio Juridico	**Elaborar Acción:** Aprobado el concepto el estudiante realiza la actuación que corresponda (Petición, Acción Constitucional, Demanda, Liquidación, etc..) y lo envía por correo electrónico institucional al docente asesor de área para revisión y aprobación final. Un vez autorizada la actuación respectiva por el docente asesor, el estudiante procederá a realizar la entrega de la actuación pertinente al usuario dejando constancia de ellos en el formato CCJ-F20 formato documentos expedidos.
09	Docente Asesor / Consultorio Jurídico	**Revisar y Aprobar:** El docente asesor de área recibida la actuación, revisa y corrige, modifica y aprueba, esta actuación se surte mediante correo electrónico.
10	Usuario/ Consultorio Jurídico	**Evaluar el Servicio:** Diligencia el formato de Evaluación del Servicio CCJ-F12 Calificación del Servicio
11	Director(a) Consultorio Jurídico	**Realizar informe de evaluación de servicio:** Realizar un informe semestral de la información obtenida en las encuestas de evaluación aplicadas a los usuarios que ha recibido el servicio

6. MARCO LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición (DD/MM/AAAA)	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Decreto	Presidencia de la Republica de Colombia	196	12/02/1971	Por el cual se dicta el Estatuto del Abogado

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición (DD/MM/AAAA)	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Ley	Congreso de la República de Colombia	583	12/06/2000	Por medio de la cual se modifican los art. 30 y 39 del Decreto 196 de 1971
Acuerdo	Tribunal Superior del Distrito Judicial de Santa Marta	007	15/05/2007	Por el cual se obtiene la aprobación para prestar los servicios de Consultorio Jurídico
Reglamento	Consejo de Facultad de Humanidades	N/A	06/02/2017	Reglamento de Consultorio Jurídico
Decreto	Presidencia de la Republica de Colombia	491	28/03/2020	Por el cual se adoptan medida de urgencia para garantizar la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y de los particulares que prestan servicios públicos en el marco de la emergencia Económica, Social y Ecológica.
Decreto	Presidencia de la Republica de Colombia	806	04/06/2020	Por el cual se adoptan medidas para implementar las tecnológicas de la información y de la comunicación en las actuaciones judiciales.
Ley	Congreso de la Republica	1996	26/08/2019	Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Protocolo de Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación y/o Arbitraje Inclusivos para Personas con Discapacidad- Ministerio de Justicia y del Derecho.
- Guía de Atención a Mujeres y Personas LGTBI en los Servicios de Acceso a la Justicia- Ministerio de Justicia y del Derecho.

8. REGISTROS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
CCJ-F13	Formato de Consulta virtual y/o presencial	Archivo del consultorio jurídico. Físico o digital	3 años	Secretaria	Cronológico y por número de consulta	Digitalizar
CCJ-F11	Control de citas	Archivo del consultorio jurídico. Físico o digital	3 años	Secretaria	Cronológico y por número de consulta	Digitalizar

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	**Nombre**	**Lugar y Medio**	**Tiempo de Retención**	**Responsable de Archivarlo**		
No aplica	Acta de Reparto	Archivo del consultorio jurídico. Físico o digital	3 años	Secretaria	Cronológico y por número de consulta	Digitalizar
No aplica	Control de reparto	Consultorio jurídico. Archivo Excel y Word	permanente	Secretaria	Cronológico y por número de consulta	Back-up
CCJ-F20	Documentos expedidos	Archivo del consultorio jurídico. Físico o digital	3 años	Secretaria	Cronológico y por número de consulta	Digitalizar
CCJ-F12	Calificación del servicio	Archivo del consultorio jurídico. Físico o digital	1 años	Secretaria	Cronológico	Eliminar
No aplica	Informe de evaluación del servicio	Archivo del consultorio jurídico. Físico o digital	3 años	Secretaria	Cronológico	Digitalizar

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES

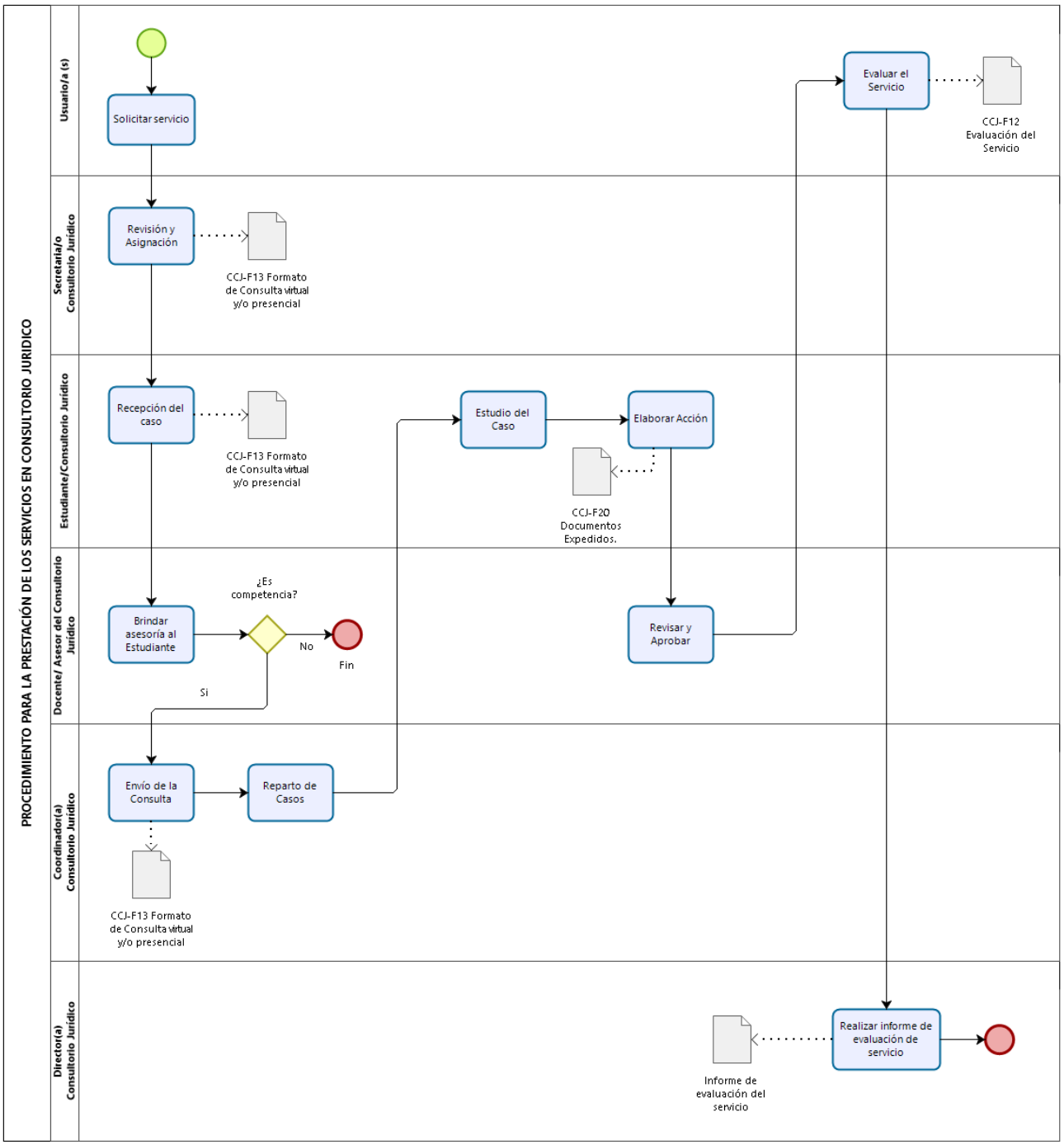
VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	30/10/2013	Encabezado	Se elimina "UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD – "COGUI", se agrega el nombre del proceso al cual pertenece el documento. Se cambia el código y el consecutivo del proceso, dado que pasa hacer parte del Sistema de Gestión del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
		Pie de Página	Se cambia el responsable de la aprobación, teniendo en cuenta lo establecido en la Tabla N°1 Responsables de la aprobación de los documentos del Sistema de Gestión Integral.
		1. Objetivos	Se adiciona al Centro de Conciliación.
		2. Alcance	Se amplía el alcance al director del Centro de Conciliación.
		4. Generalidades	Se mejora la redacción de las generalidades, ampliando las áreas del derecho a las que atiende el consultorio jurídico, así como las responsabilidades del Técnico Administrativo y Estudiante.
		5. Descripción	Se ajusta la redacción de las actividades en todos los pasos, de acuerdo al desarrollo de las mismas actualmente.
		8. Registros	Se cambia la codificación de los formatos.

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
2	17/10/2017	Todos los ítems	Todos los ítems se ajustan teniendo en cuenta como se presta el servicio actualmente y frente a los requisitos definidos en los documentos Protocolo de Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación y/o Arbitraje Inclusivos para Personas con Discapacidad y la Guía de Atención a Mujeres y Personas LGTBI en los Servicios de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y del Derecho para certificarse como un Consultorio Juridico inclusivo.

Elaboró	***Revisó***	***Aprobó***
Dirección y Coordinación Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación *06/11/2020*	*Yineth Pérez Torres* *Responsable Mejora Continua COGUI+* *Grupo de Gestión de la Calidad* *06/11/2020*	*Christian Rodríguez Martínez* *Director* *Programa Académico de Derecho* *11/11/2020*

10. ANEXOS

10.1 Flujograma


PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN CONSULTORIO JURIDICO
Usuario/a (s)
Solicitar servicio
Evaluar el Servicio
CCJ-F12 Evaluación del Servicio
Secretaria/o Consultorio Jurídico
Revisión y Asignación
CCJ-F13 Formato de Consulta virtual y/o presencial
Estudiante/Consultorio Jurídico
Recepción del caso
CCJ-F13 Formato de Consulta virtual y/o presencial
Estudio del Caso
Elaborar Acción
CCJ-F20 Documentos Expedidos.
Docente/ Asesor del Consultorio Jurídico
Brindar asesoría al Estudiante
¿Es competencia?
No
Fin
Si
Revisar y Aprobar
Coordinador(a) Consultorio Jurídico
Envío de la Consulta
Reparto de Casos
CCJ-F13 Formato de Consulta virtual y/o presencial
Director(a) Consultorio Jurídico
Realizar informe de evaluación de servicio
Informe de evaluación del servicio