

	PROCESO PROYECCIÓN SOCIAL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE USUARIOS CENTRO DE CONCILIACIÓN Y CONSULTORIO JURÍDICO	Página 1 de 4
		Código: PS-P46
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 21-04-2017

1 DEFINICIÓN

Es el procedimiento mediante el cual se describen todas las actividades a realizar para la atención de los usuarios del centro de conciliación y consultorio jurídico de la Universidad del Tolima.

2 ALCANCE

Este procedimiento aplica a los servicios prestados en el Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico de la Universidad del Tolima. Inicia con la recepción de la solicitud presentada por el usuario y culmina con el cierre del caso, por archivo o por cumplimiento de la acción judicial o administrativa a que dé lugar.

3 ESTRUCTURA

3.1 GENERALIDADES


Los requisitos y características del servicio de asistencia, representación jurídica y la promoción de los mecanismos alternativos de solución de conflictos para las personas de escasos recursos económicos de la región, que pueden acceder a los servicios prestados por el Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico de la Universidad del Tolima, en las áreas de derecho privado, público, penal y laboral, están orientados en principios de celeridad, orden y eficiencia con el fin de lograr la excelencia en la gestión.

Los usuarios del Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico son personas naturales de escasos recursos económicos pertenecientes a los estratos socio-económicos 1, 2 y 3., quienes serán atendidas en la Calle 20 N° 23 A-144 Sur Sede Universidad del Tolima, que funcionará de lunes a viernes en horario de 9:00 A.M. a 12:30 PM, horario que podrá ser modificado según la necesidad y eventos programados

Documentación

Los formatos soporte de cada una de las asesoría o actuaciones administrativas o judiciales deben ser diligenciados en letra legible, imprenta, no cursiva.

ELABORO Profesional Universitario	REVISÓ Directora Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico	APROBÓ Directora Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico
La impresión y copia magnética de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA “ Asegúrese de consultar la versión vigente en http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad ”		

	PROCESO PROYECCIÓN SOCIAL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE USUARIOS CENTRO DE CONCILIACIÓN Y CONSULTORIO JURÍDICO	Página 2 de 4
		Código: PS-P46
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 21-04-2017

En los expedientes nunca deben reposar originales de los documentos, pues estos originales solo serán solicitados cuando la actuación así lo requiera.

Términos para la realización de actuaciones

El término para la realización de las actuaciones es de diez (10) días calendario a partir de su notificación, contados de lunes a viernes hábiles, no se tendrán en cuenta para efectos de control de términos internos los fines de semana y festivos.

En todo caso no podrá exceder más de 10 días calendario la entrega de un concepto o proyección al usuario, pero sí podrán disminuir los términos cuando el grado de vulnerabilidad sea alto y requiera una pronta respuesta por parte del Consultorio jurídico, términos que serán señalados por el asesor de área según la necesidad y valoración que realice al momento de repartir el asunto.


El Estudiante tiene el término perentorio de dos (02) días hábiles siguientes a la publicación, para retirar el reparto asignado. Verificados y confrontado los datos registrados en la entrevista, se complementa o se hacen las correcciones a que haya lugar, se realiza la actuación en forma inmediata, consultando la Doctrina, Jurisprudencia y Legislación vigentes.

Entrevistas con el usuario para ampliar información

El estudiante podrá si estima necesario, entrevistar al usuario para ampliar la información sobre su caso y solicitar los documentos que requiera para desarrollar su actuación, para lo cual habrá un término no superior a dos (02) días hábiles los cuales harán parte de los 4 días que se tienen para la entrega final del concepto al usuario.

Las reuniones o citas que se acuerden entre el estudiante y el usuario deben cumplirse dentro de las instalaciones del Consultorio Jurídico, (preferiblemente en los días en que desarrolla turno como verificador).

En los casos en que el usuario no allegue los documentos solicitados, el estudiante se comunicara vía telefónica con él, conminándolo o exhortándolo a entregar la información requerida. En caso que el usuario sea renuente o desinteresado, el estudiante deberá enviar requerimiento por escrito al usuario por correo certificado, donde se le invita a allegarlos en un término no mayor a diez (10) días hábiles o en una fecha y hora cierta, de lo contrario el servicio no se podrá facilitar y el asunto será archivado, empleando para tal fin el formato de cierre de caso PS-P46-F07

	PROCESO PROYECCIÓN SOCIAL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE USUARIOS CENTRO DE CONCILIACIÓN Y CONSULTORIO JURÍDICO	Página 3 de 4
		Código: PS-P46
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 21-04-2017

Compromiso necesario antes de iniciar una actuación administrativa o judicial

El Compromiso del Usuario para iniciación de un proceso Judicial debe ser otorgado por escrito en formato de inicio de actuación judicial y/o administrativa PS-P46-F06, en este evento, el usuario firma un compromiso en el que constan las obligaciones del mismo y las facultades que otorga al estudiante, así como las situaciones en las cuales se podría renunciar al poder conferido.


3.2 DESCRIPCIÓN

3.2.1 CONSULTORIO JURÍDICO

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01.	Usuario	Se anuncia en la recepción
02.	Secretaria	Remite al usuario a un estudiante verificador de usuarios
03.	Estudiante Verificador de Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe el caso presentado por el usuario ✓ Informa al usuario la gratuidad de la prestación del servicio, exceptuando los gastos ocasionados por certificaciones, notificaciones, pólizas, entre otros que llegaren a ser necesarios para el correcto y normal trámite del asunto, los cuales deben ser cancelados por el mismo. ✓ Mediante formato de verificación de usuarios PS-P46-F01, recepciona la información general del usuario y la solicitud de servicio. ✓ Solicita al usuario los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> - Cedula de ciudadanía, - Certificado de SISBEN o carta de desplazados o carnet de la EPS donde conste estrato socioeconómico o recibo público de estratificación económica 0, 1, 2 y 3 como base para examinar y determinar la capacidad económica del usuario. ✓ Escanea los documentos y los anexa al formato PS-P46-F01 el cual firma en forma legible. ✓ determina la clase de actuación que debe realizarse. <ul style="list-style-type: none"> - Si solo requiere asesoría, continua paso 05. - Si requiere trámite judicial o administrativo, continua paso 06
04.	Usuario	Firma en forma legible el formato de verificación de usuarios PS-P46-F01

	PROCESO PROYECCIÓN SOCIAL	Página 4 de 4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE USUARIOS CENTRO DE CONCILIACIÓN Y CONSULTORIO JURÍDICO	Código: PS-P46
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 21-04-2017


PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
05.	Estudiante Verificador de Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Emite concepto jurídico y lo registra en el formato PS-P46-F01, en el cual se hará una descripción fáctica y jurídica de la asesoría que se brinda. ✓ Crea el caso en el sistema interno del consultorio plasmando el concepto dado y archiva los documentos del caso.
06.	Estudiante Verificador de Usuarios	<p>Si se requiere realizar algún trámite judicial o administrativo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Emite concepto jurídico y lo registra en el formato PS-P46-F01, evaluando la procedencia de la acción a realizar, donde determinará de plano si se archiva por falta de competencia o se tramitará a través del Consultorio Jurídico.
07.	Estudiante Verificador de Usuarios	Si la actuación puede ser llevada a cabo, remite el formato PS-P46-F01 al estudiante diagnosticador de turno.
08.	Estudiante Diagnosticador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe el formato de verificación de usuarios PS-P46-F01 ✓ Diligencia el formato de diagnóstico de área según corresponda, señalando el análisis fáctico, normativo y probatorio; determinando las acciones a seguir; incluye la clase de servicio a prestar y lo firma en forma legible <p style="margin-left: 40px;"> Diagnóstico Derecho Civil PS-P46-F02 Diagnóstico Derecho Laboral PS-P46-F03 Diagnóstico Derecho Penal PS-P46-F04 Diagnóstico Derecho Público PS-P46-F05 </p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicita los documentos para anexar al expediente. ✓ Diligencia el Formato de Inicio de Actuación Judicial y/o Administrativa PS-P46-F06 ✓ Remite el expediente para revisión del monitor de área y el judicante coordinador.
09.	Usuario	Firma en forma legible el formato de diagnóstico que corresponda y el formato de actuación judicial y/o administrativa PS-P46-F06
10.	Judicante Coordinador y Monitor de área	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asignan número al expediente ✓ Revisan el correcto diligenciamiento del formato de diagnóstico ✓ Remite al asesor de área

	PROCESO PROYECCIÓN SOCIAL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE USUARIOS CENTRO DE CONCILIACIÓN Y CONSULTORIO JURÍDICO	Página 5 de 4
		Código: PS-P46
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 21-04-2017


PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
11.	Asesor de área y monitor de área	Asigna el estudiante que adelantará el proceso, preferiblemente designando el estudiante que para ese momento se encuentra realizando turno de diagnóstico.
12.	Estudiante designado para ejercer la representación del caso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crea el caso en el sistema interno del Consultorio. ✓ Elabora y hace entrega al usuario de la acción administrativa o legal a que hubiera lugar, para ello contará con un término de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación, la cual podrá ser personal, por email o por publicación. <ul style="list-style-type: none"> • El estudiante asignado deberá dentro de los cuatro (4) días siguientes a su designación emitir un concepto inicial con la proyección de la actuación a realizar, el cual allegará al Judicante coordinador. • El monitor de área tendrá 1 día (día 5) para revisar el concepto o proyección de la acción constitucional o legal al asesor de área. • El asesor de área conocerá del asunto y tendrá 4 días para emitir concepto acerca del mismo. • El estudiante tendrá 1 día para hacer entrega formal de la acción o actuación que se requiera presentar. ✓ Realiza seguimiento a la actuación y lo registra en el formato de diagnóstico. ✓ Terminada la actuación envía carpeta del caso para revisión del Director de Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico.
13.	Director del Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico.	Revisa y aprueba el cierre definitivo del caso, dejando constancia de ello en el formato de cierre de caso PS-P46-F07
14.	Estudiante designado para ejercer la representación del caso	Realiza el Cierre del Caso en el sistema interno del consultorio por cumplimiento de labores.
		FIN

3.2.2 CENTRO DE CONCILIACIÓN

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01.	Usuario	Se anuncia en la recepción
02.	Secretaria	Remite al usuario a un estudiante verificador de usuarios

	PROCESO PROYECCIÓN SOCIAL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE USUARIOS CENTRO DE CONCILIACIÓN Y CONSULTORIO JURÍDICO	Página 6 de 4
		Código: PS-P46
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 21-04-2017


PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
03.	Estudiante Verificador de Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepciona la información general del usuario, la solicitud de servicio de conciliación, verificando la compatibilidad de tal actuación de conformidad con lo establecido en la ley que regula la materia. Diligencia el formato certificado de trámite PS-P46-F12. ✓ Informa al usuario de los gastos que puede generar el servicio. ✓ Diligencia el formato de Solicitud de Conciliación PS-P46-F08 y lo envía al judicante coordinador. <p>Tiempo: el mismo día que recepciona la solicitud, salvo en caso de no cumplir con la información solicitada por el estudiante al usuario.</p>
04.	Judicante Coordinador	<p>Valora si el asunto a conciliar es competencia del Centro de Conciliación.</p> <p>Si es competencia: Da visto bueno y radica en la secretaria del Centro para que se efectuó la notificación a las partes con el fin de que comparezcan a la conciliación.</p> <p>No es competencia: Archiva la Solicitud.</p>
05.	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa las audiencias, teniendo en cuenta la disponibilidad de salas, de conciliadores y la duración estimada de la audiencia. ✓ Cita a audiencia al convocante mediante formatos PS-P46-F13. ✓ Cita a audiencia al convocado mediante formato PS-P46-F14. ✓ Envía notificación de comparecencia a las partes a conciliar, por correo certificado y además se enviaran al correo electrónico suministrado por los usuarios. <p>Nota: Se enviaran notificaciones de comparecencia a la audiencia de conciliación hasta 2 veces, en el caso en que una de las partes no asista injustificadamente se procederá al archivo de dicha solicitud.</p> <p>Si no se pudiere hacer la notificación se diligenciará el formato requerimiento al usuario formato PS-P46-F15.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Designa estudiante conciliador conforme a la lista de conciliadores establecida, asignando a aquel que este de turno en la fecha y hora de conciliación.

	PROCESO PROYECCIÓN SOCIAL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE USUARIOS CENTRO DE CONCILIACIÓN Y CONSULTORIO JURÍDICO	Página 7 de 4
		Código: PS-P46
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 21-04-2017

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
06.	Estudiante designado para la conciliación	<p>El día programado para la audiencia el estudiante deja constancia mediante acta, de la realización o no de la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si no se presenta ninguna de las partes o solo una de ellas, realiza acta de no comparecencia, código PS-P46-F16. ✓ Si se presentan las partes, presenta el protocolo que el conciliador ha de observar dentro de la audiencia, incluyendo mínimo los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> - presentación de las partes; - reglas para el desarrollo de la audiencia; - ilustrar a las partes sobre el objeto, alcance, beneficios consecuencias jurídicas y límites de la conciliación - papel de los apoderados, si los hay; - presentación de los argumentos de las partes; - formulación de diferentes alternativas; - posibles resultados; - tiempo de entrega de actas, constancias entre otros, y - lenguaje que se debe utilizar. ✓ Realizada la audiencia de conciliación <ul style="list-style-type: none"> Si se llega a un acuerdo: deja constancia mediante acta de conciliación. Si no se llega a acuerdo: deja constancia mediante acta de no acuerdo PS-P46-F17 ✓ Remite el acta a la secretaria para archivo
07.	Secretaria	Archiva acta conforme a las normas generales de archivo.
08.		FIN

4. BASE LEGAL

- Decreto 196 de 1971 (art. 30) modificado por el (art. 1) de la ley 583 de 2000 creación y competencias en las distintas áreas de los consultorios jurídicos.


	PROCESO PROYECCIÓN SOCIAL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE USUARIOS CENTRO DE CONCILIACIÓN Y CONSULTORIO JURÍDICO	Página 8 de 4
		Código: PS-P46
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 21-04-2017

- Decreto 0765 de 1977 requisitos para el funcionamiento del consultorio jurídico y para el judicante.
- Ley 446 de 1998 por la cual se dictan varias disposiciones sobre competencias.
- Ley 640 de 2001 normatividad que regula la conciliación en los centros de conciliación.
- Acuerdo de creación del programa de Derecho 043 de 29 octubre de 2008.
- Acuerdo 017 de 2010 por el cual se aprueba el pensum del programa de derecho.
- Resolución N° 4223 de 27 de mayo de 2010 del Ministerio de Educación Nacional.
- Acuerdo 010 de 25 de julio de 2013 del Consejo Superior de la Universidad del Tolima donde crea el Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico.
- Resolución 0121 del 31 de enero de 2014 de rectoría “reglamento del consultorio jurídico”.
- Acuerdo 002 de 31 de enero de 2014 por el cual se da el nombre de Alfonso Palacio Rudas al Consultorio Jurídico.

5. REGISTROS

N°	IDENTIFICACION		ALMACENAMIENTO		PROTECCION	TRD	
	Código Formato	Nombre	Lugar Archivo	Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final
01.	PS-P46-F01	Formato de Verificación de Usuarios	centro de conciliación y consultorio jurídico	Físico	secretaria	10	Microfilmación /Eliminación
02.	PS-P46-F02	Diagnóstico Derecho Civil	Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico	Físico	secretaria	10	Microfilmación /Eliminación
03.	PS-P46-F03	Diagnóstico Derecho Laboral y Seguridad Social	Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico	Físico	secretaria	10	Microfilmación /Eliminación

N°	IDENTIFICACION		ALMACENAMIENTO		PROTECCION	TRD	
	Código Formato	Nombre	Lugar Archivo	Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final
04.	PS-P46-F04	Diagnóstico Derecho Penal	Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico	Físico	secretaria	10	Microfilmación /Eliminación
05.	PS-P46-F05	Diagnóstico Derecho Público	Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico	Físico	secretaria	10	Microfilmación /Eliminación
06.	PS-P46-F06	Inicio de Actuación Judicial y/o Administrativa	Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico	Físico	secretaria	10	Microfilmación /Eliminación
07.	PS-P46-F07	Cierre de Caso	Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico	Físico	secretaria	10	Microfilmación /Eliminación
08.	PS-P46-F08	Solicitud de Conciliación	Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico	Físico	secretaria	10	Microfilmación /Eliminación
09.	PS-P46-F09	Formato de permanencia	Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico	Físico	Secretaria	10	Microfilmación /Eliminación
10.	PS-P46-F11	Formato de designación de estudiante	Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico	Físico	Secretaria	10	Microfilmación /Eliminación
11.	PS-P46-F12	Certificado de Tramite					
12.	PS-P46-F13	Citación a Audiencia de Conciliación Extrajudicial – Convocante	Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico	Físico	Secretaria	10	Microfilmación /Eliminación
13.	PS-P46-F14	Citación a Audiencia de Conciliación Extrajudicial – Convocado	Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico	Físico	Secretaria	10	Microfilmación /Eliminación

	PROCESO PROYECCIÓN SOCIAL	Página 10 de 4
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE USUARIOS CENTRO DE CONCILIACIÓN Y CONSULTORIO JURÍDICO	Código: PS-P46
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 21-04-2017

N°	IDENTIFICACION		ALMACENAMIENTO		PROTECCION	TRD	
	Código Formato	Nombre	Lugar Archivo	Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final
14.	PS-P46-F15	Requerimiento a Usuario	Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico	Físico	Secretaria	10	Microfilmación /Eliminación
15.	PS-P46-F16	Acta de no Comparecencia	Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico	Físico	Secretaria	10	Microfilmación /Eliminación
16.	PS-P46-F17	Constancia de no Acuerdo	Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico	Físico	Secretaria	10	Microfilmación /Eliminación

6. ANEXOS

Anexo 1. Formato de Verificación de Usuarios, PS-P46-F01.

Anexo 2. Diagnóstico Derecho Civil, PS-P46-F02.

Anexo 3. Diagnóstico Derecho Laboral y Seguridad Social, PS-P46-F03.

Anexo 4. Diagnóstico Derecho Penal, PS-P46-F04.

Anexo 5. Diagnóstico Derecho Público, PS-P46-F05.

Anexo 6. Inicio de Actuación Judicial y/o Administrativa, PS-P46-F06.

Anexo 7. Cierre de Caso, PS-P46-F07.


Anexo 8. Solicitud de Conciliación, PS-P46-F08.

Anexo 9. Formato de permanencia, PS-P46-F09.

Anexo 10. Designación de estudiantes, PS-P46-F11.

Anexo 11. Certificado de Tramite, PS-P46-F12.

Anexo 12. Citación a Audiencia de Conciliación Extrajudicial – Convocante, PS-P46-F13.

	PROCESO PROYECCIÓN SOCIAL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE USUARIOS CENTRO DE CONCILIACIÓN Y CONSULTORIO JURÍDICO	Página 11 de 4
		Código: PS-P46
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 21-04-2017

Anexo 13. Citación a Audiencia de Conciliación Extrajudicial – Convocado, PS-P46-F14.

Anexo 14. Requerimiento a Usuario, PS-P46-F15.

Anexo 15. Acta de no Comparecencia, PS-P46-F16.

Anexo 16. Constancia de no Acuerdo, PS-P46-F17.

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
01	26-09-2016		Se crean los formatos PS-P46-F12, PS-P46-F13, PS-P46-F14, PS-P46-F15, PS-P46-F16, PS-P46-F17, Se elimina formato PS-P46-F10.
02	21-04-2017		Se ajusta el procedimiento en aspectos de forma.