
 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO JURIDICO UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE		AC-EX-PR-104
			Versión 1
			02/12/2025
	Elaborado por: Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Revisado por: Profesional en Sistemas de Gestión	Aprobado por: Director de Planeación y Desarrollo Institucional

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO JURIDICO

APLICACIÓN DE CONOCIMIENTO

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO JURIDICO UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE		AC-EX-PR-104
			Versión 1
			02/12/2025
	Elaborado por: Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Revisado por: Profesional en Sistemas de Gestión	Aprobado por: Director de Planeación y Desarrollo Institucional

1. OBJETO

Establecer las directrices y lineamientos para la adecuada atención, orientación y acompañamiento integral a los usuarios del consultorio jurídico, garantizando un servicio accesible, oportuno, eficiente y con enfoque de género, en cumplimiento de la normatividad vigente y de los principios de ética profesional.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todos los usuarios que soliciten los servicios del Consultorio Jurídico. Inicia con la manifestación de la solicitud de asesoría por parte del usuario y finaliza una vez se ha brindado la atención correspondiente y se registra el cierre del caso.


3. RESPONSABLE

Son responsables por el correcto desarrollo del procedimiento en cada una de sus fases:

- **Asesor del Consultorio Jurídico:** Por estar atento a sus funciones el día del turno asignado, por acompañar a los estudiantes en las asesorías de los usuarios, por revisar las asesorías que adelanten los estudiantes en el Consultorio Jurídico Virtual y por ser el punto de partida de la ruta de enfoque de género.
- **Estudiante:** Por dar asesorías a los usuarios del Consultorio Jurídico, por proyectar las respuestas a los usuarios del Consultorio Jurídico Virtual.
- **Judicante:** Por dar asesorías a los usuarios del Consultorio Jurídico, por proyectar las respuestas a los usuarios del Consultorio Jurídico Virtual.
- **Coordinación del Consultorio Jurídico:** Por transcribir las asesorías del formato Modelo de Registro de Asesorías físico al Excel.
- **Dirección del Consultorio Jurídico:** Por elaborar el cronograma de atención y de turnos de asesores y estudiantes.

4. DEFINICIONES

4.1. Asesoría: Es la prestación de servicios profesionales por parte de abogados y expertos legales para orientar, informar y asistir a personas o empresas en asuntos relacionados con la ley, la normativa y los reglamentos vigentes. Sus funciones principales incluyen brindar consultoría para prevenir riesgos, redactar y revisar documentos legales como contratos, gestionar y cumplir normativas, y representar a clientes en procesos legales.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO JURIDICO UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE		AC-EX-PR-104
			Versión 1
			02/12/2025
	Elaborado por: Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Revisado por: Profesional en Sistemas de Gestión	Aprobado por: Director de Planeación y Desarrollo Institucional

4.2. Enfoque de género: Es una herramienta conceptual y metodológica que busca reconocer, analizar y transformar las diferencias culturales y sociales que generan desigualdades, para lograr la igualdad real y efectiva de oportunidades y derechos.

5. DESCRIPCIÓN POR FASES


5.1. ATENCIÓN A USUARIOS DE MANERA PRESENCIAL

1. Atención inicial y registro del caso: La primera atención presencial en el Consultorio Jurídico de la Universidad Autónoma del Caribe se desarrolla por parte del asesor de turno, toda vez que al iniciar el semestre la Dirección del Consultorio Jurídico, elabora un cronograma en donde están identificados los días que le corresponde la atención a cada asesor, así como a los estudiantes que se encuentren haciendo sus prácticas de base en el Consultorio Jurídico. El usuario que se acerca presencialmente es atendido en la recepción y debe diligenciar la primera parte del formato Modelo de Registro de Asesorías, que corresponde a la caracterización del usuario.

2. Atención y análisis del caso por el asesor especialista: Una vez es escuchado de manera incipiente el caso del usuario, se remitirá por el asesor de turno, al asesor especialista en el área y al o los estudiantes de Consultorio Jurídico que se encuentren en turno. En esta etapa el asesor y los estudiantes y/o judicante, escucharán ampliamente la descripción del caso narrado por el usuario, y proceden a diligenciar el espacio del formato Modelo de Registro de Asesorías, denominado: "Asunto". Posteriormente, el asesor, los estudiantes y/o judicante entregan respuesta al usuario, indicando lo que en derecho proceda para la solución del conflicto o caso expuesto, por lo que proceden a diligenciar la parte del formato Modelo de Registro de Asesorías, denominado: "Respuesta del asesor". Igualmente se indica en el referido formato por parte del asesor, si tiene algún entregable o no para el usuario.

3. Calificación del servicio recibido: El usuario debe calificar la prestación del servicio ofrecida por el Consultorio Jurídico, a través del diligenciamiento del espacio denominado: "calificación del servicio", incluido dentro del Formato Modelo de Registro de Asesorías. Posteriormente, proceden a firmar el formato, el usuario, el asesor y el estudiante y/o judicante.

4. Revisión y resguardo de los documentos fruto de las asesorías: Al finalizar el turno del día, el asesor encargado del mismo procede a revisar que todos los formatos de Modelo de Registro de Asesorías, se encuentren diligenciados a completitud y que los mismos tengan la numeración que permita conocer la secuencia de las atenciones. Así mismo la Coordinación del Consultorio Jurídico, se encarga de digitar la información física de los formatos de Modelo de Registro de Asesorías, en la base de datos de asesoría, lo cual permite tener mayor control de la información de los usuarios, la tipología de conflictos, sino también los compromisos de entrega de documentos o trámites jurídicos a los usuarios por parte de los estudiantes, judicante y asesores.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO JURIDICO UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE		AC-EX-PR-104
			Versión 1
			02/12/2025
	Elaborado por: Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Revisado por: Profesional en Sistemas de Gestión	Aprobado por: Director de Planeación y Desarrollo Institucional

5. Revisión semanal de casos: De manera semanal el Coordinador del Consultorio Jurídico desarrolla revisión de cada uno de los procesos relacionados en la base de datos de asesorías junto a los asesores, estudiantes y judicantes, que permita realizar control y seguimiento a los trámites del Consultorio Jurídico, y debe informar a la dirección de cualquier situación que se presente.


6. Posibles resultados de la atención al usuario: Dentro de la asesoría que adelanta el asesor especialista en el área del derecho motivo de la consulta, el estudiante y/o judicante, se pueden presentar como resultados, las siguientes situaciones:

- **Orientación y/o asesoría:** En esta circunstancia el usuario sólo requiere una consulta y/o asesoría para su caso y por ello, el asesor, estudiante y/o judicante, sólo indican en el espacio denominado: “respuesta del asesor del Formato Modelo de Registro de Asesorías”, las orientaciones dadas al usuario y las explicaciones jurídicas dadas al mismo y marcan dentro del formato referido que no hay documentos entregables al usuario.
- **Solicitud de Audiencia de Conciliación y/o suscripción de acuerdo de apoyo y directiva anticipada:** En esta circunstancia el asesor, estudiante y/o judicante ha explicado al usuario las características de cada solicitud, precisando las condiciones jurídicas de cada trámite y los documentos que se requieren. Para ello, puede entregar los formatos de solicitud de audiencia de conciliación y de suscripción, de acuerdo, de apoyo y/o directiva anticipada al usuario, según sea el caso, para que diligencien lo relacionado con los datos generales, hechos y/o pretensiones o actos jurídicos, o de conformidad a la situación, puede ser diligenciado por el usuario con el apoyo de un estudiante o del mismo asesor.

Una vez se ha verificado por parte del asesor del Consultorio Jurídico, la viabilidad jurídica de las pretensiones, el diligenciamiento efectivo de los datos solicitados en ambos formatos, la completitud de los documentos que deben soportar las solicitudes, la acreditación de la vulnerabilidad y la firma o aceptación de los usuarios de los formatos se remite por correo electrónico a la Coordinación del Centro de Conciliación para el trámite respectivo.

Dicha remisión por parte del asesor debe hacerse el mismo día que se adelanta la asesoría, cuando el usuario hace entrega inmediata de todos los documentos y cumple con todos los requisitos antes enunciados.

Cuando el usuario, no cuente con toda la información ni los documentos necesarios para adelantar la solicitud de conciliación, cuenta con dos días para la remisión de la información y documentos requeridos para la solicitud de conciliación; y el asesor cuenta con el día siguiente a la recepción de la información para revisar y/o remitir la misma al correo del Coordinador del Centro de Conciliación, cuando todo se encuentre ajustado. En caso de que el usuario no remita la información necesaria en el tiempo establecido, se entiende su deseo de desistir el trámite. Dado el caso, remita la información fuera del término, el asesor retoma el término para la revisión y/o remisión de la solicitud.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO JURIDICO UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE		AC-EX-PR-104
			Versión 1
			02/12/2025
	Elaborado por: Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Revisado por: Profesional en Sistemas de Gestión	Aprobado por: Director de Planeación y Desarrollo Institucional

- **Inicio, acompañamiento y/o representación jurídica de un proceso administrativo o judicial:** Cuando se trata de este tipo de circunstancia, el asesor, estudiante y/o judicante del Consultorio Jurídico que atienda la asesoría, deben consultar con la Dirección para revisar la posibilidad de acompañamiento y/o representación jurídica de un proceso administrativo o judicial, cuando se encuentre dentro de las competencias legales. En caso de ser viable, se desarrolla lo dispuesto en el procedimiento de asignación de procesos judiciales y administrativos.
- **Derechos de Petición, tutelas y/o proyección de documentos jurídicos:** En esta circunstancia el asesor, estudiante y/o judicante ha explicado al usuario las características de cada solicitud, precisando las condiciones jurídicas de cada trámite y los documentos que se requieren. Para ello, puede solicitar al usuario que remita un resumen de los hechos para poder establecer con precisión en el documento a proyectar, la voluntad, intención y pretensión del usuario.


Una vez se ha verificado por parte del asesor del Consultorio Jurídico, la viabilidad jurídica de las pretensiones, el diligenciamiento efectivo de los datos solicitados, la completitud de los documentos que deben soportar los documentos a proyectar y la firma o aceptación de los usuarios de los formatos se remite por correo electrónico al usuario para que proceda al trámite jurídico respectivo.

Cuando para la asesoría, el usuario entregue documentos relacionados con el caso a atender, se debe diligenciar por parte del asesor especialista en el área del derecho motivo de la consulta, el estudiante y/o judicante el Formato denominado relación de documentos.

Cuando de la atención del usuario se le deba entregar respuesta a éste por escrito, el asesor y/o estudiante cuenta con tres (3) días hábiles después de adelantada la asesoría y/o entrega completa de la documentación necesaria para brindar una buena atención. Sin embargo, existirán casos donde de manera excepcional se deberá realizar la entrega inmediata o extender el término por la complejidad del asunto, a discreción del asesor.

5.2. ATENCIÓN A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DEL CONSULTORIO JURÍDICO VIRTUAL

Cuando se trata de orientaciones sobre los casos registrados en la plataforma del Consultorio Jurídico virtual, el asesor del Consultorio Jurídico designado para la revisión permanente de la plataforma remite el caso por correo electrónico al estudiante del Consultorio Jurídico y al asesor especialista en el área del conflicto, para que el estudiante dentro de los dos (2) días siguientes, presente el proyecto de la respuesta para revisión y aprobación del Asesor, quien además cuenta con un (1) día para revisar la misma y remitirla al correo del Asesor del Consultorio Jurídico encargado de la revisión de la plataforma, quien se encarga de cargarla al Consultorio Jurídico virtual, y de esta manera cerrar el caso.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO JURIDICO UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE		AC-EX-PR-104
			Versión 1
			02/12/2025
	Elaborado por: Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Revisado por: Profesional en Sistemas de Gestión	Aprobado por: Director de Planeación y Desarrollo Institucional

Sin embargo, cuando producto de la asesoría se deban entregar documentos, solicitudes de conciliación y/o suscripción de acuerdo de apoyo o se solicite el Inicio, acompañamiento y/o representación jurídica de un proceso administrativo o judicial por parte del usuario, se le dará igual trámite que cuando la atención es presencial, descrita en este procedimiento. No obstante, el caso no se entenderá terminado hasta tanto no se remita la respuesta final y completa al usuario del Consultorio Jurídico Virtual.

5.3. ATENCIÓN POR OTROS CANALES

Teniendo en cuenta que muchos usuarios utilizan las llamadas telefónicas y herramientas tecnológicas para adelantar las consultas, el Asesor del Consultorio que las reciba, les p a su disposición los servicios del Consultorio Jurídico Virtual o los horarios de atención presencial, de tal manera que se le pueda adelantar el trámite descrito para la atención en el presente procedimiento.


5.4. ENFOQUE DE GÉNERO

Cuando al momento de diligenciar el formato Modelo de Registro de Asesorías, el usuario manifieste que el conflicto ha sido con violencia, o cuando en el formulario o en el relato del caso del Consultorio Jurídico virtual indique lo mismo, o cuando mediante llamada telefónica o por cualquier herramienta de comunicación utilizada, el usuario indique que existe violencia, el asesor que conozca esta situación debe consultarle si desea que se adelante el enfoque de género y, en caso afirmativo, se debe remitir la información de contacto a la Psicóloga adscrita al Consultorio Jurídico, para que proceda a contactar al usuario.

La Psicóloga adscrita coordina los detalles para establecer la atención bien sea física o virtual y de cada una de ellas, suscribe el formato de Orientación, valoración, derivación de atención a persona víctima basada en género. Estos formatos son confidenciales, por tal motivo sólo tienen acceso la Dirección y la Psicóloga adscrita al Consultorio Jurídico.

Igualmente, la Psicóloga adscrita al Consultorio Jurídico adelanta seguimiento semanal a los casos que han sido remitido previamente para conocimiento y trámite de las autoridades correspondientes, mediante el formato de seguimiento. Dado el caso que el usuario informe que no ha sido contactado por las autoridades competentes, la Psicóloga adscrita al Consultorio Jurídico remite nuevamente la información para que se inicie el trámite pertinente.

En aquellos eventos en donde se presenten situaciones que puedan constituir un delito de violencia, el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Autónoma del Caribe, tienen la obligación de denunciar ante las autoridades competentes.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO JURIDICO UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE		AC-EX-PR-104
			Versión 1
			02/12/2025
	Elaborado por: Director Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Revisado por: Profesional en Sistemas de Gestión	Aprobado por: Director de Planeación y Desarrollo Institucional

6. REFERENTES NORMATIVOS

- Norma ISO 9001-2015
- Constitución política de Colombia
- Ley 2113 de 2021
- Ley 2220 de 2022
- Ley 1996 de 2019
- Decreto 1429 de 2020
- Decreto 1069 de 2015
- Decreto 906 de 2025
- Reglamento interno de Consultorio Jurídico
- Reglamento del Centro de Conciliación
- Resoluciones, circulares, protocolos y guías para la implementación del Ministerio de Justicia y del Derecho.
- NTC 5906 de 2012

7. REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Nivel de Acceso	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de retención	
						Archivo gestión	Archivo central
AC-EX-PR-104-24	Formato Modelo de Registro de Asesorías	Físico / Digital	Restringido	Archivo físico y digital del Consultorio Jurídico.	Dirección y Coordinación del Consultorio Jurídico	Permanente	
AC-EX-PR-104-25	Formato de Relación de documentos	Físico / Digital	Restringido	Archivo físico y digital del Consultorio Jurídico.	Dirección y Coordinación del Consultorio Jurídico	Permanente	
AC-EX-PR-104-26	Formato Base de datos de asesoría	Físico / Digital	Restringido	Archivo físico y digital del Consultorio Jurídico.	Dirección y Coordinación del Consultorio Jurídico	Permanente	
AC-EX-PR-104-27	Formato de seguimiento a víctimas de violencia de genero	Físico / Digital	Confidencial	Archivo físico y digital del Consultorio Jurídico.	Sicóloga adscrita al Consultorio Jurídico y Coordinación del Consultorio Jurídico	Permanente	
AC-EX-PR-104-28	Formato de Orientación, valoración, derivación de atención a persona víctima basada en género	Físico / Digital	Confidencial	Archivo físico y digital del Consultorio Jurídico.	Sicóloga adscrita al Consultorio Jurídico y Coordinación del Consultorio Jurídico	Permanente	
AC-EX-IN-100-01	Formato de solicitud de audiencia de conciliación	Físico / Digital	Restringido	Archivo físico y digital del Consultorio Jurídico.	Coordinación del Centro de Conciliación	Permanente	