



PROTOCOLO TRÁMITE ASUNTOS CONSULTORIO JURÍDICO

El presente protocolo tiene por objeto brindar herramientas al estudiante practicante para el desarrollo de su práctica jurídica en el Consultorio Jurídico Santo Tomás Moro; con relación a los trámites desde el inicio de la asesoría, concepto jurídico, impulso y cierre o archivo del mismo.

PRINCIPIOS DE LA BUENA ATENCIÓN:

Ética: El practicante deberá actuar mediante los principios éticos del derecho. Esto implica actuar con integridad, honestidad, y siempre en busca de la justicia, evitando cualquier conflicto de interés o comportamiento que pueda comprometer la ética profesional.

Respeto y Empatía: Es fundamental tratar a todos los usuarios con respeto, independientemente de su situación socioeconómica, etnia, género, o cualquier otra característica. La empatía permite comprender mejor las necesidades del usuario y ofrecer un servicio más humano y efectivo.

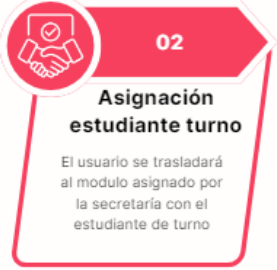
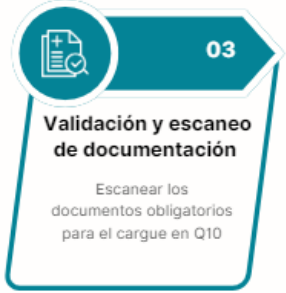
Confidencialidad: Se debe garantizar la privacidad de la información proporcionada por los usuarios. Todo lo que se discuta en el consultorio debe ser tratado con absoluta discreción, protegiendo la identidad y los datos sensibles de las personas.

Responsabilidad: Asumir la responsabilidad de los casos que se les asignan, asegurándose de cumplir con los plazos y procedimientos establecidos. Es crucial que se mantengan comprometidos con el seguimiento y resolución de cada asesoría o procedimiento.

Accesibilidad y Claridad: El practicante deberá esforzarse por ser accesible y comprensible para los usuarios, explicando los términos jurídicos y procesos de manera sencilla, clara y concisa para que los usuarios puedan tomar decisiones informadas.

Diligencia: Actuar con prontitud y eficiencia en la tramitación de los casos, evitando demoras innecesarias y asegurando que los procedimientos se realicen de manera oportuna y correcta.

PROCEDIMIENTO

Proceso	Responsable	Flujograma
PREVIO A LA ENTREVISTA		
1. <u>Recepción del usuario</u> Identificación y verificación de documentos ante la Secretaría del Consultorio. El usuario responderá una serie de preguntas de caracterización y dará a conocer si cuenta con los documentos mínimos para pasar a la atención (cédula, recibo público o se validará si cuenta con SISBEN A,B o C)	Secretaría	
2. <u>Asignación estudiante turno</u> Desde la secretaría del consultorio se asignará al usuario un turno para que pase la respectiva asesoría o entrevista con el estudiante practicante.	Secretaría	
ENTREVISTA USUARIO		
3. <u>Validación y escaneo de documentación</u> El estudiante practicante iniciará la entrevista validando: • Cédula de Ciudadanía • Recibo público de estrato 1, 2 o 3 • De no tener el anterior puntaje SISBEN Los anteriores deberán ser escaneados para ser adjuntos en la Plataforma Q10	Estudiante practicante	

4. <u>Lectura de acta de compromiso y tratamiento de datos del Q10</u> Se debe leer de manera explícita y clara los apartados 1,2 y 3 que versan referente a: 1. Acta de compromiso de los usuarios 2. Política de Tratamiento de Datos 3. Cláusula de desistimiento tácito (2 meses)	Estudiante practicante	 04 Lectura apartados iniciales 1. Acta de compromiso de los usuarios 2. Política de Tratamiento de Datos 3. Cláusula de desistimiento tácito
<u>5. Inicio Entrevista</u> Invitar respetuosamente al usuario a que le cuente el motivo de su consulta, sin interrumpirlo, precisando los hechos del asunto; haciendo preguntas orientadoras que le permitan al usuario centrarse en el motivo de la consulta Se deberá diligenciar los apartados: 1. <i>Hechos</i>: Resumen claro, conciso y breve de los acontecimientos que generan el problema jurídico. (Redacción determinada, clasificada y numerada) 2. <i>Concepto Jurídico</i>: Emitir brevemente el procedimiento que, según su conocimiento se debe realizar para dar solución al problema jurídico expuesto.	Estudiante practicante	 05 Inicio Entrevista Invitar respetuosamente al usuario a que le cuente el motivo de su consulta. diligenciar los apartados: Hechos y Concepto Jurídico
<u>6. Determinar naturaleza del asunto</u> Finalizado el espacio de escucha activa del usuario, el estudiante practicante deberá determinar si el asunto expuesto corresponde a: Asesoría, proyección de derecho de petición o proceso ante la jurisdicción para así dar la continuación respectiva. Evaluar aspectos como: Jurisdicción, Competencia y Cuantía del asunto.	Estudiante practicante	 06 Determinar naturaleza del asunto Determinar si el asunto expuesto corresponde a: Asesoría, proyección de derecho de petición o proceso ante la jurisdicción

ASIGNACIÓN Será asignado el asunto jurídico al estudiante de turno en los siguientes casos:		
<u>7. Asesoría</u> Será una asesoría ante las siguientes situaciones: 1. El usuario así lo exprese. 2. Exceda la cuantía 3. Sea un asunto en otro departamento y no se pueda comparecer de manera virtual. En cualquier de los anteriores casos el estudiante del turno deberá prestarle la asesoría al usuario, indicando el trámite, ante quien y por conducto de quien lo que se requiere y explicándole <u>que el asunto no es de competencia de consultorio jurídico.</u> En el Q10 se deberá dejar especificado que el asunto corresponde a una asesoría para lo cual los documentos soportes que deberá diligenciar el estudiante practicante son: 1. 16. Formato Concepto Jurídico: Deberá ser cargado en los siguientes 3 días hábiles (<i>Artículo 21 Resolución 237 de 2019</i>) 2. 17. Formato de Archivo. Requerido obligatoriamente para finalizar el procedimiento.	Estudiante practicante	07  Asesoría Ante las siguientes situaciones: 1. El usuario así lo exprese. 2. Exceda la cuantía 3. Sea un asunto en otro departamento y no sea posible comparecer virtual
<u>8. Derecho de Petición</u> Cuando el asunto verse frente a la elaboración de Derechos de Petición, se deberán elaborar de manera oportuna dependiendo de la necesidad y urgencia del usuario y del derecho vulnerado, para lo cual se dará prioridad de la siguiente manera: 1. Derechos Fundamentales: Elaboración inmediata con revisión “<i>in situ</i>” por parte del docente asesor. 2. Trámites administrativos: Se dará el mismo plazo establecido para el concepto jurídico de 3 días hábiles para el cargue en plataforma y entrega al usuario. En cualquiera de los casos anteriores, el derecho de petición corresponde a una pieza procesal que debe reposar en la plataforma Q10.	Estudiante practicante	08  Derecho de Petición Se deberán elaborar de manera oportuna dependiendo de la necesidad y urgencia del usuario y del derecho vulnerado. 1. Derechos Fundamentales: Elaboración inmediata 2. Trámites administrativos: Se dará el plazo 3 días

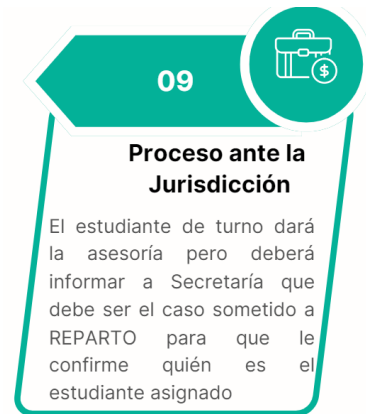
Se realizará el REPARTO por listado previamente constituido de procesos cuando el asunto se de ante:

9. Proceso ante la Jurisdicción

Si la consulta requiere la iniciación de un trámite judicial que está dentro de la competencia de los estudiantes de Consultorio jurídico se deberá tener en cuenta:

1. El estudiante de turno dará la asesoría pero deberá informar a Secretaría que debe ser el caso sometido a REPARTO para que le confirme quién es el estudiante asignado y así deje registrado el nombre en la Plataforma Q10.
2. El estudiante que recepciona la entrevista deberá cargar toda la información correspondiente (cédula, recibo de servicio público o puntaje SISBEN, soportes del asunto jurídico)
3. Ser muy claro y conciso con los hechos ya que deben ser lo bastante entendibles para que el practicante al cual se le asigne pueda contar con la información precisa.

Estudiante practicante

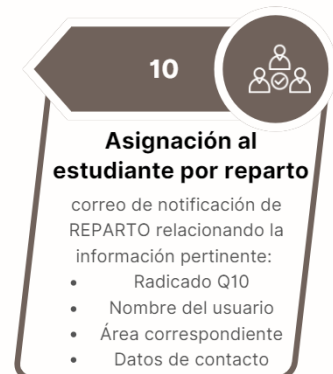


10. Asignación al estudiante por reparto

Una vez asignado en el orden correspondiente el asunto al practicante, se enviará correo de notificación de REPARTO relacionando la información pertinente:

- Radicado Q10
- Nombre del usuario
- Área correspondiente
- Datos de contacto

Monitor/
Directora
Consultorio



11. Presentación ante el usuario Una vez con esta información, el practicante al cual se le asigna el asunto, deberá consultar en la plataforma la información cargada por su compañero que recibió en el turno. En un término NO mayor a 3 días hábiles deberá presentarse con el usuario con el fin de dar claridad de quién será el practicante responsable del problema jurídico asignado. Si el practicante considera que requiere otra información adicional por parte del usuario, podrá solicitar profundizar mediante entrevista telefónica, o solicitar documentos adicionales para la elaboración de las piezas procesales correspondientes.	Estudiante practicante	 11 Presentación ante el usuario En un término NO mayor a 3 días hábiles deberá presentarse con el usuario con el fin de dar claridad de quién será el practicante responsable del problema jurídico asignado
12. Proyección piezas procesales Tener en cuenta los siguientes aspectos para iniciar la elaboración de las piezas procesales pertinentes en el asunto asignado: <i>Si el usuario es demandante:</i> 1. Determine si requiere conciliación como requisito de procedibilidad e informar al usuario ante que entidad deberá realizarlo. 2. Elaborar un borrador del poder y de demanda y presentarlo para revisión al docente asesor antes de proceder a su presentación. 3. Solicitar certificación de vinculación al Consultorio Jurídico ante Secretaría. 4. Iniciar la proyección de la demanda para la revisión del docente (<i>plazo 5 días hábiles</i>) <i>Si el usuario es demandado:</i> 1. Verificar cuidadosamente fecha de notificación de la demanda al demandado y Pida copia del auto admisorio de la demanda o del mandamiento ejecutivo según sea el caso, para estar seguro de que los términos para su contestación no estén muy próximos a vencerse, pues recuerde que el poder y el escrito de contestación debe ser aprobado por el docente asesor 2. Determine si existen excepciones previas o de fondo para proponer y las pruebas que se requieren para su formulación y prosperidad.	Estudiante practicante	 12 12. Proyección piezas procesales Tener en cuenta los siguientes aspectos para iniciar la elaboración de las piezas procesales pertinentes en el asunto asignado: 1. Si el usuario es demandante: Elaborar un borrador del poder y de demanda 2. Si el usuario es demandado: Verificar cuidadosamente fecha de notificación de la demanda al demandado

3. Elaborar un borrador del poder y de demanda y presentarlo para revisión al docente asesor antes de proceder a su presentación. 4. Solicitar certificación de vinculación al Consultorio Jurídico ante Secretaría. 5. Iniciar la proyección de la demanda para la revisión del docente (<i>plazo 5 días hábiles</i>) Para cualquier de los casos anteriores, se deberá subir concepto jurídico en los plazos establecidos, además de los documentos relacionados con el proceso ante la jurisdicción		
REVISIÓN Y SEGUIMIENTO		
<u>13. Retroalimentación Concepto Jurídico y/o Pieza procesal</u> Teniendo en cuenta que el Concepto Jurídico es el primer documento que permite al docente comprender el problema jurídico y analizar si es pertinente la propuesta de resolución y/o proceso a iniciar para brindar el acceso a la justicia al usuario. El docente asesor tendrá un plazo de 5 días hábiles para la revisión del concepto y/o pieza procesal adelantada.	Docentes Asesores	 13 Retroalimentación Concepto Jurídico y/o Pieza procesal El docente asesor tendrá un plazo de 5 días hábiles para la revisión del concepto y/o pieza procesal adelantada.
<u>14. Devolución</u> 1. Concepto Jurídico: De encontrarse imprecisiones, información que no corresponde, o de hallarse otro procedimiento que sea de mayor pertinencia el docente realizará la retroalimentación y será devuelto el trámite en la Plataforma Q10 para su corrección 2. Pieza Procesal: Si el docente asesor considera que existen errores, ya sean de tipo ortográfico, de forma, o de fondo frente a la proyección de la pieza procesal, realizará la respectiva devolución mediante	Docentes Asesores	 14 Devolución Cuando se encontrarán errores, imprecisiones de forma y/o fondo o tramites mas oportunos y pertinentes el docente devolvera al practicante para su corrección (3 días hábiles)

la Plataforma Q10. Lo anterior también se aplicará frente a los conceptos jurídicos de las asesorías y/o Derechos de Petición. El docente podrá devolver al estudiante cuantas veces considere necesario para así tener certeza de un excelente documento ajustado a la normatividad y que cumpla con los estándares de calidad de nuestro consultorio jurídico.		
<u>15. Correcciones de pieza procesales</u> Una vez realizadas los ajustes sugeridos, el estudiante practicante deberá cargar de nuevo en la Plataforma Q10 la respectiva pieza procesal El plazo para la corrección es de 3 días hábiles.	Estudiante practicante	15  Correcciones de pieza procesales Realizar los ajustes sugeridos, el estudiante practicante deberá cargar de nuevo en la Plataforma Q10 la respectiva pieza procesal (3 días hábiles)
<u>16. Entrega pieza procesal usuario</u> Con el fin de garantizar el principio de diligencia, se deberá entregar la pieza procesal creada al usuario, con la pertinente explicación y retroalimentación del proceso que se inicia. Para lo cual se realizará dependiendo la accesibilidad del usuario, si se le facilita asistir al Consultorio, sino se le hará envío a través de los medios digitales dispuestos.	Estudiante practicante	16  Entrega pieza procesal usuario Con el fin de garantizar el principio de diligencia, se deberá entregar la pieza procesal creada al usuario. Se realizará dependiendo la accesibilidad del usuario, personal o virtual.
<u>17. Archivo o Cierre del Proceso</u> El cierre o archivo de los asuntos que se desarrollan en el Consultorio Jurídico se realizará mediante el diligenciamiento del <i>Formato 12. Formato Archivo Casos</i> y dependiendo la naturaleza de cada proceso, cómo se relaciona a continuación: 1. Asesorías: Se procederá su	Estudiante practicante Docente asesor Dirección Consultorio	17  Archivo o Cierre del Proceso El cierre o archivo de los asuntos que se desarrollan en el Consultorio Jurídico se realizará mediante el diligenciamiento del Formato 12. Formato Archivo Casos y dependiendo la naturaleza de cada proceso.

archivo y/o cierre cuando estén debidamente cargados los 3 documentos soportes (documentos previos, concepto jurídico, formato de archivo). 2. Derecho de petición: Se procederá su archivo y/o cierre cuando estén debidamente cargados los 4 documentos soportes (documentos previos, concepto jurídico, derecho de petición y formato de archivo). 3. Proceso ante la jurisdicción: Se procederá su archivo y/o cierre cuando estén debidamente cargados los 4 documentos soportes (documentos previos, concepto jurídico, pieza procesal, fallo y formato de archivo). En los asuntos 2 y 3 también operará la figura de desistimiento tácito el cual se dará si transcurrido 2 meses desde la entrevista inicial, el usuario no contesta ningún medio de comunicación dispuesto para el impulso requerido del asunto jurídico. También se dará el cierre y/o archivo por voluntad del usuario, donde realizará de manera expresa la solicitud y deberá ser soportada y adjuntada al Formato de archivo. El docente asesor, deberá aprobar si está de acuerdo con las causales mencionadas.		
---	--	--