

Universidad
Industrial de
Santander



CONSTRUIMOS FUTURO

MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN

**ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
BUCARAMANGA
2014**

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 2 de 41
Revisó: Director del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Aprobó: Rector	Fecha de Aprobación: Septiembre 25 de 2008 Resolución N° 1651

Tabla de contenido

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. NORMATIVIDAD GENERAL	4
4. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS	5
5. CONTENIDO DEL MANUAL	7
5.1. CONSUTORIO JURÍDICO	7
5.1.2. Misión del Consultorio Jurídico	7
5.1.3. Visión del Consultorio Jurídico	7
5.1.4. Objetivos	7
5.2. CENTRO DE CONCILIACIÓN	8
5.2.2. Misión del Centro de Conciliación	8
5.2.3. Visión del Centro de Conciliación	8
5.2.4. Funciones del Centro de Conciliación.....	8
5.2.5. Comité Asesor.....	9
5.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	10
5.4. PARTICULARIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO UIS.....	11
5.4.2. Política de Calidad	11
5.4.3. Objetivos de Calidad	11
5.4.4. Procesos Misionales de la Universidad Industrial de Santander	11
5.4.5. Proceso de Extensión.....	11
5.4.6. Consultorio Jurídico como parte del Proceso de Extensión	12
5.4.7. Centro de Conciliación.....	12
5.4.8. Requisitos	14
• De los Beneficiarios.....	14

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 3 de 41
Revisó: Director del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Aprobó: Rector	Fecha de Aprobación: Septiembre 25 de 2008 Resolución N° 1651

• De la NTC ISO 9001:2008, NTC GP 1000: 2009, NTC ISO 14001:2004 y la NTC OHSAS 18001:2007.....	14
• De la NTC 5906:2012.....	14
5.4.8. Responsabilidades y Autoridades	15
5.5. PARTICULARIDADES DEL PROCESO ALCANCE Y EXCLUSIONES	15
5.5.2. Requisitos Generales	15
5.5.3. Descripción de los Beneficiarios del Consultorio Jurídico.....	15
5.5.4. Características de los Productos y/o Servicios	16
5.5.5. Documentos del Sistema de Gestión de Calidad del Consultorio Jurídico	16
5.5.6. Producto No Conforme del Consultorio Jurídico.....	17
5.5.7. Grupo Primario de Calidad del Consultorio Jurídico	17
5.5.8. Identificación y Trazabilidad	17
5.5.9. Comunicación con los Beneficiarios.....	18
5.5.10. Propiedad de los Beneficiarios	18
ANEXO I	19
MATRIZ DE INTERRELACIÓN DE REQUISITOS.....	19
ANEXO 2.....	21
PERFILES DE CARGOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	21
6. CONTROL DE CAMBIOS.....	39

	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 4 de 41

1. OBJETIVO

El presente manual es una guía para establecer la planificación, operación y el control de las actividades desarrolladas en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander, establecidos dentro del Sistema de Gestión Integrado, cuya estructura es adecuada a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 y la NTC 5906:2012.

2. ALCANCE

El manual incluye toda la información relacionada con el servicio social de asesoría jurídica y la promoción de mecanismos alternativos de resolución de conflictos a través del Centro de Conciliación a personas de escasos recursos de la región, en las áreas del Derecho Laboral, Público, Penal y Privado del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander.

3. NORMATIVIDAD GENERAL

- Acuerdo N° 127 de 1999 de Julio 27 del Consejo Académico de la Universidad Industrial de Santander, por el cual se crea y estructura el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander.
- Acuerdo N. 166 de 1993 de Diciembre 22 expedido por el Consejo Superior de la Universidad Industrial de Santander Estatutos Universidad Industrial de Santander.
- Acuerdo 062 del 20 de agosto del 2010 expedido por el Consejo Superior de la Universidad Industrial de Santander. Reglamento Interno Consultorio Jurídico.
- Acuerdo 063 del 20 de agosto del 2010 expedido por el Consejo Superior de la Universidad Industrial de Santander. Reglamento Interno Centro de Conciliación.
- Acuerdo 72 de 1982 del 8 de octubre , expedido por el Consejo Superior de la Universidad Industrial de Santander Reglamento Académico Estudiantil de Pregrado, modificado por el Acuerdo 063 de julio 29 de 2011 expedido por el Consejo Superior Universidad Industrial de Santander.
- Acuerdo 006 de 2005 del 7 de febrero, Por el cual se aprueba el reglamento de Profesor Cátedra de la Universidad Industrial de Santander.
- Acuerdo 062 del 29 de julio de 2011 expedido por el Consejo Superior Universidad Industrial de Santander. Reglamento Disciplinario de la Universidad Industrial de Santander.
- Resolución 249 de abril 20 de 2004 por medio de la cual se delega a los directores de las Unidades Académicas para la suscripción de convenio específicos de pasantías o prácticas académicas.¹
- Decreto 1829 de agosto 27 de 2013 por medio del cual se reglamentan algunas disposiciones de las leyes 23 de 1991, 446 de 1998, 640 de 2001 y 1563 de 2012.

¹La normatividad externa que aplica para el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación se encuentra relacionada en el listado Maestro de Documentos Externos del proceso, el cual se encuentra publicado en Intranet de la Universidad Industrial de Santander.

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 5 de 41

- Resolución 0221 de 5 de mayo de 2014 por el cual se establece el contenido mínimo del Programa de Formación en Conciliación Extrajudicial en Derecho.

4. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Archivo de Gestión:** Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por el Consultorio Jurídico u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a asuntos administrativos y de control para la Dirección del Consultorio Jurídico o por los asuntos de la práctica del estudiante. La Caperuza del Estudiante con su documentación se mantendrá en el Archivo de Gestión durante 5 años después de terminada su gestión, luego será transferida al Archivo Central de la Universidad.
- **Asesor:** Profesor cátedra de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la UIS, que se vincula al Consultorio Jurídico, en alguna de las áreas del derecho (penal, público, laboral, privado), para prestar asesoría y seguimiento a los estudiantes en su gestión.
- **Asesoría Jurídica:** Orientación y acompañamiento dirigido a ofrecer una solución a un conflicto o situación específica del usuario, en el marco de la competencia legal del Consultorio Jurídico.
- **Beneficiario:** Persona externa que solicita los servicios del Consultorio Jurídico.
- **Caperuza de Estudiante:** Unidad documental constituida por las Carpetas de Área y las Carpetas de Proceso de cada estudiante que realiza la práctica de Consultorio Jurídico. Es la unidad de archivo, se identifica y almacena por el código de estudiante.
- **Carpeta de Área:** Carpeta donde el estudiante archiva lo referente a cada una de las asesorías y los trámites extrajudiciales para cada una de las áreas del derecho: Laboral, Público, Penal y Privado.
- **Carpeta de Proceso:** Carpeta que se abre al iniciar un proceso jurídico, derivado de una asesoría y en la cual se almacenará toda la documentación vinculada en el desarrollo del mismo. Se almacena en la Caperuza de Estudiante si se termina el proceso, de lo contrario se realiza el trámite de sustitución a otro estudiante.
- **Carpeta de Conciliación:** Carpeta en la cual se archiva la documentación involucrada en cada trámite de conciliación realizado en el Centro de Conciliación. Se identifican y conservan en el Archivo de Gestión Activo del Centro de Conciliación de acuerdo al número consecutivo asignado.
- **CC: Centro** de Conciliación.
- **CJ:** Consultorio Jurídico.
- **Código:** Código académico del estudiante con el cual aparece registrado en la Universidad Industrial de Santander.
- **Conciliación:** La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual, las partes gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.
- **Consultorio Jurídico I y II:** Asignaturas prácticas de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander desarrolladas en el Consultorio Jurídico con sede en la UIS Bucarica, aplicada a las áreas del Derecho Penal, Privado, Laboral y Público.
- **Convenios:** Acuerdos suscritos entre la Universidad Industrial de Santander, a través de la Escuela de Derecho y Ciencia Política, con entidades externas con el fin que los estudiantes puedan realizar la práctica y adquieran experiencia profesional.
- **Estudiante activo:** Estudiante miembro activo del Consultorio Jurídico, matriculado y

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 6 de 41

registrado en el presente semestre en Registro Académico de la UIS en las asignaturas de Consultorio Jurídico I ó II.

- **Estudiante Conciliador:** Estudiante de la carrera de derecho, que facultado por la ley y en su práctica en su práctica en el centro de conciliación del consultorio Jurídico, ejerce la función de conciliador sin tratarse de un abogado titulado.
- **Monitor conciliador:** Corresponde a los estudiantes vinculados mediante auxiliatura estudiantil, encargados de brindar acompañamiento al estudiante conciliador en su práctica.
- **Proceso Jurídico:** Conjunto de etapas procesales dentro de las ramas del Derecho Penal, Civil y Laboral que pueden y deben llevarse a cabo en el ejercicio del Consultorio Jurídico.
- **Radicado:** Número Consecutivo asignado a la Asesoría Jurídica en el momento del ingreso de acuerdo al reparto que realiza el Sistema. Este se mantiene como registro incluso cuando se procede a un Proceso Jurídico permite la identificación y trazabilidad de cada asesoría o trámite en cualquier momento del proceso.
- **Reglamento Interno Consultorio Jurídico:** Reglamento del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la UIS, según Acuerdo 062 del 20 de agosto de 2010 expedido por el Consejo Superior de la Universidad Industrial de Santander.
- **Reglamento Interno Centro de Conciliación:** Reglamento del Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico UIS, aprobado mediante la Resolución N° 1343 de 07 de julio de 2005 del Ministerio de Interior y Justicia. Según el Acuerdo 063 del 20 de agosto del 2010 expedido por el Consejo Superior de la Universidad Industrial de Santander.
- **Rótulo:** Etiqueta de identificación de las diferentes carpetas de gestión del Consultorio Jurídico.
- **Sistema CYSAC (Control y Seguimiento de las Actuaciones del Consultorio Jurídico):** Sistema de información del Consultorio Jurídico de la UIS para apoyar el control de las actuaciones de los estudiantes activos.
- **Trámite Procesal:** Las actuaciones realizadas, donde media poder especial conferido parel beneficiario del Consultorio Jurídico, en los procesos jurídicos.
- **Trámite Extraprocesal:** Trámite donde se presta una labor de asesoría sin que medie poder porque el beneficiario actúa por sí mismo. Pueden ser asesorías, derechos de petición ante cualquier autoridad de derecho público, acciones de tutela, liquidación y recursos de reposición y apelación entre otros.
- **Trazabilidad:** Mecanismo que permite la identificación del producto (asesoría o trámite) en cualquier etapa del proceso para verificar su estado con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.
- **UIS:** Universidad Industrial de Santander.
- **Vo.Bo.:** Visto Bueno, que aprueba y firma.

	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 7 de 41

5. CONTENIDO DEL MANUAL

5.1. CONSUTORIO JURÍDICO

5.1.2. Misión del Consultorio Jurídico

El Consultorio Jurídico como dependencia adscrita a la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander debe servir como instrumento de docencia y práctica a los estudiantes de la carrera de Derecho garantizando su formación como verdaderos profesionales, así como, presta el servicio social de asesoría jurídica y la promoción de mecanismos alternativos de resolución de conflictos a personas de escasos recursos de la región, en las áreas del Derecho Laboral, Público, Penal y Privado.

5.1.3. Visión del Consultorio Jurídico

Para el 2018 el Consultorio Jurídico como dependencia adscrita a la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander será una unidad certificada y líder en la prestación de servicios de asesoría jurídica y en la promoción de mecanismos alternativos de solución de conflictos, manteniendo a disposición de la población vulnerable de escasos recursos económicos, profesionales con experiencia y en proceso de formación con los más altos estándares de calidad de la educación superior que ofrece la UIS, y contará con un sistema de información en constante revisión y actualización, así como con una infraestructura que garantice el normal y ágil funcionamiento de las actividades propias de los trámites, manteniendo siempre un excelente ambiente de trabajo que se refleje en el compromiso de todos con la dependencia.

Cuenta con los recursos físicos y tecnológicos para la prestación del servicio, su recurso humano se encuentra bajo los lineamientos de la UIS, lo cual le permite proyectarse a la comunidad y consolidarse como unidad de desarrollo, práctica e investigación.

5.1.4. Objetivos

- Proyectar a la Universidad en la comunidad mediante la atención directa a beneficiarios mediante la celebración de convenios con entidades públicas y privadas de la Región.
- Servir de instrumento de docencia y práctica, promoviendo la interdisciplinariedad en los estudiantes de los últimos cuatro semestres que matriculen la asignatura de Consultorio Jurídico.
- Prestar el servicio social de asesoría jurídica a personas de escasos recursos económicos, mediante la asistencia legal en trámites procesales y extraprocesales, consolidándose como medio eficaz de acceso a la administración de justicia.
- Fomentar y promover los derechos humanos a nivel local y al interior de la comunidad universitaria, mediante la asesoría jurídica en Acción de Tutela, la actuación en procesos judiciales y la asesoría de beneficiarios en el marco de desarrollo de convenios con entidades del Estado.
- Fomentar y promover los mecanismos alternativos de resolución de conflictos mediante la asesoría en la elaboración de contratos de transacción y el acompañamiento en las audiencias de conciliación.
- Desarrollar el incentivo permanente del profesional en el campo social, morigerando el ímpetu del abogado litigante, por el profesional conciliador en procura de la solución de conflictos

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 8 de 41

5.2. CENTRO DE CONCILIACIÓN

El Centro de Conciliación es una unidad adscrita al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, que obedece a la misión y al proyecto educativo de la universidad como institución de educación pública definida en su estatuto general y, en particular, por la orientación en la formación del Abogado de la UIS.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 116 de la Constitución Nacional, la Ley 23 de 1.991, la Ley 446 de 1.998, el decreto 1818 de 1.998 y la Ley 640 de 2.001 y demás normas que la modifiquen o sustituyan el Centro de Conciliación se orienta a la proyección social, mediante su actividad como ente promotor de la autocomposición fundamento de la gestión de justicia, contribuyendo con la convivencia pacífica y la descongestión de la jurisdicción.

5.2.2. Misión del Centro de Conciliación

Promover la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en la formación de los estudiantes de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, contribuyendo a la solución pacífica de controversias de los ciudadanos de escasos recursos económicos de la región, que se encuentren inmersos en un conflicto, apoyando la descongestión judicial y contribuyendo a la construcción de una sociedad armónica y pacífica.

5.2.3. Visión del Centro de Conciliación

El Centro de Conciliación para el 2018 será una institución Líder en la región, reconocida por la construcción de un entorno pacífico, promoviendo la convivencia, la reconstrucción del tejido social y el ejercicio legítimo de los derechos a través de la prestación del servicio de conciliación y la promoción de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

5.2.4. Funciones del Centro de Conciliación.

El Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander con base en la misión y visión establece los siguientes:

- Mediar en la solución de los conflictos jurídicos que admitan transacción, desistimiento, conciliación y que expresamente autorice la ley, que se presenten entre particulares que soliciten y acepten esta intermediación.
- Con el apoyo institucional de la UIS, contribuir con la formación de los estudiantes de la Escuela de Derecho y Ciencia Política en el conocimiento y práctica de la conciliación como mecanismo alternativo y desjudicializado para la solución de conflictos.
- Promover ante la comunidad educativa y la comunidad civil que utilizan los servicios del Consultorio Jurídico de la UIS, la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos y como mecanismo previo a la judicialización de los asuntos que sean de la competencia de Consultorio Jurídico de acuerdo con la Ley.
- Formar conciliadores, para que presten sus servicios al Centro de Conciliación y actúen como tales en los asuntos sometidos a su consideración.
- Permitir el espacio para los estudiantes de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la UIS que, habiendo terminado materias, opten por continuar prestando sus servicios al Centro de Conciliación con el propósito de realizar su judicatura.
- Generar conocimientos mediante la investigación de desarrollo y apropiación de metodologías de muy alta calidad, aplicables en la solución de conflictos.

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 9 de 41

- Dirigir estudios y realizar programas tendientes a la solución extrajudicial de conflictos.
- Coordinar programas con entidades que desarrollen actividades afines.
- Educar a las comunidades en el uso de los centros de conciliación.
- Organizar y promover programas, procedimientos que medien la normatividad y la proyección del Centro de Conciliación.
- Controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos, planes y programas de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- Difundir el conocimiento, experiencias relevantes, información y recursos que sirvan de apoyo para el mejoramiento de la solución de conflictos.
- Propender por la generalización, agilización, mejora y divulgación de la conciliación, como alternativa extrajudicial para la solución de los conflictos.
- Desarrollar programas de capacitación continuada en mecanismos alternativos de solución de conflictos y acreditación de conciliadores, prestando además en este campo la colaboración que sea necesaria a otros Centros de Conciliación.
- Colaborar con las autoridades municipales, administrativas y de policía para la prestación en las dependencias de éstas, del servicio de conciliación por estudiantes delegados destacados especialmente para tal efecto.
- Servir como evaluadores neutrales de casos, calificando jurídicamente el asunto, para recomendar la mejor alternativa para la solución de conflictos.

5.2.5. Comité Asesor²

Es un órgano adscrito del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, a fin de asesorarlo en el desarrollo de políticas y la toma de decisiones que estará integrado de la siguiente manera:

1. El director del Centro de Conciliación, que lo preside.
2. El director de Escuela o su delegado.
3. Los profesores asesores del Consultorio jurídico.
4. El asesor del área de conciliación.
5. Los monitores
6. Hará las veces de secretario del Comité Asesor el secretario administrativo del Centro de Conciliación.

Los integrantes deberán asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas por el director del Centro de Conciliación o el director de Escuela y las decisiones se adoptarán por mayoría de votos de los asistentes.

² El Comité Asesor se encarga además de gestionar las actividades preventivas y de mejora del proceso de Centro de Conciliación, pues este hará las veces de grupo primario del Centro de Conciliación.

5.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

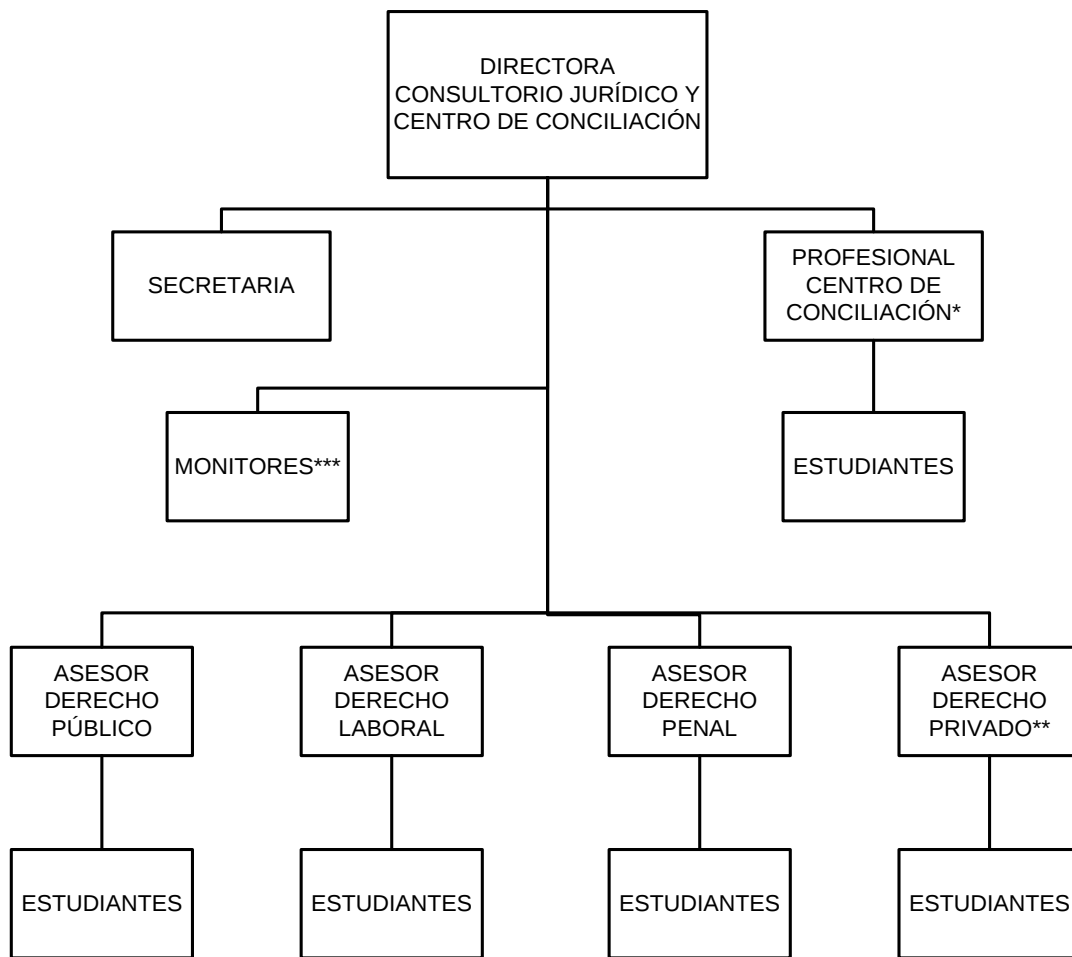


Figura I: Estructura Organizacional del Consultorio Jurídico³

³*El profesional del Centro de Conciliación ejerce la responsabilidad de la secretaría administrativa del centro de conciliación según el Reglamento Interno del centro.

**El consultorio Jurídico cuenta con dos asesores que cubren el área de derecho privado: un asesor en derecho Civil y un asesor en derecho de Familia.

***Estas actividades son realizadas por auxiliares estudiantiles.

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 11 de 41

5.4. PARTICULARIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO UIS

5.4.2. Política de Calidad

La Universidad Industrial de Santander, como ente público y autónomo, está comprometida con la eficacia, la eficiencia, la efectividad y el mejoramiento continuo de sus procesos, en consonancia con el Proyecto Institucional, para lograr la satisfacción de las necesidades de sus beneficiarios y fortalecer el desarrollo de la Educación Superior. Promueve para ello una cultura de calidad basada en el autocontrol, la oportunidad en el servicio y la asertividad en la comunicación de todas las acciones universitarias.

5.4.3. Objetivos de Calidad

- Garantizar, en forma adecuada y pertinente, el apoyo al desarrollo de los procesos misionales de la UIS.
- Gestionar y administrar la capacidad disponible de la Universidad para maximizar los resultados de los procesos misionales.
- Consolidar una cultura de resolución de problemas presentes y potenciales en los procesos de la Universidad.
- Lograr en los beneficiarios una percepción altamente favorable de los productos y servicios ofrecidos por la Universidad.
- Consolidar en los servidores de la Universidad la apropiación y empoderamiento de sus actividades para alcanzar los objetivos misionales.
- Dar a los beneficiarios productos y servicios en los tiempos requeridos, acorde a sus necesidades.
- Proporcionar a los beneficiarios información veraz, clara y respetuosa, que facilite su interacción con la Institución.

5.4.4. Procesos Misionales de la Universidad Industrial de Santander

Son el conjunto de procesos que contribuyen directamente con el cumplimiento de la razón de ser de la Institución. Entre los procesos se encuentran:

- Formación (FO)
- Investigación (IN)
- Extensión (EX)

El Consultorio Jurídico se enmarca en el Proceso de Extensión.

5.4.5. Proceso de Extensión

Según el Acuerdo No. 006 de 2005 El Consejo Superior de la Universidad Industrial de Santander define la función de la extensión como una actividad sustantiva de la Universidad por medio de la cual se establece un proceso de comunicación con la sociedad, que permite transformar las

	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 12 de 41

prácticas culturales de la institución en materia de Docencia e Investigación. De esta manera la Extensión se comporta como un elemento proactivo, en el sentido de responder no solo a las demandas específicas del mercado y de diversas organizaciones sociales sino que posibilita el desarrollo de una política institucional que propicia una integración e interacción con la sociedad sobre la base de un alto ejercicio de responsabilidad ética y social en la definición, jerarquización y formulación de alternativas a los problemas del desarrollo Local, Regional y Nacional.

5.4.6. Consultorio Jurídico como parte del Proceso de Extensión

El Consultorio Jurídico (CJ) con su proyección de la Universidad a la comunidad a través de una práctica social buscando el bienestar común, y contribuyendo con la actividad académica, está enmarcado dentro del Proceso de Extensión según el Acuerdo del Consejo Superior N.º 006 de 2005 y por tal razón, le aplican las mismas directrices institucionales tales como Política Calidad, Objetivos de Calidad, está incluido en el mapa de procesos institucional y de ahí que los lineamientos transversales de dichos procesos también le apliquen.

El Consultorio Jurídico ofrece sus servicios dentro del marco de las prácticas académicas que son la materialización del compromiso de la universidad con la comunidad, según el Acuerdo del Consejo Superior N.º 006 del 7 de febrero de 2005 como un servicio Docente Asistencial.

El Consultorio Jurídico desarrolla dos objetivos:

- Académico: Fortalecer una consolidación de los conocimientos tanto de estudiantes como profesores y la aplicación de los aspectos teóricos a situaciones socioeconómicas y culturales concretas.
- Social: Desarrollar programas y proyectos que contribuyan al mejoramiento de las condiciones reales del medio social, mediante la vinculación de profesores y estudiantes a esta actividad.

En este sentido, el Consultorio Jurídico se guía por las directrices institucionales y las disposiciones transversales de los procesos del Sistema de Gestión Integrado de la Universidad Industrial de Santander. En el Mapa de Procesos de la Universidad, la información correspondiente al Consultorio Jurídico se encuentra ubicada dentro del Proceso de Extensión.

5.4.7. Centro de Conciliación

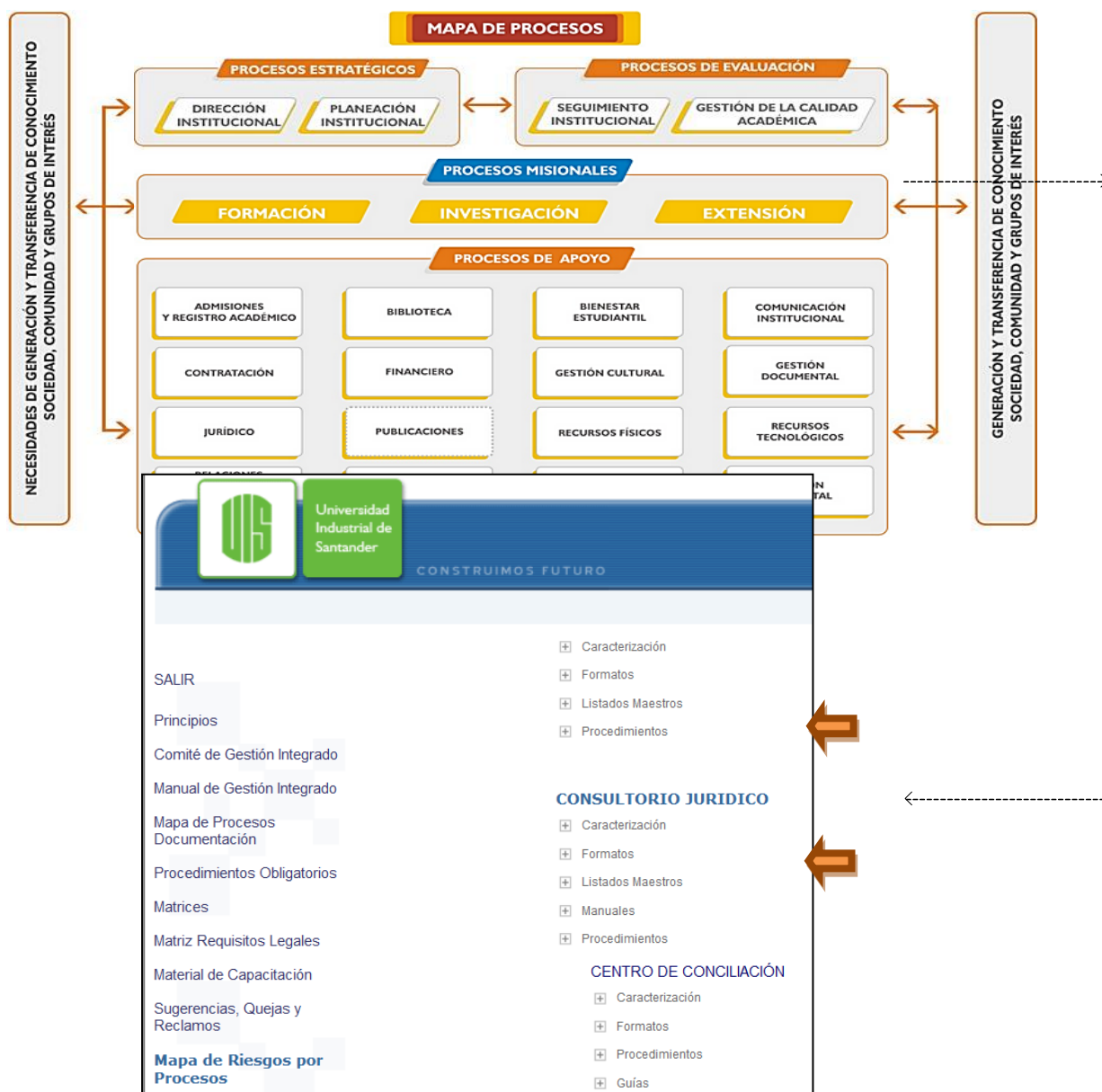
El Centro de Conciliación se identifica como el subproceso de conciliación, el cual hace parte del Consultorio Jurídico ubicado en el proceso de Extensión del Mapa de Procesos de la Universidad.

Allí encontrará la caracterización, procedimientos, formatos, manuales y guías del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.

A continuación se presenta el mapa de procesos, publicado en la intranet de la Universidad Industrial de Santander, el cual puede ser consultado en el siguiente link:

	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 13 de 41

<http://www.uis.edu.co/webUIS/es/index.jsp>



	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 14 de 41

5.4.8. Requisitos

- De los Beneficiarios**

Los diferentes beneficiarios y sus requisitos del **Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación** de la Universidad Industrial de Santander se describen en la Tabla 1.

Tabla 1. Requisitos de los beneficiarios Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación

BENEFICIARIOS	
CONSULTORIO JURÍDICO	Internos
	- Docentes, estudiantes del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación - Comunidad universitaria: Talento Humano; seguimiento Institucional; Gestión Ambiental; Talento Humano- Gestión SYSO
	Externos
	- Población de escasos recursos de la Región - Ministerio de Justicia y del Derecho
BENEFICIARIOS	
CENTRO DE CONCILIACIÓN	Internos
	- Docentes, estudiantes del Centro de Conciliación - Comunidad universitaria: Talento Humano; seguimiento Institucional; Gestión Ambiental; Talento Humano- Gestión SYSO
	Externos
	- Población de escasos recursos de la Región - Ministerio de Justicia y del Derecho

- De la NTC ISO 9001:2008, NTC GP 1000: 2009, NTC ISO 14001:2004 y la NTC OHSAS 18001:2007.**

Los requisitos de la NTC GP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y la NTC OHSAS 18001:2007 que aplican a cada proceso de la Universidad Industrial de Santander se encuentran establecidos en la Matriz de Interacción de Requisitos en el Manual de Gestión Integrado MDI.01.

- De la NTC 5906:2012**

Los requisitos NTC ISO 9001:2008 que aplican al Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander se encuentran en el **Anexo I**, del presente manual.

	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 15 de 41

5.4.8. Responsabilidades y Autoridades

El Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación establece sus perfiles en el **Anexo 2**, donde relaciona las responsabilidades y autoridades.

5.5. PARTICULARIDADES DEL PROCESO ALCANCE Y EXCLUSIONES

5.5.2. Requisitos Generales

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del CONSULTORIO JURIDICO Y CENTRO DE CONCILIACION aplica a la prestación de servicios de atención de consultas de asesoría jurídica, procesos judiciales y conciliaciones para personas de bajos recursos (estratos 1, 2 y 3) que requieran asistencia legal.

Debido a la naturaleza del Consultorio Jurídico, el servicio de asesoría que presta, se excluyen los siguientes numerales contemplados en la norma NTC ISO 9001:2008.

- 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO, éste numeral de la norma no aplica ya que el servicio de asesoría jurídica va de acuerdo a las disposiciones establecidas por la ley.
- 7.4 COMPRAS, éste numeral de la norma no aplica debido a que la prestación del servicio no necesita de insumos, el material requerido es de papelería y esto es suministrado por la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Industrial de Santander.
- 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN éste numeral no aplica debido a que no se requieren equipos para llevar a cabo los procesos legales.

Estas exclusiones no afectan la capacidad o responsabilidad del Consultorio para prestar el servicio y que cumpla con los requisitos del beneficiario y los reglamentarios aplicables.

En cuanto a la prestación del servicio de conciliación se excluye los siguientes numerales contemplados en la norma NTC 5906:2012:

- Términos relacionados con el Arbitraje: Numerales 2.6 al 2.18, numerales 3.2.5.7; y todos aquellos referidos a la prestación del servicio de Arbitraje.

5.5.3. Descripción de los Beneficiarios del Consultorio Jurídico

Los beneficiarios del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación son personas naturales de escasos recursos económicos, pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3, y/o afiliados al Sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales (SISBEN).

El beneficiario deberá demostrar ante el Consultorio Jurídico que reúne los requisitos establecidos para acceder a los servicios del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, los cuales se validan

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 16 de 41

mediante la presentación de la cédula de ciudadanía, factura de un servicio público o la presentación del carnet del SISBEN, siempre y cuando el asunto consultado sea de competencia del Consultorio Jurídico.

5.5.4. Características de los Productos y/o Servicios

El proceso de extensión Consultorio Jurídico consolida y ofrece productos y/o servicios con las siguientes características:

- Oportunidad en su realización.
- Asertividad en la comunicación con los beneficiarios.
- Confiabilidad en la realización de los trámites procesales y extraprocesales.
- Acompañamiento continuo a los beneficiarios.

Durante la prestación de los servicios ofrecidos por el Consultorio Jurídico, existe una supervisión por parte de especialistas de las diferentes ramas del Derecho, dando cumplimiento a los requisitos institucionales y de ley, lo cual a su vez, permite realizar un seguimiento permanente que facilita el control de las calidades de los servicios prestados en las diferentes etapas de realización. Así mismo, el beneficiario recibe por parte del Consultorio Jurídico acompañamiento continuo con el fin de mantenerlo informado sobre el estado de su trámite (procesal o extraprocesal).

El Consultorio Jurídico brinda seguridad y confianza sobre los resultados obtenidos, teniendo en cuenta que desarrolla una actividad de medio mas no de resultado pero, siendo conscientes de la responsabilidad adquirida con el usuario garantizando la realización de las actividades necesarias y el agotamiento legal de las etapas propias del trámite para la prestación y/o realización del producto(s) y/o servicio(s).

Antes de la entrega final al beneficiario, el producto(s) y/o servicio(s) cuentan con el Vo.Bo del especialista del área del Derecho correspondiente, quien valida todas las actuaciones ejecutadas por el estudiante que realiza la práctica de Consultorio Jurídico.

La oportunidad en el Consultorio Jurídico es entendida como la atención jurídica a las necesidades del beneficiario dentro de los términos establecidos por la ley, según corresponda con el trámite procesal o extraprocesal a realizar. De igual forma, la Asertividad está asociada a suministrar información clara y veraz, la cual cuenta con el respaldo de los especialistas de las diferentes áreas del derecho.

5.5.5. Documentos del Sistema de Gestión de Calidad del Consultorio Jurídico

Con el fin de estandarizar las actividades para prestar los servicios, el Consultorio Jurídico ha definido los siguientes documentos:

- Caracterización

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 17 de 41

- Procedimientos
- Formatos
- Manual
- Listados Maestros
- Guías

Los anteriores documentos se encuentran disponibles en la dirección electrónica <http://www.uis.edu.co/webUIS/es/index.jsp> Sistemas de Información / intranet / Sistema de Gestión Integrado / Mapa de Procesos / Procesos Misionales / Extensión / Consultorio Jurídico / Centro de Conciliación.

5.5.6. Producto No Conforme del Consultorio Jurídico

El Consultorio Jurídico ha establecido como productos no conforme los siguientes, los cuales se relacionan en el procedimiento de producto no conforme PSE.03.

- Incumplimiento en el desarrollo de un convenio con una entidad externa.
- Incumplimiento de una cita o reunión con el beneficiario.
- Entrega de documento(s) fuera del tiempo establecido.
- No acompañamiento en la realización de una audiencia de conciliación o trámite.

5.5.7. Grupo Primario de Calidad del Consultorio Jurídico

Es el equipo de trabajo que se reúne periódicamente con el fin de gestionar las actividades de mejora del proceso y tiene sus funciones definidas en el Manual del Sistema de Gestión Integrado de la Universidad MDI.01. Se encuentra conformado por:

- Director Consultorio Jurídico
- Profesional de Centro de Conciliación
- Asesores Área Derecho Penal
- Asesor Área Derecho Laboral
- Asesor Área Derecho Público
- Asesor Área Derecho Privado
- Auxiliar del Proceso de calidad

5.5.8. Identificación y Trazabilidad

Al momento de iniciar el servicio se asigna el Radicado, la identificación única de cada asesoría, la cual se registra en el Sistema y permite revisar la trazabilidad y hacer el seguimiento en cualquier momento del proceso e informarlo al beneficiario.

Este número de identificación igualmente se relaciona con el número de la cédula del beneficiario y el código del estudiante asignado al caso a través del Sistema de Información para el Control y Seguimiento de las Actuaciones de los Estudiantes de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación “CYSACJ”.

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 18 de 41

5.5.9. Comunicación con los Beneficiarios

La información de los servicios ofrecidos y el medio para acceder a ellos se presentan a los beneficiarios a través de un folleto de servicios que se entrega a la comunidad desde entidades relacionadas a núcleos de población objetivo entre otros.

Durante el transcurso del servicio se realizan comunicaciones directas estudiante – beneficiario por medio de cartas.

La retroalimentación de los beneficiarios se adelanta principalmente a través del procedimiento de Quejas y Reclamos establecido por el Proceso de Seguimiento Institucional, y mediante la aplicación de los formatos establecidos por el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.

5.5.10. Propiedad de los Beneficiarios

La información suministrada por el beneficiario es de su propiedad, durante la realización del trámite procesal o extraprocesal esta información podrá ser aportada en medio físico (documento) o verbal. Es de carácter confidencial, los miembros de Consultorio Jurídico deberán tener estricta reserva de ella y solo podrán discutirla con los asesores, el profesional del centro de conciliación y el director de consultorio jurídico con el fin de recibir orientación jurídica sobre el trámite a realizar.

Para proteger la propiedad del beneficiario, el Consultorio Jurídico establece:

- Los trámites realizados por los estudiantes al interior del Consultorio Jurídico se realizan con fotocopias de los documentos requeridos. Al momento de iniciar un proceso o trámite ante juzgado o entidad correspondiente, se solicita la presentación de documento(s) original(es) para anexarlo(s) al trámite (procesal/extraprocesal), en este caso, se debe diligenciar el formato Recibo de Documentos Originales FEX-CJ.21 en el cual se relacionan los documentos suministrados y su estado para la incorporación al trámite.
- El diligenciamiento del formato FEX-CJ.21 deberá realizarlo el estudiante asignado al trámite junto con el usuario, el formato consta de dos partes iguales desprendibles una copia debe entregarse al beneficiario y la otra se anexa a la asesoría.
- La custodia de los documentos originales por parte del Consultorio Jurídico es transitoria, una vez iniciado el proceso o trámite será el Juzgado el responsable. En caso de pérdida o deterioro de los documentos relacionados a cargo del juzgado, el Consultorio Jurídico informará al beneficiario la situación, mediante el envío de comunicación escrita e informará al beneficiario las acciones a emprender.

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 19 de 41

ANEXO I

MATRIZ DE INTERRELACIÓN DE REQUISITOS NORMA NTC 5906:2012

MATRIZ DE INTERRELACIÓN DE REQUISITOS DE LA NORMA NTC 5906													
Requisitos de la norma NTC 5906			DI	SE	SI	RF Bucarica	RT	CI	TH	EX-CJ	GD		
3. REQUISITOS PARA LA ENTIDAD PROMOTORA Y CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE													
3.2 REQUISITOS PARA EL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE	3.2.1 Población objetivo	3.2.1.1 Establecimiento de la población objetivo								R			
		3.2.1.2 Elementos Población Objetivo								R			
		3.2.2 Responsabilidades del Director								R			
	3.2.3 Planificación de Centro de Conciliación					P				R			
	3.2.4 Requisitos de infraestructura que proporciona la entidad promotora para el funcionamiento del Centro de Conciliación y/o Arbitraje	3.2.4.1 Determinación y mantenimiento de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, de acuerdo con la demanda de su población objetivo				P					R		
		3.2.4.2 Infraestructura necesaria para la prestación del servicio									R		
		3.2.4.3 Requisitos de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio				P					R		
		3.2.4.4 Acondicionamiento de Infraestructura para la prestación del servicio									R		
		3.2.4.5 Servicios sanitarios				R					P		
		3.2.4.6 Almacenamiento de documentación generada por trámites				P					R		
		3.2.4.7 Programa de mantenimiento preventivo de instalaciones, muebles y equipos			R	R	R				R		
		3.2.4.8 Seguridad y salud ocupacional				R					P		
		3.2.4.9 Equipos tecnológicos y de comunicación			R						R		
		3.2.4.10 Servicios tecnológicos									R		
		3.2.4.11 Conciliación y/o el arbitraje virtual									R		
3.2 REQUISITOS PARA EL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE	3.2.5 Recurso humano	3.2.5.1 Personal del centro								R			
		3.2.5.2 Conciliadores o árbitros y secretarios								R	R		
		3.2.5.3 Registros de la formación académica, habilidades y experiencia de los trabajadores								R	P		
		3.2.5.4 Determinación y documentación relacionada con el recurso humano									R		
		3.2.5.5 Conocimiento y aceptación de la documentación establecida									R		
		3.2.5.6 Proceso para conformar las listas de conciliadores o árbitros y secretarios de tribunal arbitral									R		
		3.2.5.7 Complemento de las listas de conciliadores o árbitros y secretarios de tribunal arbitral									R		
		3.2.5.8 Disponibilidad para consulta por los medios que el centro de conciliación y/o Arbitraje, de la lista y la información complementaria									R		
		3.2.5.9 Actualización de lista(s) de conciliadores o árbitros o secretarios del tribunal arbitral									R		
		3.2.5.10 Evaluación periódica del desempeño de los conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral									R		
		3.2.5.11 Conciliadores autorizados por el centro de conciliación, para prestar sus servicios en sus oficinas									R		
		3.2.5.12 Necesidades de formación de los conciliadores o árbitros o secretarios de tribunal arbitral									R		
3.2 REQUISITOS PARA EL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE	3.2.6 Comunicación								P		R		
	3.2.7 Prestación del servicio de Conciliación	3.2.7.1 Solicitud									R		
		3.2.7.2 Programación										R	
		3.2.7.3 Audiencia de Conciliación										R	
		3.2.7.4 Registro del acta y documentación de constancias										R	
		3.2.7.5 Archivo								P	R		
4. EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO													
	4.1 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe evaluar al menos una vez al año el cumplimiento de lo planificado contra lo ejecutado y realizar ajustes cuando así se requiera		R	R							R		
	4.2 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para el tratamiento de las quejas recibidas por el usuario, los conciliadores, los árbitros y los secretaros.			R							P		
	4.3 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe evaluar la satisfacción del usuario, los conciliadores y los árbitros, en relación con el servicio prestado y frente al desempeño de los conciliadores y/o árbitros.										R		
	4.4 EL Centro de Conciliación debe recopilar y analizar la información de los numerales 3.2.3, 4.1, 4.2, 4.3 e identificar las no conformidades actuales y potenciales, evaluar sus causas, tomar acciones preventivas y correctivas, evaluar los resultados, comunicarlos y mantener los registros.			P							R		

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 21 de 41

ANEXO 2

PERFILES DE CARGOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 22 de 41

I. **NOMBRE DEL CARGO:** DIRECTOR CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN

PROCESO: CONSULTORIO JURÍDICO

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO:

Orientar el desarrollo de la práctica jurídica de los estudiantes de la carrera de Derecho en el servicio social de asesoría jurídica y la promoción de mecanismos alternativos de resolución de conflictos a través del Centro de Conciliación a personas de escasos recursos de la región, en las áreas del Derecho Laboral, Público, Penal y Privado del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander.

NIVEL DE AUTORIDAD:

- Profesional Centro de Conciliación
- Asesores
- Secretaria
- Estudiantes
- Monitores

EDUCACIÓN:

Ser abogado Titulado en ejercicio.

COMPETENCIAS LABORALES:

EXPERIENCIA:

- Haber sido profesor universitario en alguna facultad de Derecho o haber tenido práctica profesional, por un periodo no inferior de 5 años.

HABILIDADES:

- Habilidades administrativas de planeación, organización, integración, dirección y control.
- Habilidades gerenciales de análisis de problemas, liderazgo y delegación de autoridad.
- Habilidades humanas y actitudes de creatividad, iniciativa, relaciones interpersonales y trabajo en equipo.
- Comunicación asertiva.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

- Elaborar los planes de trabajo para el funcionamiento del Centro de Conciliación, y someterlos, a la correspondiente aprobación por parte del Director de Escuela.
- Las propias de la Dirección administrativa y académica del Centro de Conciliación, de acuerdo a lo que establezca la ley, los estatutos de la Universidad y el presente reglamento interno.
- Definir las políticas y trazar pautas para el cumplimiento de la gestión encomendada por la Ley y por la Universidad, para cumplir los objetivos propuestos en el proyecto institucional y el

	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 23 de 41

proyecto del Centro de Conciliación, los cuales se definirán para cada anualidad, en conjunto con el estamento Directivo que determine el reglamento de la Universidad.

- Suscribir todas las constancias y certificados que dispone la Ley sobre las actuaciones adelantadas en el Centro de Conciliación.
- Representar a la Universidad por delegación de las autoridades académicas de la misma en reuniones nacionales e internacionales relacionadas con los asuntos de su competencia como Director del Centro de Conciliación del Consultorio jurídico
- Adoptar sistemas o canales de información interinstitucional para la ejecución y el seguimiento de los programas y proyectos del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico
- Presentar los informes de labores al Director de la Escuela de Derecho y al Ministerio del Interior y de Justicia y demás autoridades administrativas y judiciales que lo soliciten de acuerdo a lo previsto por la Ley.
- Convocar y presidir el Comité Asesor del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico a reuniones ordinarias y extraordinarias
- Ejercer estricta vigilancia en el cumplimiento de las funciones y deberes de los docentes, profesores catedráticos y personal del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, para efectos de ejecutar y supervisar lo concerniente a los horarios de trabajo, autorizaciones de ausencias y régimen disciplinario.
- Vigilar que los servicios que presta el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico se realicen en forma eficaz y conforme a la normatividad.
- Abrir la convocatoria para la elección de los monitores del Centro de Conciliación, que serán elegidos por el Comité Asesor del Centro de Conciliación.
- Proponer el desarrollo de programas de capacitación, difusión e investigación legal y reglamentaria, dirigida tanto a Conciliadores como a particulares sobre métodos alternativos de solución de conflictos.
- Definir sobre impedimentos y recusaciones de los Conciliadores.
- Las demás que señalen los estatutos y reglamentos.

RESPONSABILIDADES:

- Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente aplicable en los procesos de Conciliación.
- Garantizar el buen funcionamiento del Centro de Conciliación.
- Desarrollar actividades de educación continua.
- Promover la Conciliación como alternativa óptima para la solución de conflictos, que garantiza el acceso a la justicia.
- Garantizar el cumplimiento de los reglamentos, manuales y procedimientos definidos para el Centro de Conciliación así como a los requisitos en la Norma NTC 5906.
- Planificar, ejecutar y hacer seguimiento a las actividades del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
- Gestionar y asegurar la disponibilidad de recursos para establecer, implementar, mantener y mejorar la aplicación de la Norma NTC 5906.
- Proporcionar la infraestructura, el personal y otros recursos financieros necesarios para el ejercicio de Conciliación.

	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 24 de 41

- Participar y actuar en los momentos de emergencia de acuerdo a lo definido en los planes de emergencia y contingencia.
- Desarrollar las actividades atendiendo las recomendaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo para promover un ambiente sano, seguro y la cultura del autocuidado.
- Gestionar la documentación generada en las actividades del Centro de Conciliación.
- Desarrollar estrategias comunicativas para garantizar la difusión de la información del Centro de Conciliación.
- Asegurar que se establezcan los procesos de comunicación, las funciones, responsabilidades, y autoridades del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
- Evaluar la satisfacción del cliente y garantizar retroalimentación frente a la presentación de quejas, reclamos y sugerencias.
- Realizar seguimiento al desempeño y mejora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
- Asegurar el cumplimiento de inducción y plan de capacitación a estudiantes.
- Atender las auditorías internas y externas de los sistemas de gestión y de la norma NTC 5906 y generar las acciones pertinentes.
- Ordenación de Gasto y Manejo de Valores: No es ordenador de gasto, ni administra valores de la Universidad
- Custodia y manejo de Bienes tangibles: Es responsable de la custodia y el buen uso de los bienes muebles a su cargo y todos los demás elementos utilizados en el desempeño de sus funciones
- Custodia y Manejo de Bienes Intangibles y Registros en sistemas institucionales: Es responsable de la custodia de bienes intangibles registrados en el inventario entregado por su y por la correcta administración de la información puestos a su disposición en el ejercicio de su labor.
- Es responsable de los registros realizados en los elementos de información de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Universidad.
- Salud Ocupacional y Gestión Ambiental: Es responsable de cumplir las políticas y normas de salud ocupacional y gestión ambiental en su trabajo, y de informar y verificar su cumplimiento por parte de terceros.

2. **NOMBRE DEL CARGO:** SECRETARIA CONSULTORIO JURIDICO

PROCESO: CONSULTORIO JURÍDICO

OBJETIVO DEL CARGO:

Realizar actividades administrativas y académicas relacionadas con la Unidad, de manera oportuna y eficiente.

NIVEL DE AUTORIDAD:

- No tiene personal a cargo.

EDUCACIÓN:

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 25 de 41

Técnico en secretariado general

COMPETENCIAS LABOLARES:

EXPERIENCIA:

- Relacionada de dos años y medio (2,5 años) o más.
- Acreditar capacitación en ofimática y gestión documental, así como de técnicas de redacción y estilo.

HABILIDADES:

- Orientación a resultados y al usuario
- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad, Colaboración, Disciplina
- Manejo de información
- Relaciones Interpersonales
- Adaptación al cambio Tecnológico e institucional

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- Cumplir las políticas, reglamentos normas y procedimientos vigentes en los procesos correspondientes al área de su desempeño
- Preparar los materiales, elementos o información requeridos para el desarrollo de sus labores.
- Dar buen uso a los equipos, herramientas e implementos de trabajo, asignados para el desempeño de sus funciones.
- Participar y apoyar en las actividades de mejoramiento de los procesos propios de su cargo, de formación de personal y en los procesos de mejoramiento de la calidad de la Unidad.
- Dar aplicación a los instructivos sobre el uso, manejo registro y control de las informaciones técnicas propias de su área de desempeño.
- Responder por la información puesta a su disposición para el cumplimiento de sus funciones y suministrarla cuando sea requerida por su Jefe inmediato.
- Preparar y presentar los informes que le sean solicitados y relacionados con la información del área de su especialidad.
- Cumplir a cabalidad con los procedimientos establecidos en la normatividad de salud ocupacional para el área de su desempeño.
- Participar en los planes de capacitación relacionados con su área de desempeño.
- Velar por que las condiciones del entorno de la oficina sean las adecuadas para el desarrollo de las funciones.
- Suministrar oportunamente la información a los usuarios, sobre el funcionamiento y procesos del área de su desempeño.
- Informar a su Jefe inmediato sobre el estado y condición de los elementos de trabajo o herramientas para su oportuno suministro y reposición.
- Las demás funciones relacionadas con el oficio que le asigne el Jefe inmediato

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 26 de 41

- Participar en la redacción de las diferentes comunicaciones que le sean solicitadas.
- Recibir y transcribir, en los medios técnicos disponibles, los documentos, informes y correspondencias que le asigne su Jefe inmediato, de acuerdo con las normas establecidas por la Universidad.
- Tramitar y elaborar en concordancia con los Manuales de Procedimientos y las indicaciones respectivas, las solicitudes que lleguen o se generen en la Unidad.
- Mantener actualizado y organizado el archivo de gestión de la dependencia, de acuerdo a las normas establecidas.
- Solicitar, distribuir y controlar la papelería y elementos de trabajo que requiera su Unidad.
- Mantener informado al jefe inmediato sobre diferentes actividades programadas tales como reuniones, citas, asuntos pendientes y otros.
- Participar en la coordinación y organización de las actividades de protocolo, seminarios, congresos y eventos en los cuales interviene su Unidad.
- Asistir a las reuniones programadas por el jefe inmediato en el desarrollo de las actividades de su Unidad y elaborar las actas respectivas
- Controlar el préstamo de los equipos y materiales asignados a la oficina.
- Atender al usuario personal y telefónicamente, así como por los medios institucionales establecidos para tal fin y realizar los trámites respectivos ello demande
- Realizar los diferentes procesos administrativos, financieros y académicos a través de los diferentes sistemas de información que requiera la Unidad.
- Consultar y mantener disponibles y actualizados los registros de los procesos y procedimientos a su cargo
- Dar soporte en las actividades de planeación, verificación y ejecución de los proyectos de inversión y gestión de su Unidad.

RESPONSABILIDADES

- **Custodia y manejo de Bienes tangibles:** Es responsable de la custodia y el buen uso de los bienes muebles a su cargo y todos los demás elementos utilizados en el desempeño de sus funciones
- **Custodia y Manejo de Bienes Intangibles y Registros en sistemas institucionales:** Es responsable de la custodia de bienes intangibles registrados en el inventario entregado por su y por la correcta administración de la información puestos a su disposición en el ejercicio de su labor.
Es responsable de los registros realizados en los elementos de información de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Universidad.
- **Salud Ocupacional y Gestión Ambiental:** Es responsable de cumplir las políticas y normas de salud ocupacional y gestión ambiental en su trabajo, y de informar y verificar su cumplimiento por parte de terceros.

3. NOMBRE DEL CARGO: ASESOR DEL CONSULTORIO JURIDICO

El consultorio Jurídico tiene un asesor para cada una de las áreas del Derecho Público, Penal, Privado y Laboral.

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 27 de 41

PROCESO: CONSULTORIO JURÍDICO

OBJETIVO DEL CARGO: Orientar y acompañar a los estudiantes, que se encuentran en su práctica en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, en cada una de las áreas de acuerdo a la competencia establecida por la ley.

NIVEL DE AUTORIDAD:

- Estudiantes

EDUCACION:

Ser abogado titulado en ejercicio, especialista en el área de Derecho que orienta.

COMPETENCIAS LABORALES:

EXPERIENCIA:

- Tener experiencia profesional en el área respectiva por un tiempo no inferior a tres (3) años.
- No haber sido sancionado penal ni disciplinariamente

HABILIDADES:

- Compromiso
- Responsabilidad
- Toma de decisiones asertivas
- Comunicar con claridad y simpleza
- Capacidad de liderazgo y manejo de personal
- Capacidad de análisis y síntesis

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

- Participar en los talleres de inducción que señale la dirección del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación con ocasión del ingreso de los nuevos alumnos.
- Revisar y autorizar los asuntos de acuerdo con los informes de los estudiantes y con la competencia del Consultorio Jurídico.
- Diseñar y ejecutar en consenso con el director del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, las pautas y políticas que deberán seguirse en su área, en busca de una mayor eficacia en el servicio y la capacitación de los estudiantes.
- Dictar y coordinar conferencias, programar reuniones y mesas redondas con los estudiantes.
- Evaluar el desempeño de los estudiantes durante su práctica en el Consultorio Jurídico

RESPONSABILIDADES

- Dirigir y guiar a los estudiantes que se encuentren a su cargo en la ejecución de las labores a ellos encomendadas.
- Exigir informes periódicos de las actividades desarrolladas por cada uno de los estudiantes del

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 28 de 41

área respectiva y calificar sus actuaciones de acuerdo con las pautas académicas establecidas por la carrera de derecho.

- Efectuar reuniones con el grupo de estudiantes asignados al área respectiva con el fin de estudiar, discutir, controlar y orientar las labores del estudiante en los asuntos que les sean asignados.
- Presentar informes a la Dirección del Consultorio Jurídico sobre el desarrollo del área a su cargo. Colaborar en todo lo que requieran las directivas de la carrera de Derecho y del Consultorio Jurídico.
- Rubricar con su firma los casos, comunicaciones y escritos judiciales o administrativos que le delegue el Director del Consultorio Jurídico.
- Y las demás obligaciones que le fije el director del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.

4. **NOMBRE DEL CARGO:** PROFESIONAL DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN

PROCESO: CONSULTORIO JURÍDICO

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO:

Desarrollar las diferentes actividades para el funcionamiento del Centro de Conciliación de acuerdo a la legislación vigente y los lineamientos del Ministerio de Justicia y del Derecho.

NIVEL DE AUTORIDAD:

- Estudiantes

EDUCACIÓN:

- Ser abogado titulado, egresado de la Escuela de Derecho y Ciencia Política UIS.
- Ser conciliador en derecho profesional, titulado por una institución avalada por el Ministerio de Interior y de Justicia para tal fin.

COMPETENCIAS LABORALES:

EXPERIENCIA:

- Ser abogado en ejercicio, egresado de la Escuela de Derecho y Ciencia Política UIS.

HABILIDADES:

- Habilidades de negociación
- Capacidad de liderazgo y manejo de personal
- Habilidad para planear y organizar
- Creatividad y versatilidad.
- Comunicación Asertiva

	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 29 de 41

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

- Recibir y radicar las solicitudes de Conciliación.
- Entregar las constancias expedidas por los conciliadores a los usuarios que la soliciten.
- Radicar las actas de conciliación y las constancias, llevando con diligencia y cuidado los libros que ordene la Ley.
- Recibir, controlar y orientar a las personas que ingresen al Centro de Conciliación de acuerdo con la naturaleza y materia de la consulta.
- Llevar bajo su entera responsabilidad el archivo general del Centro de Conciliación.
- Llevar todos los libros reglamentarios del Centro de Conciliación.
- Hacer las veces de secretario del Comité Asesor.
- Controlar la asistencia de los conciliadores a las audiencias, vigilar el proceso de citación de los usuarios a las audiencias, velar por los turnos de los conciliadores y elaborar el calendario de audiencias de acuerdo a la disponibilidad de salas.
- Colaborar en la elaboración de cartas, oficios y demás documentos que requiera el Centro de Conciliación para su eficiente funcionamiento.
- Administrar la distribución de la papelería, velar por el mantenimiento de todos los útiles y equipos e implementos de trabajo al servicio del Centro de Conciliación.
- Colaborar con la realización de los cursos de Conciliación dictados a los conciliadores universitarios y demás que se programen.
- Elaborar las estadísticas semestrales de las audiencias y diligencias celebradas en el Centro de Conciliación.
- Las demás funciones que resulten de la naturaleza misma del cargo.

RESPONSABILIDADES:

- Cumplir con las políticas, objetivos, procedimientos, requisitos y lineamientos del proceso de Conciliación.
- Garantizar el cumplimiento de la entrega de actas, constancias, y la confidencialidad de la información.
- Asegurar el correcto control de archivo cuyo acceso debe ser restringido y las condiciones ambientales tales como humedad y temperatura que garanticen la conservación de la documentación almacenada.
- Revisar que la documentación sea acorde con los lineamientos requeridos por el Centro de Conciliación.
- Promover la Conciliación como alternativa óptima para la solución de conflictos, que garantiza el acceso a la justicia.
- Dar cumplimiento a los reglamentos, manuales y procedimientos definidos para el Centro de Conciliación así como a los requisitos en la Norma NTC 5906:2012
- Garantizar la privacidad, integridad e imparcialidad durante el desarrollo de los trámites y el espacio óptimo para el desarrollo de la Conciliación.
- Brindar un servicio oportuno, confiable, afectivo y respetuoso al usuario.
- Participar y actuar en los momentos de emergencia de acuerdo a lo definido en los planes de emergencia y contingencia.

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 30 de 41

- Desarrollar las actividades atendiendo las recomendaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo para promover un ambiente sano, seguro y la cultura del autocuidado.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente aplicable en los procesos de Conciliación.
- Vigilar el cumplimiento de los procedimientos, guías, protocolos y actividades establecidas por parte de Conciliadores.
- Garantizar la disposición del Conciliador y el estado del servicio.
- Presentar las necesidades de formación.
- Garantizar la satisfacción del usuario, los conciliadores y los árbitros, con relación a su desempeño.
- Asegurar que se establezcan los procesos de comunicación, las funciones, responsabilidades, y autoridades del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.

5. NOMBRE DEL CARGO: ASESOR DE CONCILIACIÓN⁴

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO: Orientar la asesoría a los estudiantes que desarrollan el procedimiento de conciliación de acuerdo al área correspondiente.

NIVEL DE AUTORIDAD:

- Estudiantes

EDUCACIÓN:

- Ser abogado titulado y en ejercicio.

COMPETENCIAS LABORALES:

EXPERIENCIA:

- Tener experiencia profesional en el área de derecho a su cargo por un tiempo no inferior a 3 años

HABILIDADES:

- Habilidades comunicativas
- Habilidades administrativas de planeación, organización y solución de problemas
- Habilidades para el razonamiento mecánico
- Capacidad de análisis

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

- Revisar y autorizar los asuntos de acuerdo con los informes de los estudiantes y con la competencia del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico.

⁴ Las actividades propias del asesor de Conciliación son realizadas por los asesores del área del Derecho correspondiente, de acuerdo a la competencia establecida para el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico.

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 31 de 41

- Participar en los talleres de inducción que señale la dirección del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico con ocasión del ingreso de los nuevos alumnos.
- Dictar y coordinar conferencias, programar reuniones y mesas redondas con los estudiantes.
- Diseñar y ejecutar en consenso con el director del Centro de Conciliación las pautas y políticas que deberán seguirse en su área, en busca de una mayor eficacia en el servicio y la capacitación de los estudiantes.
- Garantizar el servicio oportuno, confiable, afectivo y respetuoso al usuario.
- Garantizar el cumplimiento de los protocolos de seguridad establecidos para el Centro de Conciliación.

RESPONSABILIDADES:

Son funciones del asesor en Conciliación del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, además de las señaladas en el Reglamento Docente, las siguientes:

- Asesorar al estudiante en todo lo referente a la perfecta realización y culminación de la audiencia de conciliación.
- Revisar y autorizar los asuntos de acuerdo con los informes de los estudiantes y con la competencia del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico.
- Participar en los talleres de inducción que señale la dirección del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico con ocasión del ingreso de los nuevos alumnos.
- Dictar y coordinar conferencias, programar reuniones y mesas redondas con los estudiantes.
- Diseñar y ejecutar en consenso con el director del Centro de Conciliación las pautas y políticas que deberán seguirse en su área, en busca de una mayor eficacia en el servicio y la capacitación de los estudiantes.
- Atender a los usuarios del Centro de Conciliación que requieran una asesoría profesional, que presenten quejas o inconformidad con el servicio.
- Vigilar y controlar personalmente el normal transcurso de las gestiones conciliatorias estando atento a la emisión de medidas sancionatorias cuando la situación lo amerite.
- Las demás que sean compatibles con la naturaleza del cargo.

6. NOMBRE DEL CARGO: ESTUDIANTES CONSULTORIO JURÍDICO

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar por parte de los estudiantes adscritos al Consultorio Jurídico, su práctica sin tratarse de un abogado titulado.

NIVEL DE AUTORIDAD:

- No tiene personal a cargo.

EDUCACIÓN:

Además de cumplir con las obligaciones como miembros del Consultorio Jurídico durante el periodo lectivo, los estudiantes deberán cumplir:

- Ser estudiante activo del Consultorio Jurídico.

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 32 de 41

COMPETENCIAS:

- Haber participado de la inducción y capacitaciones que por áreas programe el Director y Asesores.

HABILIDADES:

- capacidad de comunicación a nivel verbal y escrito
- Aptitud de servicio
- Solución de conflictos
- Capacidad de negociación
- Responsable

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

- Asistencia a las diferentes entidades con las cuales el consultorio jurídico tenga suscrito convenio de práctica.
- Cumplir con las actividades de consulta y asesoría en: Liquidaciones laborales, derechos de petición y tutelas.
- Asistencia a capacitaciones en las diferentes áreas de práctica jurídica.
- Ser auxiliar de monitoria del Consultorio Jurídico, previa selección mediante el concurso por parte del Director.
- Llevar los trámites procesales y extraprocesales que se le asignen de acuerdo con la competencia del Consultorio Jurídico.
- Cumplir los turnos semanales que les hayan sido señalados previamente para atender la recepción de entrevistas y consulta de los beneficiarios del Consultorio Jurídico.
- Elaborar las entrevistas con los requisitos mínimos señalados en los formatos puestos a su disposición por el consultorio Jurídico, y registrarlas de conformidad a la sistematización vigente en el Consultorio Jurídico.
- Las demás obligaciones propias de la naturaleza del cargo que le señalen las autoridades del Consultorio Jurídico.

RESPONSABILIDADES:

- Brindar un servicio oportuno, confiable, afectivo y respetuoso al usuario.
- Participar y actuar en los momentos de emergencia de acuerdo a lo definido en los planes de emergencia y contingencia.
- Desarrollar las actividades atendiendo las recomendaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo para promover un ambiente sano, seguro y la cultura del autocuidado.

7. NOMBRE DEL CARGO: ESTUDIANTES CONCILIADORES

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar por parte de los estudiantes adscritos al Consultorio Jurídico, su práctica sin tratarse de un abogado titulado.

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 33 de 41

En el caso de los estudiantes adscritos al Centro de Conciliación que ejercen la función de estudiantes conciliadores, ofrecer a las partes un contacto directo con la solución alternativa de conflictos para que estas puedan intercambiar pretensiones e intereses que les permita obtener el acuerdo. Además de contribuir con la actividad académica, fortaleciendo los conocimientos de los estudiantes a través de la práctica social, en pro de la población de escasos recursos de la región.

NIVEL DE AUTORIDAD:

- No tiene personal a cargo.

EDUCACIÓN:

Además de cumplir con las obligaciones como miembros del Consultorio Jurídico durante el periodo lectivo, los estudiantes deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Ser estudiante activo del Consultorio Jurídico.
- A efectos de realizar su práctica en el Centro de Conciliación los estudiantes de Derecho deben haber cursado y aprobado la formación en Mecanismos Alternativos de Solución, que les permita actuar como Conciliadores del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander.
- Tener el certificado de Conciliador.

COMPETENCIAS:

EXPERIENCIA:

- Haber participado de la inducción y capacitaciones que por áreas programe el Director y Asesores.
- Aprobación del curso de MACS de acuerdo a los lineamientos establecidos por la ley y el Ministerio de Justicia y del Derecho.

HABILIDADES:

- capacidad de comunicación a nivel verbal y escrito
- Aptitud de servicio
- Solución de conflictos
- Capacidad de negociación
- Responsable

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

- Actuar como conciliadores en los asuntos que por cuantía y naturaleza sean competencia de los Consultorios Jurídicos.
- Elaborar por entrevista con el usuario la solicitud de Conciliación.
- Estudiar y presentar informe sobre la solicitud de conciliación al Asesor en Conciliación, pidiendo la autorización para citar a la audiencia cuando sea del caso hacerlo.

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 34 de 41

- Citar a las partes y a todos los que considere que debe participar en la audiencia de conformidad con lo dispuesto en la ley, previa autorización del Asesor en Conciliación.
- Desarrollar todas las diligencias necesarias para hacer concurrir a quienes, en su criterio, deban asistir a la audiencia
- Ilustrar a los comparecientes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación
- Motivar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo con base en los hechos tratados en la audiencia.
- Formular propuestas de arreglo
- Levantar el acta o constancia de la audiencia de conciliación
- Velar porque no se menoscaben los derechos ciertos e indiscutibles, así como los derechos mínimos e intransigibles.
- Permanecer en la sede del Centro de Conciliación durante los turnos establecidos.
- Asistir a todo el programa de educación continuada que se desarrolle en capacitación y actualización del Centro de Conciliación.
- Realizar el seguimiento correspondiente a los acuerdos para verificar su cumplimiento.
- Promover la Conciliación como alternativa óptima para la solución de conflictos, que garantiza el acceso a la justicia.

RESPONSABILIDADES

- Promover la Conciliación como alternativa óptima para la solución de conflictos, que garantiza el acceso a la justicia.
- Dar cumplimiento a los reglamentos, manuales y procedimientos definidos para el Centro de Conciliación así como a los requisitos en la Norma NTC 5906.
- Garantizar la privacidad, integridad e imparcialidad durante el desarrollo de los trámites y el espacio óptimo para el desarrollo de la Conciliación.
- Brindar un servicio oportuno, confiable, afectivo y respetuoso al usuario.
- Participar y actuar en los momentos de emergencia de acuerdo a lo definido en los planes de emergencia y contingencia.
- Desarrollar las actividades atendiendo las recomendaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo para promover un ambiente sano, seguro y la cultura del autocuidado.

8. NOMBRE DEL CARGO: MONITOR CONSULTORIO JURÍDICO⁵

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO:

Apoyar por medio de la figura de monitores del Consultorio Jurídico a los estudiantes del Consultorio Jurídico en su práctica y beneficiarios, brindando orientación y acompañamiento.

NIVEL DE AUTORIDAD:

- No tiene autoridad a cargo

⁵Las actividades serán desarrolladas por los estudiantes de la Escuela de Derecho y Ciencia Política en calidad de auxiliares.

	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 35 de 41

EDUCACIÓN:

- Ser estudiante de decimo nivel de la carrera de Derecho de la Universidad Industrial de Santander.
- Haber obtenido un promedio ponderado igual o superior a tres punto ocho (3.8)
- Los estudiantes de la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander que realicen su trabajo de grado bajo las modalidades estipuladas en el Reglamento Académico Estudiantil de Pregrado.

COMPETENCIAS:

EXPERIENCIA:

- Haber realizado práctica de Consultorio Jurídico, tanto en el Consultorio jurídico como conciliador con excelente rendimiento.

HABILIDADES

- Habilidades comunicativas
- Habilidades administrativas de planeación, organización y solución de problemas
- Habilidades para el razonamiento mecánico

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

- Asistir y asesorar a los estudiantes en materia de consultas, realización y redacción de demandas y/o memoriales y demás actuaciones que se surtan ante las diferentes jurisdicciones.
- Servir de enlace entre el asesor del área y los estudiantes en práctica, en lo atinente a las consultas y revisión de carpetas y de procesos.
- Informar al asesor y al director del consultorio jurídico, acerca de cualquier actividad anómala que surja con ocasión de la gestión de los practicantes, o en ejercicio de sus funciones.
- Vigilar las consultas y asesorías prestadas por los estudiantes, llevando un registro de los casos y usuarios que llegan al consultorio jurídico y a la entidad en la que el estudiante se encuentre desempeñando convenio, verificando que se les de la orientación más conveniente y en la eventualidad de que el caso amerite la instauración de demanda o de proceso de algún tipo, asesora al estudiante en la elaboración de éste.
- Verificar constantemente el normal desarrollo de las actividades por parte de los estudiantes, dentro del Consultorio Jurídico y en el desarrollo de las prácticas en los convenios.
- Encontrarse en disponibilidad permanente para atender los requerimientos realizados por los estudiantes con ocasión de sus funciones.
- En coordinación con el asesor prestar ayuda en la dirección, orientación y control de los casos que se encuentren asignados a los alumnos a su cargo.
- Permanecer en el Consultorio Jurídico durante el tiempo que fije la dirección del mismo, con el fin de atender al público en asuntos que se le asigne.
- Ejercer la labor de control a través de la revisión personal y directa de los negocios en las dependencias administrativas y judiciales, correspondientes.
- Ejecutar el reparto de los casos conforme al reglamento que elabora el director.
- Informar al director sobre cualquier irregularidad que se observe en la conducta de los

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 36 de 41

estudiantes a su cargo.

- Llenar en forma ordenada un libro de minutas y consultas.
- Las demás obligaciones propias de la naturaleza del cargo que le señalen las autoridades del Consultorio Jurídico.

RESPONSABILIDADES:

- Vigilar el cumplimiento de los procedimientos, protocolos y actividades establecidas por parte de los estudiantes.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente aplicable en los procesos.
- Garantizar que se presten los servicios acorde a las necesidades especiales a dicha población.
- Asegurar el servicio oportuno, confiable, afectivo y respetuoso al usuario.
- Garantizar la privacidad, integridad e imparcialidad durante el desarrollo de los trámites.
- Dar cumplimiento a los reglamentos, manuales y procedimientos definidos en el Consultorio Jurídico.
- Participar y actuar en los momentos de emergencia de acuerdo a lo definido en los planes de emergencia y contingencia.
- Desarrollar las actividades atendiendo las recomendaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo para promover un ambiente sano, seguro y la cultura del autocuidado.

9. NOMBRE DEL CARGO: MONITOR DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN⁶

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO:

Apoyar por medio de la figura de monitores del Consultorio Jurídico al estudiante conciliador en su práctica y beneficiarios que acuden al Centro de Conciliación, brindando orientación y acompañamiento.

El Monitor de Conciliación debe acreditar la Calidad de Conciliador.

NIVEL DE AUTORIDAD:

- No tiene personal a cargo.

EDUCACIÓN:

- Ser estudiante de decimo nivel de la carrera de Derecho de la Universidad Industrial de Santander.
- Haber obtenido un promedio ponderado igual o superior a tres punto ocho (3.8)
- Los estudiantes de la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander que realicen su trabajo de grado bajo las modalidades estipuladas en el Reglamento Académico Estudiantil de Pregrado.

⁶Las actividades serán desarrolladas por los estudiantes de la Escuela de Derecho y Ciencia Política en calidad de auxiliares.

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 37 de 41

COMPETENCIAS:

EXPERIENCIA:

- Haber realizado práctica de Consultorio Jurídico, tanto en el Consultorio jurídico como conciliador con excelente rendimiento.

HABILIDADES

- Habilidades comunicativas
- Habilidades administrativas de planeación, organización y solución de problemas
- Habilidades para el razonamiento mecánico

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

- Elaborar las actas de conciliación cuando actúe como conciliador.
- Asesorar permanentemente a los estudiantes en la recepción de consultas y elaboración de actas de conciliación, acompañándolos en las audiencias, cuando lo requieran.
- Actuar como conciliadores cuando por razones de fuerza mayor o impedimento o recusación deba reemplazar al conciliador inicial, según lo disponga el asesor en conciliación.
- Llevar el control de las audiencias suspendidas para su reanudación dentro del término de duración del trámite.
- Controlar las citaciones a las audiencias de conciliación, colaborando con la verificación de la asistencia a la audiencia.
- Cumplir con el horario asignado para el desempeño de sus funciones.
- Colaborar con el asesor en la organización interna del Centro de Conciliación y la vigilancia de todos los materiales y elementos del mismo.
- Acatar y hacer cumplir las disposiciones emanadas de la universidad, la dirección del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico y los abogados asesores.
- Colaborar con la secretaría del Centro con el levantamiento de las estadísticas de todas las actuaciones.
- Asistir a los seminarios de actualización, programados por el Centro de Conciliación.
- Hacer el seguimiento a los acuerdos para verificar el cumplimiento y asesorar al usuario frente a las dificultades que generen un incumplimiento.
- Todas aquellas obligaciones que fije el Director del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación y el Profesional del Centro de Conciliación.

RESPONSABILIDADES:

- Vigilar el cumplimiento de los procedimientos, protocolos y actividades establecidas por parte de Conciliadores.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente aplicable en los procesos de Conciliación.
- Garantizar la satisfacción del usuario, los conciliadores y los árbitros, con relación a su desempeño.
- Garantizar que se presten los servicios acorde a las necesidades especiales a dicha población.
- Asegurar el servicio oportuno, confiable, afectivo y respetuoso al usuario.

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 38 de 41

- Garantizar la privacidad, integridad e imparcialidad durante el desarrollo de los trámites y el espacio óptimo para el desarrollo de la Conciliación.
- Garantizar que las solicitudes sean atendidas en el tiempo establecido por el Centro de Conciliación o Arbitraje.
- Dar cumplimiento a los reglamentos, manuales y procedimientos definidos para el Centro de Conciliación así como a los requisitos en la Norma NTC 5906.
- Participar y actuar en los momentos de emergencia de acuerdo a lo definido en los planes de emergencia y contingencia.
- Desarrollar las actividades atendiendo las recomendaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo para promover un ambiente sano, seguro y la cultura del autocuidado.

	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN		Código: MEX-CJ.01
			Versión: 08
			Página 39 de 41

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	Septiembre 25 de 2008	CREACIÓN DEL DOCUMENTO
02	Abril 17 de 2009	Modificación
		4. Definiciones y/o abreviaturas
		5.3.3. Procesos misionales de la Universidad Industrial de Santander
		5.3.4. Proceso de extensión
		5.3.5. Consultorio jurídico como un proceso de extensión
		5.4. Particularidades del proceso
		5.4.1. Descripción de los usuarios del consultorio jurídico
		5.4.2. Características de los productos y/o servicios
		5.4.3. Producto no conforme del consultorio jurídico
		5.4.4. Grupo primario de calidad del consultorio jurídico
		5.4.5. Identificación y trazabilidad
		5.4.6. Comunicación con los usuarios
		5.4.7. Propiedad de los usuarios
03	Junio 11 de 2010	5.4.8. Codificación documentos del consultorio jurídico
		5.6 formatos del consultorio jurídico
		Modificación tabla de contenido
		5.4.7 propiedad de los usuarios
		Inclusiones:
		5.2. Visión consultorio jurídico
04	Marzo 13 de 2012	5.2.1. OBJETIVOS
		MODIFICACIÓN
		1.objetivo
		2.alcance
		3.normatividad general
		4. Definiciones y/o abreviaturas
		5.3 estructura organizacional
		5.5.4. Grupo primario de calidad del consultorio jurídico
		5.5.6. Comunicación con los usuarios
		5.5.7. Propiedad de los usuarios
		Eliminación

		MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
			Versión: 08
			Página 40 de 41

		5.5.8. Codificación de documentos del consultorio jurídico
		5.6. Procedimientos del consultorio jurídico
		5.7. Formatos del consultorio jurídico
		Anexo 1
		Anexo 2
		Cambio
		Termino manual de procedimientos por manual de calidad
		Termino usuario por beneficiario
		Exclusiones de requisitos de la Norma de calidad NTC ISO 9001:2008 para el Consultorio Jurídico. Inclusión de norma y nota
05	Mayo 23 de 2013	Cambio de nombre
06	Septiembre 12 de 2013	Inclusión del numeral 5.2. Centro de Conciliación
		Inclusión de la misión y visión del Centro de Conciliación, numerales 5.2.1 y 5.2.2 respectivamente.
		Inclusión de las funciones (Generales y específicas) del Centro de Conciliación, numeral 5.2.3.
		Inclusión del Numeral 5.4.6 Centro de Conciliación.
		Inclusión del numeral 5.4.7 Requisitos, además: - De los Beneficiarios - De la NTC ISO 9001:2008, NTC GP 1000: 2009, NTC ISO 14001:2004 y la NTC OHSAS 18001:2007. - De la NTC 5906:2012
		Inclusión del numeral 5.4.8 Responsabilidades y autoridades.
		Inclusión de requisitos de la Matriz de Interrelación de Requisitos de la NTC 5906:2012 (Anexo 1) del anexo de perfiles.
		Inclusión de los Perfiles de los cargos del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación (Anexo 2)
		Se agregó los documentos “Guías” en el numeral 5.5.4
		En particularidades del proceso alcance y exclusiones, se Modificó el numeral 5.5.1 Requisitos Generales
07	Octubre 22 de 2013	Modificación del numeral 5.5.8
		Modificación del numera 5.5.7. Grupo primario de Calidad
07	Octubre 22 de 2013	Modificación del ANEXO PERFILES DE CARGOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN: Se cambió Autoridad por el Nivel de Autoridad en cada uno de los

 	MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	Código: MEX-CJ.01
		Versión: 08
		Página 41 de 41

08	Julio 23 de 2014	cargos
		Modificación del ANEXO 2 en el cargo Estudiantes conciliadores-Educación
		Inclusión de una nota para el grupo primario del Centro de Conciliación.
		En el numeral 3. Normatividad General se incluyó el Decreto 1829 de agosto 27 de 2013 y la Resolución 0221 de 5 de mayo de 2014.
		Inclusión del numeral 5.2.5. Comité Asesor
		En el ítem 5.5.3 Descripción de los Beneficiarios del Consultorio Jurídico, se especificó las tres condiciones por las cuales se presta el servicio, agregando el signo de puntuación coma (,) y la palabra (y/o).
		En el ítem número 5.5.7 se le eliminó la nota para el grupo primario del Centro de Conciliación
		Modificación Anexo 2:
		Se agregó en los numerales 6 y 8 los cargos de Estudiante Consultorio Jurídico y el cargo de Monitores de Consultorio Jurídico respectivamente. Además se modificó los numerales de los cargos de Estudiantes Conciliadores y el cargo de Monitor del Centro de Conciliación quedando con numerales 7 y 9 respectivamente.