



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO:
SERVICIO CONSULTORIOS JURIDICOS Y CENTRO DE CONCILIACIÓN

Código: CJU-PRS-CR

Página: 1 de 3

Versión: 1

Vigente a partir de: 2018-03-16

OBJETIVO:	Fortalecer el desarrollo académico, técnico y humano de los estudiantes, a través del desempeño en la realización de asesoría jurídica a personas de escasos recursos económicos, la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y representación en procesos judiciales y extrajudiciales de mínima cuantía.						
ALCANCE:	Desde la planeación de las necesidades hasta la implementación de acciones de mejoramiento.						
TIPO:	Estratégico:		Misional:	X	De apoyo:		De control y evaluación:
LÍDER:	Director Consultorios Jurídicos.						

PROVEEDORES	ENTRADAS:	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLES	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Procesos misionales: Formación Académica, Investigación e Interacción Social	Necesidades y requerimientos de los grupos de interés.	Planificación de actividades para la prestación del servicio.	P	Director General Personal administrativo	-Programación y planificación del servicio. - - Cronograma académico de Consultorios Jurídicos y Centro de Conciliación. - Programación anual de turnos	Estudiantes, docentes Egresados
-Estudiantes de derecho habilitados -Usuarios estrato uno, dos tres.	Necesidades y requerimientos de los grupos de interés. Documentos Jurídicos.	Solicitud del servicio	H	Monitor Coordinador Centro de Conciliaciones Director Administrativo	- Radicación del asunto. - Reparto del Asunto - Registro en el sistema - Cumplimiento o no de requisitos legales.	Personas en condición de desplazamiento forzado, madres comunitarias, personas discapacitadas, adulto mayor, integrantes de minorías étnicas.
-Docentes -Estudiantes de derecho habilitados -Usuarios estrato uno, dos tres.	Solicitud del servicio Asesoría docente	Consultorías Jurídicas	H	Estudiantes	- Respuestas inmediatas - Tutelas - Derechos de petición - Demandas - Recursos de reposición y apelación - Soportes jurídicos del asunto.	Instituciones públicas y privadas.
Estudiantes de derecho habilitados Usuarios estrato uno, dos tres.	Solicitud de conciliación	Conciliaciones	H	-Estudiantes conciliadores -Docentes conciliadores - Docentes asesores -Coordinador de Conciliación.	- Acta de acuerdo de Conciliación - Constancia de no Acuerdo - Constancia de No asistencia - Constancia de asunto No conciliable - Informe de archivo - Informe de no asistencia, informe de aplazamiento de	Sector judicial Fiscalía



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO:
SERVICIO CONSULTORIOS JURIDICOS Y CENTRO DE CONCILIACIÓN

Código: CJU-PRS-CR

Página: 2 de 3

Versión: 1

Vigente a partir de: 2018-03-16

					mutuo acuerdo, informe de aplazamiento de una parte	Personas Naturales estrato uno, dos y tres.
Estudiantes de derecho habilitados Instancias judiciales	Autos en juzgados Decisiones judiciales Documentos jurídicos	Seguimiento al trámite jurídico	V	Estudiantes de derecho habilitados	-Conceptos jurídicos -Archivo -Seguimiento de proceso.	
Monitores Personal administrativo	Requisitos para ofrecer servicio a estratos uno, dos y tres	Seguimiento y Medición al subproceso	V	-Director consultorios jurídicos. -Coordinador de Conciliación. -Coordinador de Calidad	-Manuales de Indicadores -Informe Revisión por la Dirección -Informe de personal directivo y de supervisión	
	Normatividad vigente	Programación y ejecución de Auditorías Internas y Externas de Calidad	V	Coordinador de Calidad Ente certificador	-Programa de auditorias -Plan de auditorias -Informes de auditorias -Solicitud de acciones de mejora, preventivas, correctivas o correctoras	
	Manual de indicador	Identificación e implementación de acciones correctivas y de mejora	A	Director consultorios jurídicos. Coordinador de Calidad	- Plan de Mejoramiento	

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
Talento Humano: - Personal Tecnológicos: - Equipos Tecnológicos - Computadores - Impresoras - Internet Infraestructura: - Planta Física	- Ley 30 de Diciembre 28 de 1992. - Ley 640 del 2001 - Ley 446 del 1998 - Acuerdo 019 de junio de 2004 del Consejo Académico - Decreto 1829 del 2013 -Ver listado - Código General del Proceso - NTC 5906 de 2012 - Ver Listado Maestro de Documentos Externos	Manual de Calidad: CJU-PRS-MN-01 Procedimiento: CJU-PRS-PR-01 CJU-PRS-PR-02 Ver Listado Maestro de Documentos	- Solicitud Conciliación – Interna - Cód. CJU-PRS-FR-07 - Solicitud Conciliación – Externa - Cód. CJU-PRS-FR-08 - Auto Admisorio -Cód. CJU-PRS-FR-03 - Formato de Auto Inadmisorio para Corrección de Solicitud - Cód. CJU-PRS-FR-16 - Formato de Auto Inadmisorio CJU-PRS-FR-05 - Notificación parte Citante CJU-PRS-FR-40 - Reparto Audiencias de Conciliación CJU-PRS-FR-46 - Informe de Aplazamiento de Mutuo Acuerdo Cód. CJU-PRS-FR-11



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO:
SERVICIO CONSULTORIOS JURIDICOS Y CENTRO DE CONCILIACIÓN

Código: CJU-PRS-CR

Página: 3 de 3

Versión: 1

Vigente a partir de: 2018-03-16

Recursos Financieros.			<ul style="list-style-type: none"> - Informe de Aplazamiento a Solicitud de Parte - Cód. CJU-PRS-FR-15 - Formato Archivo Solicitud Conciliación CJU-PRS-FR-32 - Formato Seguimiento Actas de Acuerdo CJU-PRS-FR-43 - Encuesta de Satisfacción - Cód. CJU-PRS-FR-19 - Acta de Acuerdo - Constancia de No Acuerdo - Constancia de No Asistencia - Informe de Archivo - Registro en SICAAC - Constancia de Asunto No Conciliable - Ver Listado Maestro de Registros
------------------------------	--	--	---

PARÁMETROS DE MEDICIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
Satisfacción del usuario	$\% \text{ usuarios que califican de manera satisfactoria} = \frac{\text{No de usuarios que califican de manera satisfactoria}}{\text{No total de usuarios}} * 100$	Semestral
Cobertura	$\% \text{ Oportunidad de atención por estrato} : \left(\frac{\sum \text{ de solicitudes atendidas por estrato}}{\text{Total de solicitudes por estrato}} \right) * 100$ <p>Volumen trabajo= No de asuntos por estudiante.</p>	Mensual

DATOS DE ELABORACIÓN			
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Coordinador Centro de Conciliaciones	Profesional División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Director Consultorios Jurídicos
NOMBRE:	Diego Alejandro Palacios Parra	Paola Fuertes Hache	Carlos Eduardo Martínez Noguera
FIRMA:			
FECHA:	2018-03-16	2018-03-16	2018-03-16

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN No.	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	2018-03-16	Creación del documento