



PROCEDIMIENTO DE ATENCION A USUARIOS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA Y EN CONDICIONES DE VULNERABILIDAD.

1. OBJETIVO:

El Consultorio Jurídico Sofía Medina de López, es una unidad académica y de prácticas articulada con muchas otras dependencias de la Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia, que en el cumplimiento de la visión institucional y la responsabilidad social universitaria, tiene un férreo interés por la prestación del servicio jurídico social a las personas con discapacidad auditiva, que se encuentren en condición de vulnerabilidad y que satisfagan las condiciones para ser atendidas de manera gratuita tal como lo establece la Ley 2113 de 2021 y 2022 de 2019, como norma reguladora de los consultorios jurídicos y centros de conciliación.

Dentro de los requisitos de atención de usuarios tenemos:

Pertenecer al Sisbén grupo A, B, y C. (se consulta en la página web)

Personas cuyo salario y/o ingresos sea hasta 2 salarios mínimos legales mensuales vigentes. Se verifica con el pago de nómina o certificación laboral.

Ser Víctimas del Conflicto. Se corrobora con la Certificación que Expida la Unidad nacional de Víctimas.

Estrato socioeconómico 1, 2 y excepcionalmente 3. Se verifica con la cuenta de los servicios Públicos domiciliarios. (cuenta de servicios presentada debe coincidir con su domicilio)

Aplicación Principio Pro infans (a favor de los infantes).

2. ALCANCE:

El Tecnológico de Antioquia como Institución Universitaria de Educación Superior propende por la prestación de un servicio integral, transversal e interdisciplinario, dirigido a garantizar el acceso a la administración de Justicia, e impactar las comunidades en situación o amenaza de vulnerabilidad, en procura de la eficacia de la atención de las personas con escasos recursos económicos.

Para tal fin y en procura de la inclusión social, se ha dispuesto de un profesional certificado como interprete en lengua de señas colombiana que permita leer, conocer, y comprender todas las inquietudes, dudas, consultas jurídicas y demás

Teléfono:
4443700 Ext 2030
Celular:
313 6802531

Dirección
Calle 78 B #72 A 220
Correo electrónico
consultorio.juridico@tdea.edu.co
auxiliar.cjuridico@tdea.edu.co





que se tengan por parte de los usuarios con ese tipo de discapacidad, cumpliendo de esta manera por convicción con los ajustes razonables necesarios.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

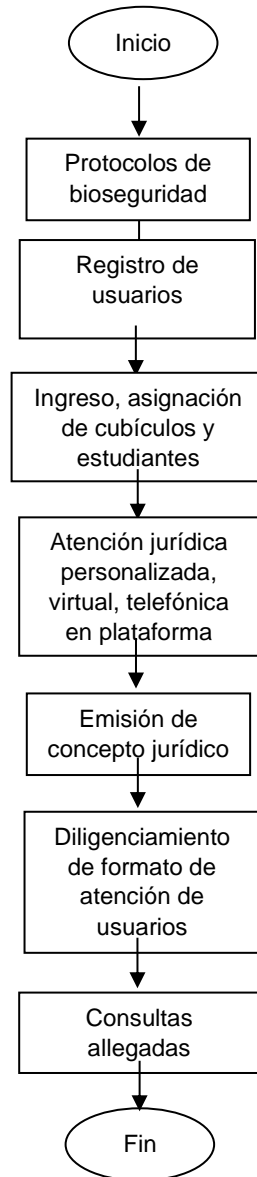
En este procedimiento del proceso de atención de usuarios se encuentran vinculados los formatos desarrollados y debidamente aprobados por el sistema de Gestión de Calidad de la Institución:

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE ARCHIVARLO
FO-DOC-58	Registro de ingreso de usuarios	Auxiliar administrativo
FO-DOC-54	Registro de atención a usuarios	Auxiliar administrativa
FO-DOC-55	Formulario de recepción de casos	Auxiliar administrativo
FO-DOC-56	Formulario de concepto previo	Auxiliar administrativo
FO-DOC-63	Turnos de asesoría jurídica para estudiantes	Auxiliar administrativa
Acta 001 consultorio jurídico	Medidas de bioseguridad	Auxiliar administrativa





5. DIAGRAMA DE FLUJO





6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

a. INGRESO A LA UNIVERSIDAD.

El personal de practicantes, asesores y auxiliar administrativo del consultorio jurídico y centro de conciliación cuenta con charlas de sensibilización que se dan al inicio del semestre de manera previo a las prácticas formativas, en él participan fonoaudiólogos, psicólogos e interprete en lengua de señas colombiana, que permite que se puedan prestar la atención en su turno según los lineamientos establecidos por la Ley. Por desde el ingreso a la institución de personas con discapacidad auditiva cuentan con el acompañamiento del interprete y también se cuenta con señalética en lenguaje braille, quien lo ingresa directamente al consultorio jurídico de manera preferente.

b. REGISTRO USUARIO.

Los usuarios deben brindar al consultorio jurídico su información personal acompañados del interprete en lengua de señas y al finalizar plasman firma; los datos personales son tratados con base en la ley 1581 de 2012. Se debe revisar el ingreso a las instalaciones, con la finalidad de controlar el número de usuarios atendidos semanal y mensualmente y dichos datos se plasman en el formato FO-DOC-58.

c. INGRESO, ASIGNACION DE CUBICULO Y ESTUDIANTES

El ingreso del usuario inicia con el aporte de datos personales, seguidamente se asigna el cubículo para ser atendido por los estudiantes. Dicho cubículo ha sido previamente establecido por el director del consultorio jurídico según los turnos diarios y semanales de los estudiantes en las instalaciones, considerando: la cantidad de cubículos disponibles, equipos de cómputo asignados, distancias de bioseguridad y afluencia de usuarios. Siempre el usuario estará acompañado del interprete durante toda la permanencia en el consultorio jurídico e incluso cuando se trate de audiencias de conciliación, así mismo estará



acompañado del equipo de estudiantes interdisciplinarios en psicología y trabajo social.

Al momento de brindar la asesoría, el estudiante deberá identificar si para la atención del usuario se debe o no implementar los siguientes enfoques:

- i. Enfoque de género.
- ii. Enfoque diferencial.
- iii. Enfoque interseccional.

En caso de que se requiera, el estudiante deberá entonces:

- Solicitar el acompañamiento del docente asesor de turno, quien tendrá la obligación de orientar al estudiante frente a la atención y asesoría con el enfoque correspondiente.
- De ser necesario y requerido por el usuario, solicitar el acompañamiento de los estudiantes practicantes interdisciplinarios del área de psicología y trabajo social, a fin de brindar un acompañamiento integral.
- En el evento de que el usuario asista en compañía de otra persona que le brinda apoyo en la comunicación, en la comprensión, ó manifestación de voluntad, se verificara la prevalencia de la autonomía de quien se solicita el servicio.
- Acuerdo de confidencialidad y otros. En todo caso todas las personas que intervengan en la atención y orientación de los usuarios, de requerirse, se suscribirá acuerdo de confidencialidad e imparcialidad y así mismo, se le informa a la persona que acompaña y que brinda el apoyo sobre los deberes obligaciones para con quien se brinda el apoyo.

En caso de que de la atención se desprenda una situación de violencia o discriminación, el estudiante, deberá orientar al usuario respecto a las rutas internas (institucionales a través del módulo rosa) y externas para la atención y posible recepción de su caso.

En todo momento se deberá evitar escenarios de revictimización y en consecuencia, se garantizará un espacio seguro para los usuarios.



d. AJUSTES RAZONABLES PARA LA ATENCIÓN: En los eventos en que el estudiante practicante del programa de derecho encuentre que se necesita la implementación de ajustes razonables para la atención a personas con discapacidad deberá:

a. Comunicar al asesor de turno a fin de que se ayude a identificar los ajustes razonables adecuados para la prestación del servicio en igualdad de condiciones y asegurando la accesibilidad.

b. En caso de requerirse interprete en lengua de señas colombiana indicar al asesor de turno a fin de poder contactar de forma inmediata al interprete.

c. Solicitar el acompañamiento durante la asesoría de los practicantes del área psicosocial a fin de garantizar la accesibilidad en el servicio y la respectiva adecuación al lenguaje y al entorno en caso de ser necesario.

d. Si la persona que solicita el servicio en condiciones o no de discapacidad hace uso de animales de servicio (guías o apoyo emocional) todo el tiempo se debe garantizar la permanencia de este durante la asesoría y las diligencias que sean necesarias. Así mismo se debe de garantizar que las demás personas como estudiantes, personal administrativo, asesores y persona de servicios generales, NO interactúen con el animal de servicio, a fin de evitar distracciones en su vital función y acompañamiento.

e. Firma a ruego. En la atención de los usuarios se verificará la necesidad de identificar la manifestación de voluntad y el asentimiento bien sea mediante la firma a ruego, elaboración de video, ó fijación voluntaria de huella.

e. ATENCIÓN JURÍDICA PERSONALIZADA, VIRTUAL, TELEFÓNICA, EN PLATAFORMA

Una vez sea asignada la consulta, el practicante asume la responsabilidad plena de la asesoría, teniendo en cuenta que se puede entablar una comunicación clara, precisa, directa y asertiva con el

Teléfono:
4443700 Ext 2030
Celular:
313 6802531

Dirección
Calle 78 B #72 A 220
Correo electrónico
consultorio.juridico@tdea.edu.co
auxiliar.cjuridico@tdea.edu.co





usuario dada la asistencia del profesional certificado como interprete en lengua de señas colombiana haciendo uso de los siguientes medios:

5.4.1. Personalizada: un servicio pensado según sus requerimientos específicos como lo es: la atención mediante medios radiales, brigadas de derecho en las que el consultorio jurídico y el centro de conciliación se desplazan a los pueblos y corregimientos (el territorio); y un practicante de psicología apoya en el acompañamiento.

5.4.2. Virtual: inicia a través de correo electrónico o el micrositio designado en la página web de la Institución Universitaria, el cual busca indagar sobre el medio más expedito para entablar una comunicación cómoda con el usuario, en la cual se presenta como primera opción la plataforma Teams o zoom, con la finalidad de efectuar una atención efectiva y eficiente para las partes.

5.4.3. Telefónica: El practicante llama al número telefónico aportado por el usuario con los datos personales que este otorga al consultorio jurídico en la respectiva atención que recibe.

5.4.4. WhatsApp: La Institución tiene designado un número telefónico para todo tipo de atención de usuarios, 3136802531, que también puede ser utilizado por estos, por medio del envío de videos con el mensaje en lengua se seña, mismo que será interpretado por el profesional que asiste al consultorio jurídico, que además de que también pueden contactarse con el consultorio jurídico por medio de su red social.

Con todo ellos se busca presentarle a la comunidad interna y externa varios medios de comunicación que amplíen el espectro de atención con la finalidad de brindar un servicio completo e incluyente de todos los sectores sociales.

Nota: Los formatos del consultorio no podrán por ningún motivo salir de las instalaciones o de la esfera de dominio del consultorio, debiendo ser utilizados en debida forma y solicitando al usuario la firma digital para completar el proceso de asesoría.

Teléfono:
4443700 Ext 2030
Celular:
313 6802531

Dirección
Calle 78 B #72 A 220
Correo electrónico
consultorio.juridico@tdea.edu.co
auxiliar.cjuridico@tdea.edu.co





f. DILIGENCIAMIENTO FORMATO ATENCION DE USUARIO

Para empezar se le pide al usuario sus datos personales incluyendo en estos el salario devengado, ingresos mensuales y estrato socio económico, entre otros. Todo ello para verificar las condiciones de vulnerabilidad. Seguidamente se identifica el problema jurídico para establecer en qué casos se necesita materializar un memorial, asesoría o iniciar el procedimiento de recepción del caso, con fines de trámite de representación de terceros o solicitud de audiencia de conciliación.

Luego se realiza un concepto preliminar que permite establecer si el consultorio jurídico es competente para tramitar al aún procedimiento administrativo o judicial al respecto o proceder con la solicitud de conciliación, en caso de ser procedente; y poder ejecutar el procedimiento adecuado según el caso. Después se realiza un concepto jurídico en el cual se plantean las Leyes, Decretos, ordenanzas, jurisprudencia y demás normativa aplicable a cada caso, que será materia de análisis para la proposición de una solución jurídica oportuna para el Usuario. Por último, se agregan los datos del estudiante quien atendió la consulta, acompañado del concepto del asesor y su firma, para ello fue designado el formato **FO-DOC-54**.

g. EMISION DE CONCEPTO JURÍDICO

Los estudiantes practicantes deben realizar un análisis detallado del relato materia de valoración jurídica dado a conocer por parte del usuario, realizando un breve concepto jurídico sirviendo de base para la identificación de las consecuencias legales y posibles soluciones en materia de derecho; adoptando una postura propositiva en la especificación de las Leyes, Decretos, Ordenanzas, jurisprudencia y demás normativa aplicable para conceptualizar cada uno de los pasos que se deben ejecutar en la atención al usuario; para lo cual fue diseñado el formato **FO-DOC-56**.



h. CONSULTAS ALLEGADAS:

Los medios expeditos para recibir solicitudes de atención a usuarios son:

1. Correos electrónicos tanto del director como del auxiliar administrativo: Consultorio.juridico@tdea.edu.co; auxiliar.cjuridico@tdea.edu.co
2. Numero de contacto de celular: 3136802531
3. Enlace micrositio de la página web Link micrositio: <https://www.tdea.edu.co/index.php/informate/medios-tdea/valla-virtual/2379-consultorio-juridico-sofia-medina-de-lopez>
4. Dirección de la institución universitaria tecnológico de Antioquia en el cual se atiende personal interno y externo de manera presencial Calle 78 B #72 A 220 barrio Robledo de la Ciudad de Medellín.

i. RECURSOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

- a) Correos electrónicos institucionales.
- b) Teléfono móvil.
- c) Enlace micrositio.
- d) Formatos.
- e) Papel.
- f) Impresora.
- g) Internet.
- h) Computador.

j. COMPETENCIA:

Es competente el director del consultorio jurídico para llevar a cabo el procedimiento que garantice el acceso a la administración de justicia, a través de la autonomía institucional que le otorgan sus funciones, en cumplimiento a los factores de competencia establecidos por la Ley 2113 de 2021 y la Ley 2220 de 2022.

k. ORIENTACIÓN DEL ASESOR DE TURNO.

Teléfono:
4443700 Ext 2030
Celular:
313 6802531

Dirección
Calle 78 B #72 A 220
Correo electrónico
consultorio.juridico@tdea.edu.co
auxiliar.cjuridico@tdea.edu.co





Una vez el estudiante logra la concreción de los hechos jurídicamente relevantes presentados por el usuario, a la luz de la competencia establecida por la Ley para los consultorios jurídicos y centros de conciliación, acude ante el asesor de turno a fin de:

- 8.1. Verificar la institución jurídica consultada.
- 8.2. Confirmar, variar y/o ajustar el concepto previo formado a partir del conocimiento de los hechos jurídicamente relevantes.
- 8.3. Tomar contacto con el asesor del área específica del derecho, en relación con la consulta formulada por el usuario. Ello aplica en el evento a que el asesor del área, el director u otro profesional que acompañe el turno no conozca de la especificidad consultada.

I. DEVOLUCIÓN FINAL DE LA ASESORIA AL USUARIO.

El estudiante una vez ha recibido todas las indicaciones del asesor en turno, acude de nuevo a su puesto de prácticas para emitir un concepto jurídico conforme a derecho, que cumpla las expectativas y orientación adecuada al usuario.

m. TÉRMINO DE LA ATENCIÓN.

Finalmente, si el caso consultado y con base a la devolución dada por el asesor al estudiante, se permite determinar la competencia del consultorio jurídico o del centro de conciliación, bien se podrá proceder con la recepción del caso con fines de representación de terceros y/o la recepción y diligenciamiento de la solicitud de conciliación, siempre acogiendo y cumpliendo las directrices legales respecto a las condiciones de vulnerabilidad.

n. RECEPCIÓN DE CASO O SOLICITUD DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

La recepción de caso o la solicitud de audiencia de conciliación está supeditada a que cada persona (usuario) realice la entrega de la

Teléfono:
4443700 Ext 2030
Celular:
313 6802531

Dirección
Calle 78 B #72 A 220
Correo electrónico
consultorio.juridico@tdea.edu.co
auxiliar.cjuridico@tdea.edu.co





documentación requerida según la pretensión de la atención y en especial la acreditación de las condiciones de vulnerabilidad.

o. ENFOQUE DIFERENCIAL E INCLUSIÓN SOCIAL

En cumplimiento de la normatividad establecida en la Constitución Política y la Ley, se hace necesario que la escucha, la orientación, y toda actuación vinculada a la atención de usuarios con discapacidad auditiva, visual y en especial que sean escenarios diferenciadores de los tramites de ley 1996 de 2019, siempre se acompañaran de un profesional certificado como interprete en lengua de señas colombiana, esté legitimada en un escenario de enfoque diferencial que garantice la dignidad de las personas, indistintamente de su condición sexual, credo, raza y demás factores que generen cualquier escenario de violencia y en especial de género.

p. RUTAS DE ATENCIÓN GUBERNAMENTALES EXTERNAS

En el evento en que se requiera de atención o acampamiento de entidades externas, se cuenta con el directorio de estamentos gubernamentales que podrán acompañar y/o orientar en los servicios que no se atiendan por el consultorio jurídico y centro de conciliación a los cuales se puede acceder por medio del siguiente enlace:

<https://www.tdea.edu.co/images/tdea/galeria/2024/Directorio-rutas-de-atencion-de-las-instituciones-gubernamentales.-1-1.pdf>

Teléfono:
4443700 Ext 2030
Celular:
313 6802531

Dirección
Calle 78 B #72 A 220
Correo electrónico
consultorio.juridico@tdea.edu.co
auxiliar.cjuridico@tdea.edu.co



Tecnológico
de Antioquia
Institución Universitaria





Teléfono:
4443700 Ext 2030
Celular:
313 6802531

Dirección
Calle 78 B #72 A 220
Correo electrónico
consultorio.juridico@tdea.edu.co
auxiliar.cjuridico@tdea.edu.co



Tecnológico
de Antioquia
Institución Universitaria

