



UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS
— BUCARAMANGA —
VIGILADA MINEDUCACIÓN - SNIES. 1705

Ruta de Atención Integral a **VÍCTIMAS**

INSTITUTO DE VICTIMOLOGIA - CONSULTORIO JURIDICO
FACULTAD DE DERECHO
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
BUCARAMANGA

AUTORES

MARCELA INÉS CABRA DÍAZ

Directora de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación

JEISSON FABIAN PORRAS MORENO

Coordinador Instituto de Victimología



2022

COAUTORAS

DANIELA RODRÍGUEZ RIVERA

Monitora del Consultorio Jurídico

DAHANA JUALIANA ROJAS OVIEDO

Monitora del Consultorio Jurídico

AUDREY NICOL GAMBOA SÁNCHEZ

Auxiliar de investigación- Área Proyección Social

PRESENTACIÓN

El Consultorio Jurídico y el Instituto de Victimología, como Unidades de Servicio Especializado adscritas a la Facultad de Derecho de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga, se configuran como espacios de docencia, investigación y, particularmente, de proyección social, donde los estudiantes se encuentran inmersos en escenarios prácticos, donde ponen al servicio de las comunidades sus conocimientos, con el fin de aportar a la transformación social, pero también, para poner en práctica, desde la educación experiencial, las competencias adquiridas durante su estudio.

En ese orden de ideas, a raíz el contexto histórico y social en el que se encuentra Colombia, donde se busca la generación de espacios de construcción de paz desde los diferentes sectores, la Facultad de Derecho, desde las Unidades de Servicio Especializado, diseñó e implemento en el mes de septiembre de 2022 la Ruta de Atención Integral a Víctimas (RAIV), con el fin de generar un espacio de atención y abordaje socio-jurídico integral a las víctimas del conflicto armado que acudieran al Instituto de Victimología o al Consultorio Jurídico, ya sea de forma directa o a través de sus aliados estratégicos.

Con la participación de estudiantes, monitores, docentes y auxiliares de investigación, la RAIV es una iniciativa al servicio de la comunidad víctima del conflicto armado para atender y abordar las diferentes problemáticas jurídicas y sociales a las que se ve expuesta la población, con el fin de poder contribuir a la justiciabilidad de sus derechos.



ATENCIÓN A PÚBLICO

01

PRIMER PASO

Recibir al usuario en las diferentes instalaciones del Consultorio Jurídico o puntos de atención de las entidades aliadas del Instituto de Victimología y Consultorio Jurídico en el cual se atiende a víctimas de manera presencial o virtual.



SEGUNDO PASO

Se procede a diligenciar los formatos:
- **TRATAMIENTO DE DATOS**
- **BASE DE DATOS**

Estos formatos se deben diligenciar antes de empezar a prestar la asesoría.

02

TEN EN CUENTA

Cuando se procede a brindar la asesoría, si se presenta alguna duda se puede comunicar con el monitor **ENCARGADO DEL CONVENIO** por medio del correo electrónico o al número habilitado.

03

TERCER PASO

Teniendo claro el servicio a brindar al usuario y si cuenta **CON TODOS LOS DOCUMENTOS NECESARIOS**, se procede a diligenciar los **FORMATOS DE ENTREVISTA** en el área en concreto.





CUARTO PASO

Al terminar de diligenciar el formato de entrevista se procede a **ESCANEAR LOS DOCUMENTOS DEL SERVICIO**, aportados por el usuario y que sean relevantes para el servicio tramitado.

No se pueden quedar con ningún documento del usuario, así sean copias.

04

QUINTO PASO

Teniendo en cuenta el paso que antecede y tan pronto se termine su turno se debe proceder a enviar al correo **PRINCIPAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS**, los siguientes documentos:

- TRATAMIENTO DE DATOS DE TODOS LOS USUARIOS ESCANEADOS.
- BASE DE DATOS ESCANEADA.
- FORMATOS DE ENTREVISTAS TOMADAS JUNTO CON SUS ANEXOS (DOCUMENTOS NECESARIOS PARA TRAMITAR EL SERVICIO)



05



SEXTO PASO


En caso de ser necesaria información adicional, el monitor de turno se encargara de comunicarse con ustedes con el fin de ampliar la información.

06

FORMATOS

Estos formatos los encuentra en el correo enviado a sus correos electrónico por parte del Monitor encargado de Victimología, así mismo los puede solicitar de manera física en las instalaciones del consultorio Jurídico **MONITOR 10**.

01. TRATAMIENTO DE DATOS

 AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES CONSULTORIO JURÍDICO Y/O CENTRO DE CONCILIACIÓN			
Código: PS-BG-F-024	Versión: 01	Emisión: 30-06-2022	Página 1 de 3

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES CONSULTORIO JURÍDICO Y/O CENTRO DE CONCILIACIÓN

En consideración que, la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga como Institución de Educación Superior, sin ánimo de lucro, reconocida mediante Resolución 3645 del 06 de agosto de 1965 expedida por el Ministerio de Justicia, con NIT: 860.012.257-4, en cumplimiento de lo previsto en el Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012, actuando en su calidad de Responsable del Tratamiento de Datos, solicita su autorización para que de manera previa, libre, expresa y debidamente informada permita dar tratamiento a sus datos personales de identificación y contacto, información laboral, información financiera, información académica, información socioeconómica, información relativa a población vulnerable, datos de salud e información relativa al servicio jurídico y/o conciliatorio solicitado ante el Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación de la Universidad. Le informamos que dichos datos personales serán tratados de acuerdo con los principios de acceso y circulación restringida, seguridad, y confidencialidad, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y las demás normas que las modifiquen, regulen o amplíen.

Las finalidades para las cuales, el Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga, solicita sus datos personales corresponden a:

1. Prestar los servicios jurídicos y/o conciliatorios solicitados por el usuario al Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación de la Universidad.
2. Contactar al usuario sobre información relativa a los servicios jurídicos y/o conciliatorios solicitados por el usuario al Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación de la Universidad.
3. Solicitar al usuario documentos, material probatorio, e información de carácter personal, para la correcta prestación de los servicios jurídicos y/o conciliatorios solicitados por el usuario al Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación de la Universidad.
4. Prestar los servicios jurídicos y/o conciliatorios ofrecidos por el Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación a la comunidad, principalmente a los ciudadanos de escasos recursos, bajo los principios de docencia - servicio de la Universidad. Dichos servicios se encuentran enmarcados bajo los lineamientos académicos e investigativos de la Universidad.
5. Realizar al usuario encuestas sobre la calidad del servicio prestado por el Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación.
6. El traslado de mis datos a las entidades o autoridades solo cuando estas lo requieran o se haga necesario para el Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación con el fin de solucionar situaciones relacionadas al servicio prestado al usuario.

Dedaro que cuento con el consentimiento previo de las referencias personales y testigos potenciales para aportar los datos personales de su titularidad, y que los mismos han manifestado su aceptación sobre la posibilidad de que sean contactados por el Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación de la Universidad para ampliar los requerimientos de información acerca del servicio jurídico y/o conciliatorio prestado por la Universidad. A su vez acepto que la información suministrada de titularidad de la(s) contraparte(s) y/o convecido (s) en los servicios jurídicos y/o conciliatorios, es veraz y ha sido recolectada de manera legal.

Indico que la información suministrada para la prestación de los servicios jurídicos y/o conciliatorios, corresponde a la realidad y afirmo la veracidad de esta. Por lo cual exoneró al Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación de la Universidad por los daños y/o perjuicios que se generen debido a la falsedad de esta.

He sido informado que la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga cuenta con una Política de Tratamiento de la Información Personal, la cual está disponible para consulta en el sitio web: www.unstbtomasa.edu.co y que establece todas las condiciones del tratamiento de los datos personales, la cual acepto con la suscripción de la presente autorización.

Así mismo, soy consciente que por mi calidad de titular de los datos personales podré formular consultas y reclamos ante la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga con el propósito de conocer, actualizar y rectificar mis datos personales, o para recibir información sobre el tratamiento que se les está dando. Cualquier solicitud o inquietud frente al tratamiento de los datos personales será recibida al correo: sgd@unstbtomasa.edu.co. Declaro haber leído cuidadosamente el contenido de este documento y haberlo entendido a cabalidad, razón por la cual, en señal de entendimiento y aprobación de sus alcances e implicaciones, lo suscribo.

Autorizo:
Usuario de Servicios Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación:

Firma: _____
Nombres y apellidos: _____
Documento de identidad: _____
Teléfono: _____
Fecha: _____

Monitor que aprueba el servicio:

Firma: _____
Nombres y apellidos: _____
Servicio Prestado al usuario: _____

Documento en el cual el **USUARIO**, nos autoriza a tener sus datos que cuentan con reserva legal, como Número de Cédula y demás.

Así mismo, poderles brindar asesoría sobre situaciones propias.

01. TRATAMIENTO DE DATOS

En esta parte solo se **DILIGENCIAN LOS DATOS DEL USUARIO**, como información adicional, añadir edad del **USUARIO**.

Autorizo:
Usuario de Servicios Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación:

Firma: _____

Nombres y apellidos: _____

Documento de identidad: _____

Teléfono: _____

Fecha: _____

Monitor que aprueba el servicio:

Firma: _____

Nombres y apellidos: _____

Servicio Prestado al usuario: _____

En esta parte se **DILIGENCIAN LOS DATOS DEL ESTUDIANTE QUIEN RECEPCIONA LA ENTREVISTA**, se debe diligenciar el servicio prestado. (EJEMPLO: ASESORÍA VERBAL, DERECHO DE PETICIÓN O CUALQUIER SERVICIO PRESTADO).

02. BASE DE DATOS

Fecha de recepción del usuario	N° Identificación	Nombre y Apellidos	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	REQUIERÓ CITA SE O NO	FECHA PROGRAMA DE LA CITA	Observaciones

Este documento se diligencia con la información contenida y específica del mismo con los **DATOS DE LOS USUARIOS ATENDIDOS**. En la parte de **OBSERVACIONES** se dejan indicaciones o información adicional que se considere necesaria por parte del estudiante que la diligencia.

03. ENTREVISTA

En esta parte solo se diligencian los datos de los USUARIOS, es importante diligenciar todos los campos, así mismo ser enfáticos en que los usuarios proporcionen numero de celular los cuales contesten, con el fin de tener una comunicación asertiva.

DATOS DEL USUARIO

CEDULA:	1er. APELLIDO	2do. APELLIDO	NOMBRES	
ESTADO CIVIL Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Separado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/>	Ingresos mensuales: \$	CLASE DE VIVIENDA Propia <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/>	Núm. personas <input type="checkbox"/>	
	Ocupación y oficio:		Es propietario de bienes inmuebles: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Dirección de residencia:		Teléfonos:	Municipio:	Departamento:
Correo electrónico				
Barrio:	NIVEL EDUCATIVO: Sin estudio <input type="checkbox"/> Intermedia <input type="checkbox"/>		Primaria <input type="checkbox"/> Universitario <input type="checkbox"/>	

REFERENCIA PERSONAL

CEDULA:	1er. Apellido	2do. Apellido	Nombres	
Dirección Residencia	Municipio	Departamento	Teléfono	
Correo electrónico:				

En esta parte es importante diligenciar la **REFERENCIA PERSONAL**, así sea solo otro **NÚMERO DE CELULAR**, con el fin de no perder la comunicación con el usuario.

HECHOS

En los **HECHOS**, se diligencian los **HECHOS** jurídicamente relevantes, no es importante indagar en la calidad de víctimas de los usuarios, solo se colocan los hechos necesarios y relevantes para tramitar el servicio.



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

— BUCARAMANGA —

VIGILADA MINEDUCACIÓN - SNIES 1705

**ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL
— MULTICAMPUS —**

DE ALTA CALIDAD POR 8 AÑOS

Resolución 014525 del 28 de julio de 2022



SC4289-1



OE-2000233

