



En el Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación creemos que el acceso a la justicia comienza con un trato digno, una escucha atenta y una orientación clara. Este Código orienta nuestro comportamiento y también explica a quienes acuden a nosotros qué pueden esperar del servicio, cuáles son sus límites y cómo pueden participar. De acuerdo con la Ley 2113 de 2021, las normas sobre conciliación y nuestros reglamentos, asumimos los siguientes compromisos.

Quienes hacemos parte del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación nos comprometemos a:

- Recibir y escuchar a cada persona con respeto, empatía y disposición, sin ningún tipo de discriminación.
- Explicar desde el inicio qué servicios podemos prestar, qué actuaciones no están dentro de nuestra competencia y hasta dónde puede llegar nuestra intervención.
- No generar falsas expectativas ni asegurar resultados favorables, pues las decisiones pueden depender de autoridades judiciales o administrativas, de terceros o de la voluntad de las partes.
- Informar con claridad si el asunto puede ser atendido. Cuando no podamos asumirlo, explicar las razones y, cuando sea posible, orientar a la persona sobre otras entidades o rutas de atención.
- Prestar nuestros servicios gratuitamente, sin cobrar por la atención ni solicitar o aceptar pagos, contraprestaciones, regalos, favores o cualquier otro beneficio.
- Explicar con anticipación los gastos externos que pueda generar el proceso, trámite o actuación, así como su finalidad y la persona que debe asumirlos. Estos valores nunca se entregan a estudiantes, asesores, conciliadores ni al personal.
- Atender cada asunto con responsabilidad, cuidado y diligencia, cumplir oportunamente los términos e informar de manera clara y comprensible sobre su estado y avance.
- Acompañar el aprendizaje de los estudiantes mediante la orientación, revisión y supervisión de su trabajo, de acuerdo con las exigencias de cada actuación.
- Proteger los datos personales y guardar la confidencialidad y reserva de la información, los documentos, los expedientes y las audiencias, salvo autorización o deber legal.
- Identificar cualquier conflicto de interés que pueda afectar la atención e informarlo oportunamente, apartándonos del asunto cuando corresponda.
- En conciliación y mediación, garantizar a todas las partes el mismo trato y la misma oportunidad de participar y ser escuchadas, con independencia, neutralidad e imparcialidad.
- Respetar la autonomía y las decisiones de las partes. Podemos facilitar el diálogo y ayudar a explorar alternativas, pero nunca presionar, condicionar ni imponer un acuerdo.
- Identificar y eliminar las barreras de acceso, realizar los ajustes necesarios y brindar atención prioritaria a quienes se encuentren en situación de vulnerabilidad o requieran especial protección.
- Actuar con honestidad y transparencia, rechazar cualquier ventaja indebida y atender con seriedad, respeto y oportunidad las peticiones, quejas y reclamos.

Quienes acuden al Consultorio Jurídico o al Centro de Conciliación nos ayudan a cuidar el servicio cuando:

- Tratar con respeto al equipo, a los estudiantes, a las demás partes y a todas las personas que participan en la atención o actuación.
- Relatar los hechos de manera completa y sincera, sin ocultar ni alterar información que pueda ser importante para estudiar el asunto.
- Entregar oportunamente los documentos, pruebas y demás información necesaria para analizar y atender el caso.
- Asistir puntualmente a las citas, diligencias y audiencias, mantener actualizados sus datos de contacto y responder oportunamente nuestras comunicaciones.
- Comprender que su información y colaboración son indispensables. Cuando no se cuente con ellas, el asunto podrá no ser aceptado, no continuar o cerrarse, según corresponda.
- Tener claro que la atención es gratuita. Solo deben asumir los gastos externos necesarios que les hayan sido explicados previamente y nunca entregar dinero, regalos o favores al equipo.
- Reconocer que el Consultorio Jurídico también es un espacio de aprendizaje y que los estudiantes actúan dentro de sus competencias, con orientación y supervisión.
- Comprender que nadie puede asegurar un resultado favorable o desfavorable, pues las decisiones pueden depender de autoridades judiciales o administrativas, de terceros o, en la conciliación, de la voluntad de las partes.
- Entender que llegar a un acuerdo es una decisión libre. Quien concilia facilita el diálogo y puede ayudar a explorar opciones, pero no decide ni impone soluciones a las partes.
- Leer y comprender los acuerdos antes de firmarlos, teniendo en cuenta que, una vez suscritos, son obligatorios y pueden exigirse legalmente.
- Actuar con honestidad, abstenerse de realizar amenazas o engaños, no presentar documentos falsos y comunicar cualquier irregularidad que observen.

Entre todos construimos un buen servicio cuando:

- Nos escuchamos con respeto, permitimos que cada persona exprese su posición y evitamos las descalificaciones, interrupciones y agresiones.
- Rechazamos cualquier forma de acoso, violencia, revictimización, intimidación o presión durante la atención y las actuaciones.
- Protegemos especialmente los derechos de niñas, niños y adolescentes, así como de quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad o requieren especial protección.
- Buscamos soluciones pacíficas, legales, justas y claras, que respondan a las necesidades de las personas y puedan cumplirse efectivamente.