
	UNIVERSIDAD DE MANIZALES		CÓDIGO: CCG-CRT-001
	PROCESO		VERSIÓN: 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		FECHA: 13/07/2023
NOMBRE DEL PROCESO		OBJETIVO DEL PROCESO	OBJETIVOS ASOCIADOS AL SISTEMA DE GESTIÓN
Centro de Conciliación		Contribuir a la paz social a través de la implementación de procesos conciliatorios desarrollados con calidad, eficiencia y eficacia, dirigidos a usuarios del Consultorio Jurídico en condición de vulnerabilidad, conforme a los lineamientos del Ministerio de Justicia y Derecho (MJD) y a las disposiciones constitucionales y legales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prestar un servicio con calidad, eficiencia y eficacia a los usuarios del CJ y CC 2. Adelantar procesos conciliatorios solicitados por los usuarios internos y externos 3. Ejecutar programas sociales relacionados con los Mecanismos de Resolución de Conflictos (MRC), en convenio con instituciones municipales y departamentales 4. Adelantar procesos de capacitación dirigidos al personal vinculado al centro de conciliación, estudiantes y comunidad en general 5. Implementar la norma Técnica de calidad NTC 5906 de 2012 ajustada a los lineamientos del Sistema de Calidad de la UM 6. Evaluar permanentemente los procesos y procedimientos adelantados por el Centro de conciliación 7. Inscribir los actos conciliatorios en el SICAAC 8. Mantener y mejorar la satisfacción de la sociedad universitaria.

FASE DEL CICLO PHVA				PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTOR
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR					
X			X	Dirección CJ Y CC, Entidades públicas y privadas Comité de Práctica Gestión de la Calidad (Planeación)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lineamientos y directrices de gestión formativa y administrativa 2. Relacionamento con entidades externas 3. Cronograma de reuniones Comité de Práctica 4. Acompañamiento a procesos relacionados con el Centro de conciliación 	Construcción del plan de acción y planes de mejoramiento y mantenimiento del Centro de conciliación	Plan de acción y mejoramiento direccionados a la óptima prestación de los servicios relacionados con los procesos de conciliación, dirigidos a los usuarios internos y externos	Dirección CJ Y CC, Comité de Práctica y Equipo de trabajo del Centro de conciliación, Sistema de Gestión de la Calidad
	X			SIGUM y cuadros de datos del área de Conciliación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de entrevistas 2. Registro de conceptos: estudiante, asistente docente y asesor docente 3. Consulta de entrevistas 4. Cambios de estado de las entrevistas 5. Asignaciones 6. Programación de Audiencias de conciliación 	Definición de actuaciones, acciones y asignaciones de los casos consultados por los usuarios del CJ y CC	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reportes de casos, estado y estadísticas de entrevistas. 2. Cumplimiento de acciones propias de procesos internos respecto a asignaciones de casos a los estudiantes 	Dirección CJ Y CC, Comité de Práctica y Equipo de trabajo del Centro de conciliación
			X	Asistente docente, monitores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inscripción de conciliadores en el SICAAC 2. Verificación de estudiantes con calidad de funcionarios públicos 3. Asignación de actuaciones 4. Recepción de documentos 5. Información al usuario interno y externo 6. Verificación de cumplimiento del proceso conciliatorio 7. Evaluación de procesos y procedimientos de la norma técnica NTC 5906 de 2012 8. Recepción de PORF y recursos 	Organización de procesos administrativos con cumplimiento de indicadores de calidad respecto a los procedimientos ejecutados en el Centro de conciliación, que permitan el seguimiento e implementación de acciones de mejora.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimientos administrativos tales como asignaciones, listado de conciliadores, audiencias de conciliación, elaboración de documentos resultado de las audiencias de conciliación. 2. Registro de actas y constancias en el SICAAC 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Directora del CJ y CC 2. Asesora docente, asistente docente, monitores, estudiantes y usuarios del centro área de conciliación 3. Ministerio de Justicia y del Derecho 4. Autoridades académicas administrativas de la Facultad de Ciencias Jurídicas
			X	Áreas civil, laboral, administrativa y penal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información necesaria relacionada con la práctica de los estudiantes, para procesos de evaluación 2. Listado de estudiantes con calidad de funcionarios públicos 3. Ejecución de actividades de proyección social: brigadas socio-jurídicas, cursos de capacitación, entre otros 4. Análisis y respuesta a recursos interpuestos por los estudiantes. 5. Acta de evaluación 	Construcción conjunta de actividades, metas, indicadores y objetivos relacionados con el Plan de acción y el Plan de Mejoramiento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de acciones de colaboración, apoyo y solidaridad mutua, en pro del cumplimiento de objetivos, metas e indicadores del plan de acción del área de conciliación 2. Plan de acción, mantenimiento y mejora, promovidos por el centro de conciliación 3. Informe de gestión del Centro de conciliación 	Directora CJ y CC, asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios
			X	Áreas civil, laboral, administrativa y penal Centro de conciliación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oferta de cursos de educación continuada como el Diplomado en Conciliación. 2. Elaboración del cronograma para la ejecución del Diplomado en conciliación 3. Ejecución del Diplomado en Conciliación 4. Control, evaluación y vigilancia administrativa del Diplomado en Conciliación 	Mantenimiento y ampliación de la oferta de cursos de educación continuada (diplomados, capacitaciones, conversatorios, webinars), en coordinación y apoyo entre las áreas civil y de conciliación	Oferta anual del Diplomado en conciliación y de otros programas de educación continuada	Directora CJ y CC, asesores docentes, graduados UM, entidades públicas y privadas, estudiantes, público en general
		X		Centro de Conciliación y Estudiantes Conciliadores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación con los usuarios 2. Entrevista sigum 3. Requerimientos y aporte de documentos 4. Asignación de audiencias de conciliación, acuerdos de apoyo o directivas anticipadas. 5. Actas de conciliación y constancias 6. Acta de evaluación vigente para cada periodo académico 7. Pronunciamiento a PORSF 8. Interposición de recursos 9. Conciliaciones 10. Comunicados. 11. Informes verbales 12. Tutorías 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programación y desarrollo de audiencias de conciliación, acuerdos de apoyo o directivas anticipadas. 2. Participación en la planeación de jornadas de conciliación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diligenciamiento de entrevistas 2. Elaboración de proyectos de actas y constancias 3. Desarrollo de audiencias de conciliación, acuerdos de apoyo o directivas anticipadas 4. Recursos o PORF 5. Informes 	Asesora docente, asistente docente, monitores, estudiantes y usuarios
	X	X	X	TI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reportes quincenales de llamadas salientes del centro de conciliación 2. Ajustes necesarios al SIGUM, respecto al funcionamiento del sistema del CJ y CC 3. Creación de correos institucionales 4. Revisiones técnicas a equipos de computo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar y respaldar la eficiencia y eficacia de los servicios que se prestan en el Centro de conciliación. 2. Aseguramiento de la funcionalidad tecnológica de los procesos del SIGUM y de los equipos asignados al área de conciliación. 3. Asegurar la conexión a la red de internet, que permita el desarrollo de las audiencias de conciliación en modalidad virtual o mixta 	Informe del funcionamiento de los procesos que integran el SIGUM del CJ y CC	<ol style="list-style-type: none"> 1. Director CJ y CC 2. Asesor docente, asistente docente, monitores
		X		Comunicaciones y Mercadeo y Centro de Conciliación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promoción de actividades desarrolladas por el área de conciliación 2. Acompañamiento en eventos programados por el área de conciliación 3. Elaboración de publicidad requerida 	Difusión y visibilidad de los servicios, eventos y actividades desarrolladas en el Centro de conciliación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medición del Impacto de la estrategia de difusión y comunicaciones frente a las actividades de proyección social, ejecutadas en el Centro de conciliación 2. Aumento de estadísticas de población usuaria de los servicios del CJ y CC 3. Pizcas publicitarias 4. Visibilidad en diferentes medios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunidad universitaria 2. Público en general
			X	Dirección CJ Y CC, Comité de Prácticas, Acta de evaluación, Autoridades Administrativas de la Facultad de Ciencias Jurídicas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formatos para la elaboración del plan de acción semestral 2. Formatos para el plan de mantenimiento y mejoramiento. 3. Formatos para el diligenciamiento plan de acciones de mejora continua 4. Suministro permanente de información relacionada con los lineamientos institucionales, alusivos a la práctica de los estudiantes y la proyección social 5. Acta de evaluación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diligenciamiento del formato del plan de acción, conforme a la planeación de objetivos, metas, indicadores y resultados fijados por el Centro de conciliación. 2. Diligenciamiento del formato del plan de mejora, de acuerdo con las acciones propuestas por el equipo de trabajo del Centro de conciliación 3. Implementación de las directrices emanadas de la dirección del CJ y CC, al igual que de las autoridades académico-administrativas de la FCJ y de la Universidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración, socialización y seguimiento del Plan de acción semestral 2. Implementación de directrices emanadas del comité de práctica y actas de comité de prácticas. 3. Verificación del desarrollo de los procesos administrativos que se adelantan en el Centro de conciliación 	Dirección CJ Y CC, Comité de Práctica y Equipo de trabajo del Centro de conciliación y Sistema de Gestión de la Calidad
			X	Ministerio de Justicia y del Derecho (MJD)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lineamientos normativos e institucionales del proceso conciliatorio en Colombia. 2. Invitación a capacitaciones 3. Actualizaciones relacionadas con los MRC 4. Asesorías relacionadas con la implementación del Estatuto de conciliación (L. 2220 de 2022) o la norma que la adicione, modifique o derogue 5. Socialización de la Reglamentación de la L. 2220 de 2022 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ajuste de los procesos conciliatorios, conforme a los lineamientos normativos e institucionales, emanados del MJD 2. Asistencia a capacitaciones 3. Implementación de las directrices y normatividad interna, relacionada con el funcionamiento administrativo del Centro de Conciliación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamento Centro de Conciliación acorde a los lineamientos normativos emanados del Congreso de la República y el Ministerio de Justicia y del Derecho (MJD) 2. Rúbricas de proyectos de actas y constancias del proceso conciliatorio, ajustadas a la nueva normatividad. 3. Inscripción de actas y constancias en el SICAAC 4. Formatos propuestos por el MJD respecto a los acuerdos de apoyo y directivas anticipadas, ajustados al centro de conciliación del CJ de la universidad de Manizales. 	Dirección CJ Y CC, Comité de Práctica y Equipo de trabajo del Centro de conciliación
			X	Secretaría	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de consultas 2. Registro de usuarios 3. Asignación de estudiantes por usuario 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de usuarios que consultan asuntos relacionados con el centro de conciliación 2. Número de casos atendidos. 3. Estudiantes asignados 	Informes de gestión, estadísticas y caracterización de usuarios internos y externos que consultan casos relacionados con el Centro de conciliación. Entrevistas de SIGUM	Dirección CJ Y CC, Comité de Práctica y Equipo de trabajo del área de conciliación
			X	Equipo de trabajo del Centro de conciliación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información relacionada con las audiencias de conciliación asignadas y realizadas por los estudiantes, con sus respectivas evaluaciones, dirigidas a todas las áreas. 2. Lineamientos de trabajo colaborativo para llevar a cabo actividades de proyección social programadas por el área de conciliación 3. Relación de actividades de proyección social programadas en el plan de acción del área de conciliación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de las evaluaciones de cada uno de los cortes evaluativos de los estudiantes que adelantan actuaciones en el Centro de conciliación. 2. Ejecución en campo de las brigadas socio-jurídicas, programadas por el área de conciliación, en conjunto con las áreas administrativa, civil, penal y laboral. 3. Ofertas de capacitación, y apoyo al Diplomado en Conciliación. 3. Ejecución de actividades colaborativas con los convenios suscritos: conciliaciones, actividades de desarrollo social relacionadas con la conciliación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Notificación a las diferentes áreas respecto a las evaluaciones de corte de cada uno de los estudiantes que adelantan actuaciones en el área de conciliación 2. Registro en el cuadro de actuaciones, de las brigadas socio-jurídicas, adelantadas por el área de conciliación en conjunto con las áreas administrativa, civil, penal y laboral 3. Informe de programas de desarrollo social, acompañamientos a población localizada, programadas por el área de conciliación, en conjunto con las áreas administrativa, civil, penal y laboral 4. Ejecución de capacitaciones y apoyo al Diplomado en Conciliación. 5. Informe de acciones de acompañamiento a procesos misionales de los convenios suscritos con el Centro de conciliación 	Dirección CJ Y CC, Comité de Práctica y Equipo de trabajo del Centro de conciliación

PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTOR
	X			Equipo de trabajo del área de conciliación	<ol style="list-style-type: none"> Inscripción de estudiantes conciliadores y profesionales vinculados al centro de conciliación, en la plataforma del SICAAC Revisión y conceptualización de entrevistas diligenciadas por los estudiantes en el SIGUM Indicación y aporte de los documentos y pruebas anexas a las solicitudes de conciliación Asignación de procesos conciliatorios a estudiantes inscritos al CJ y CC Atención a usuarios Programación de asesorías y tutorías relacionadas con las etapas del proceso conciliatorio, conforme a lo dispuesto en la Ley 2220 de 2022 (o la ley que lo modifique, adare), por parte de los practicantes. Análisis de los procesos académico-administrativos adelantados por los estudiantes practicantes. 	<ol style="list-style-type: none"> Inscripción de conciliadores en el SICAAC Conceptualización de entrevistas del SIGUM Recepción de documentos anexos a las solicitudes de conciliación Asignación de procesos conciliatorios a estudiantes practicantes Reasignaciones de entrevistas y actuaciones Remisión de comunicados de presunta falta a los estudiantes. Requerimientos dirigidos a los estudiantes Revisión de proyectos de actas y constancias de conciliación. Tutorías grupales a estudiantes Ejecución de las etapas del proceso conciliatorio, conforme a lo dispuesto en la Ley 2220 de 2022 o aquella que lo aclare, adicione o modifique. Acompañamiento a estudiantes en procesos de relacionamiento con los usuarios. Respuestas a PQRF 	<ol style="list-style-type: none"> Reporte de conciliadores estudiantes y en derecho, inscritos al CC Listado de estudiantes con calidad de funcionarios públicos, con asignaciones en solidaridad. Caracterización de usuarios Grupos étareos de usuarios Estadística de procesos conciliatorios. Informes de actividades desarrolladas en el área de conciliación Informes de gestión del Centro de conciliación Informe de cumplimiento de asesorías y tutorías relacionadas con las etapas del proceso conciliatorio, conforme a lo dispuesto en la L. 2220 de 2022 (o la ley que lo modifique, adare), dirigidas a los estudiantes conciliadores. Rúbricas de informes verbales Entrevistas SIGUM Evaluaciones estudiantes 	Equipo Centro de Conciliación y estudiantes, Comité de Prácticas
	X			Estudiantes Conciliadores	<ol style="list-style-type: none"> Comunicación con los usuarios Entrevista sigum Requerimientos y aporte de documentos Asignación de audiencias de conciliación, acuerdos de apoyo o directivas anticipadas. Actas de conciliación y constancias Acta de evaluación vigente para cada periodo académico Pronunciamiento a PQRSF Interposición de recursos Conciliaciones Comunicados. Informes verbales Tutorías 	<ol style="list-style-type: none"> Desarrollo de audiencias de conciliación, acuerdos de apoyo o directivas anticipadas. Ejecución de jornadas de conciliación Participación en actividades jurídico sociales programadas por el CJ y en cooperación con los convenios del Centro de conciliación 	<ol style="list-style-type: none"> Entrevistas Proyectos de actas y constancias elaboradas Audiencias de conciliación, acuerdos de apoyo o directivas anticipadas realizadas. Recursos o PQRS Informes Actas de conciliación, constancias, acuerdos de apoyo o directivas anticipadas. 	Estudiantes Conciliadores
		X		Equipo del Centro de conciliación	Plan de acción semestral, propuesto por el Centro de conciliación	<ol style="list-style-type: none"> Mantenimiento y actualización de la matriz de actividades desarrolladas en el Centro de conciliación Verificación y ajuste del cumplimiento de los objetivos y metas registrados en el plan de acción propuesto por el Centro de conciliación. Evidencias del cumplimiento de indicadores Cumplimiento del cronograma establecido 	<ol style="list-style-type: none"> Formulación de propuestas que aseguren el cumplimiento de las acciones del plan. Planteamiento de ajustes al plan de acción Ajuste de indicadores, en caso que sea necesario 	<p>Dirección CC</p> <p>Equipo de Trabajo Centro de conciliación, Comité de Práctica</p>
			X	Equipo del Centro de conciliación	Plan de mejora	<ol style="list-style-type: none"> Identificación de oportunidades de mejora, respecto al plan de acción semestral, propuesto por el Centro de conciliación Hallazgos. Auditorías. 	Formulación del plan de Mejora del Centro de conciliación	<p>Dirección CC</p> <p>Equipo de Trabajo área de conciliación, Comité de Prácticas</p>
			X	Equipo del Centro de conciliación	<ol style="list-style-type: none"> Asignación de audiencias de conciliación a los estudiantes practicantes. Elaboración de bases de datos relacionadas con el estado de las actuaciones asignadas respecto a los procesos conciliatorios Control de remisiones de documentos probatorios que apoyan las solicitudes de audiencias de conciliación Control de los seguimientos al cumplimiento de acuerdos exitosos, por parte de los conciliadores asignados Informe de llamadas telefónicas a usuarios internos y externos Recepción de informes verbales y tutorías a estudiantes conciliadores Cronogramas de horarios y fechas de cumplimiento de responsabilidades asignadas a los conciliadores Informe de evaluaciones realizadas a los estudiantes practicantes Tutorías Seguimiento a los procesos académicos de los estudiantes conciliadores Contacto con los usuarios internos y externos 	<ol style="list-style-type: none"> Seguimiento al cumplimiento de las etapas del proceso conciliatorio Verificación de la entrega de los proyectos de actas y constancias por parte de los estudiantes practicantes. Control de las asignaciones de audiencias de conciliación a los estudiantes practicantes Fijación de cronogramas de informes verbales y tutorías Verificación de pruebas documentales aportadas por los usuarios del área de conciliación Identificación de la población usuaria, respecto al estudio socio-económico Verificación de procesos y procedimientos conciliatorios adelantados en el área. Verificación de la satisfacción del servicio prestado a los usuarios internos y externos Notificaciones de notas a las áreas donde se encuentran vinculados los estudiantes con asignaciones en el área de conciliación. Cumplimiento de los derechos y deberes de los diferentes actores que intervienen en los procesos conciliatorios: personal vinculado, estudiantes, usuarios y terceros. 	<ol style="list-style-type: none"> Reporte de los procesos conciliatorios adelantados en el área Acciones a implementar para alcanzar la mejora continua que permita el ajuste o continuidad de procesos implementados Ejecución de actividades de proyección social, desarrolladas en el área Cumplimiento de los procesos y procedimientos conciliatorios conforme a los casos consultados y ejecutados Ajuste e implementación de acciones necesarias para mantener al día el registro de las actas y constancias en el SICAAC Resoluciones de recursos interpuestos por los estudiantes conciliadores 	<p>Equipo de trabajo del área de conciliación</p> <p>Áreas que integran el CJ y CC</p>
			X	Equipo de trabajo del área de conciliación	Revisión de cumplimiento plan de acción		Reportes de cumplimiento del plan de acción	Equipo de trabajo del área de conciliación Comité de Práctica
			X	Equipo de trabajo del área de conciliación	Identificación de fortalezas y oportunidades de mejora	Implementación y articulación de las acciones de mejora identificadas en el área de conciliación	Aplicación de instrumentos definidos para la mejora continua de los procesos implementados en el área de conciliación	Equipo de trabajo del área de conciliación
			X	Equipo de trabajo del área de conciliación	Identificación de estrategias innovativas de implementación a procesos que se adelantan en el área de conciliación	Análisis y reflexiones grupales permanentes	Gestión, transferencia y creación del conocimiento	Equipo de trabajo del área de conciliación Equipo CJ

DOCUMENTOS APLICABLES	RECURSOS FÍSICOS	RECURSOS HUMANOS
<ol style="list-style-type: none"> Acta de Evaluación Reglamento CJ Directrices MJJ 	<p>Instalaciones físicas asignadas al área de conciliación, escritorios, closets</p> <p>Equipos de Tecnología: Computadores</p> <p>Sistema de recepción de entrevistas SIGUM</p>	<p>Directora CC</p> <p>Asesora docente CC</p> <p>Asistente docente CC</p> <p>Monitoras</p>
NORMATIVIDAD APLICABLE		
<p>Constitución Política de 1991</p> <p>Convenios y Tratados Internacionales</p> <p>Ley 1618 de 2013</p> <p>Ley 1996 de 2019</p> <p>Ley 1429 de 2019</p> <p>Ley 2113 de 2021</p> <p>Ley 2220 de 2022</p>		<p>Coasesores</p>