

NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	OBJETIVOS ASOCIADOS AL SISTEMA DE GESTIÓN
Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	Director General del Consultorio Jurídico	<p>Servir de medio para el desarrollo de la proyección social de la Universidad de Manizales y la Facultad de Ciencias Jurídicas; prestar el servicio social de asesoría jurídica y/o apoderamiento para las personas en condición de vulnerabilidad por parte de los practicantes del Consultorio Jurídico y su Centro de Conciliación; Consolidar la formación jurídica, humanística y ética del estudiante de Derecho de la Universidad de Manizales a través de un ejercicio práctico y de profesionalización</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestar un servicio con calidad, eficiencia y eficaz a los usuarios del CJ y CC</li> <li>2. Adelantar procesos y procedimientos en las áreas administrativa, civil, laboral, penal y conciliación solicitados por los usuarios internos y externos de acuerdo a las competencias que otorga la ley 2113 de 2021 o cualquiera que la adicione, surpima o modifique.</li> <li>3. Suscribir y ejecutar convenios con entidades públicas o privadas para efectuar prácticas de preparación y capacitación de los estudiantes en las diferentes áreas del Derecho.</li> <li>4. Adelantar procesos de capacitación dirigidos al personal vinculado al consultorio jurídico, centro de conciliación, estudiantes y comunidad en general</li> <li>4. Implementar la norma ISO 9001 en los procesos y procedimientos que adelanta el consultorio jurídico y su centro de conciliación</li> <li>5. Evaluar permanentemente los procesos y procedimientos bajo una política me mejora continua y aseguramiento de la calidad.</li> <li>6. Contar con instrumentos estandarizados que faciliten la gestión del conocimiento en el Consultorio Jurídico y su Centro de Conciliación.</li> <li>7. Mantener y mejorar la satisfacción de la sociedad universitaria.</li> <li>8. Mantener y mejorar la calidad de la oferta académica de la universidad mediante el cumplimiento de los lineamientos del C.N.A. (acreditación institucional y de pregrado y posgrado).</li> <li>9. Fortalecer el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.</li> </ol>

FASE DEL CICLO PHVA				PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTOR
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR					
x				Dirección CJ y CC Registro académico	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Políticas, lineamientos y directrices de gestión del CJ y CC</li> <li>2. Directrices y acompañamiento a procesos académico - administrativos</li> <li>3. Requerimientos, solicitudes al equipo de trabajo de Consultorio Jurídico y su Centro de Conciliación.</li> <li>4. Estudiantes matriculados en el C.J.</li> </ol>	<p>Construcción del plan de acción y planes de mejoramiento y mantenimiento para cada una de las áreas (procedimiento) Suscripción de alianzas interinstitucionales para el fortalecimiento de las prácticas y la proyección social</p> <p>Acompañamiento al equipo de trabajo en las labores encomendadas para el logro de los objetivos propuestos</p> <p>Verificación de estado y cumplimiento del plan de acción y funciones asignadas al equipo de trabajo</p>	<p>Planes de acción y mejoramiento dirigidos a la mejor prestación de los servicios a los usuarios internos y externos</p> <p>Cronograma reuniones Comité de Práctica,</p> <p>Convenios suscritos</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Políticas, lineamientos y directrices de gestión del CJ y CC</li> <li>2. Directrices y acompañamiento a procesos académico - administrativos</li> <li>3. Requerimientos, solicitudes al equipo de trabajo de Consultorio Jurídico y su Centro de Conciliación.</li> <li>4. Estudiantes matriculados en el C.J.</li> </ol>
	x			SIGUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro de entrevistas</li> <li>2. Registro de conceptos: estudiante, asistente docente y asesor docente</li> <li>3. Consulta de entrevistas</li> <li>4. Cambios de estado de las entrevistas</li> <li>5. Reporte de casos, número de entrevistas por áreas, estado de casos</li> <li>6. Reporte de caracterización de usuarios</li> </ol>	<p>Definición de actuaciones, acciones y asignaciones de los casos consultados por los usuarios del CJ y CC</p> <p>Planeación de las asignaciones y/o actuaciones inmediatas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reportes de casos, estado y estadísticas de entrevistas.</li> <li>2. Cumplimiento de acciones propias de procesos internos respecto a asignaciones de casos a los estudiantes</li> <li>3. Asignaciones</li> </ol>	<p>Definición de actuaciones, acciones y asignaciones de los casos consultados por los usuarios del CJ y CC</p> <p>Planeación de las asignaciones y/o actuaciones inmediatas.</p>
			x	Asistente docente, monitores	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asignación de actuaciones</li> <li>2. Recepción de documentos</li> <li>3. Información a los usuarios</li> <li>4. Atención de usuarios</li> <li>5. Bases de datos reparto de estudiantes, asignación de convenios, estado de casos, reporte de notas</li> <li>6. Entrevistas SIGUM diligenciadas por los estudiantes practicantes</li> <li>7. Correspondencia interna y externa</li> <li>8. Decisiones de comité de práctica</li> <li>9. Recepción de PQRS y recursos</li> <li>10. Convenios interinstitucionales</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organización de procesos administrativos con cumplimiento de indicadores de calidad respecto a los procedimientos ejecutados en las áreas, que permitan el seguimiento e implementación de acciones de mejora.</li> <li>2. Verificación del cumplimiento de los derechos y deberes de los diferentes actores que intervienen en los procesos de las áreas: personal vinculado, estudiantes, usuarios y terceros.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación de procesos y procedimientos académico y administrativos adelantados en las áreas</li> <li>2. Acta del comité de práctica y planes de mejoramiento.</li> <li>3. Reporte de actividades de proyección social, desarrolladas en el área.</li> <li>4. Reporte de casos y procesos adelantados en el área.</li> <li>5. Informe de gestión semestral y anual por cada área.</li> <li>6. Comunicados, respuesta a solicitudes y/o requerimientos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Directora del CJ y CC</li> <li>2. Asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios del área de conciliación</li> <li>4. Autoridades académico-administrativas de la Facultad de Ciencias Jurídicas</li> <li>5. Coordinadores de convenios.</li> </ol>
			x	Áreas civil, laboral, administrativa, penal y conciliación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información necesaria relacionada con la práctica de los estudiantes, para procesos de evaluación</li> <li>2. Listado de estudiantes matriculados en el Consultorio Jurídico y su Centro de Conciliación</li> <li>3. Ejecución de actividades de proyección social: brigadas socio-jurídicas, cursos de capacitación, entre otros</li> </ol>	<p>Planeación conjunta de actividades, metas, indicadores y objetivos relacionadas con el Plan de acción y el Plan de Mejoramiento.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de acciones de colaboración, apoyo y solidaridad mutua, en pro del cumplimiento de objetivos, metas e indicadores del plan de acción del CJ y CC.</li> <li>2. Plan de acción, mantenimiento y mejora</li> </ol>	<p>Directora CJ y CC, asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios</p>
			x	Asesores Docentes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información necesaria relacionada con la práctica de los estudiantes, para procesos de evaluación</li> <li>2. Listado de estudiantes matriculados en el Consultorio Jurídico y su Centro de Conciliación</li> <li>3. Requerimientos y/o solicitudes de Decanatura, Dirección Programa y Dirección de Consultorio Jurídico</li> <li>4. Contrato de trabajo</li> <li>5. Asignación académica vigente para cada periodo</li> <li>6. Lineamientos, políticas del CJ y CC</li> <li>7. Sigum</li> <li>8. Plan de acción</li> </ol>	<p>Planeación, construcción y ejecución conjunta de actividades, metas, indicadores y objetivos relacionados con el Plan de acción y el Plan de Mejoramiento.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de acciones de colaboración, apoyo y solidaridad mutua, en pro del cumplimiento de objetivos, metas e indicadores del plan de acción del CJ y CC.</li> <li>2. Plan de acción, mantenimiento y mejora</li> <li>3. Acta de evaluación vigente para cada periodo</li> <li>4. Informe de gestión semestral y anual</li> <li>5. Respuesta a requerimientos y/o solicitudes efectuada por Decanatura, Dirección Programa y Dirección del Consultorio Jurídico</li> <li>6. Informe de gestión y actividades.</li> </ol>	<p>Decanatura, Dirección de programa, Directora CJ y CC, asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios</p>
			x	Comité de Práctica	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reuniones Comité de Práctica</li> <li>2. Solicitudes, pqs de usuarios internos y externos</li> <li>3. Reporte de casos SIGUM</li> </ol>	<p>Planeación, construcción conjunta de actividades, metas, indicadores y objetivos relacionadas con el desarrollo de los objetivos misionales del CJ y CC</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acta de evaluación vigente para cada periodo académico</li> <li>2. Actas de comité de prácticas</li> <li>3. Resolución de pqs, comunicados, recursos</li> </ol>	<p>Directora CJ y CC, asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes</p>
			x	Estudiantes practicantes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención del usuario</li> <li>2. Entrevista sigum</li> <li>3. Requerimientos y/o solicitudes de áreas</li> <li>4. Asignación de actuaciones inmediatas y/o regulares</li> <li>5. Ley 2113 de 2021 o aquella de la adición, modifique, aclare o complemente</li> <li>6. Acta de evaluación vigente para cada periodo académico</li> <li>7. Actas de comité de prácticas</li> <li>8. Resolución de pqs, comunicados, recursos</li> <li>9. Brigadas socio-jurídicas</li> <li>10. Comunicados.</li> </ol>	<p>Desarrollo de actividades, actuaciones y/o asignaciones socio-jurídicas y entrevistas en las diferentes áreas del Derecho de acuerdo a las competencias que otorga la ley 2113 de 2021 o aquella de la adición, modifique, aclare o complemente</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diligenciamiento de entrevistas</li> <li>2. Elaboración de actuaciones inmediatas</li> <li>3. Desarrollo de actuaciones y/o asignaciones.</li> <li>4. Recursos o PQRS</li> <li>5. Informes</li> </ol>	<p>Directora CJ y CC, asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios</p>
			x	Tecnologías de la Información	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reportes quincenales de llamadas salientes del centro de conciliación</li> <li>2. Ajustes necesarios al SIGUM, respecto al funcionamiento del sistema del CJ y CC</li> <li>3. Creación correos institucionales</li> <li>4. Revisiones técnicas a equipos de computo.</li> <li>5. Flujos de trabajo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantizar y respaldar la eficiencia y eficacia de los servicios que se prestan en el área</li> <li>2. Aseguramiento de la funcionalidad tecnológica de los procesos del SIGUM y de los equipos del CJ y CC</li> </ol>	<p>Respuesta a flujo de trabajo y/o solicitudes</p> <p>Informe del funcionamiento de los procesos que integran el SIGUM del CJ y CC</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Directora CJ y CC</li> <li>2. Asesora docente, asistente docente, monitores</li> </ol>
			x	Comunicaciones y Mercado	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promoción de actividades desarrolladas por el área de conciliación</li> <li>2. Acompañamiento en eventos programados por el área de conciliación</li> <li>3. Elaboración de publicidad requerida</li> </ol>	<p>Difusión y reconocimiento de los servicios, eventos y actividades desarrolladas en el área</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medición del Impacto de las actividades de proyección social, ejecutadas en el área</li> <li>2. Aumento de estadísticas de población usuaria de los servicios del CJ y CC.</li> <li>3. Piezas publicitarias, notas o publicaciones.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunidad universitaria</li> <li>2. Público en general</li> </ol>

PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTOR
x				Dirección Administrativa y Financiera. Dirección Consultorio Jurídico	1- Presupuesto aprobado para el año vigente. 2- Ejecución presupuestal del año anterior. 3- Listado de Personal activo. 4- Formato de elaboración del presupuesto predefinido. 5- Resolución de viáticos. 6- Guía de elaboración del presupuesto. 7- Cronograma para la entrega del presupuesto.	Planear el presupuesto del proceso	Presupuesto anual aprobado Plan operativo diligenciado.	Dirección Administrativa y Financiera.
x				Seguridad privada	1. Apertura de las instalaciones de Consultorio Jurídico 2. Permanencia de usuarios internos y externos 3. Cierre de instalaciones de Consultorio Jurídico 4. Casos en los que se requiera intervención	Direccionamiento de usuarios, vigilancia de las instalaciones de CJ, mantener el orden.	Flujo de los usuarios en inst. de CJ. Diligenciamiento de minutas o libros de guardas.	Decanatura, Dirección de programa, Directora CJ y CC, asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios
x				Servicios generales	1. Mobiliario e instalaciones del CJ y CC	Organización y aseo del mobiliario e instalaciones del CJ y CC	1. Reporte de estado de mobiliario e instalaciones del CJ y CC	Directora CJ y CC, asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios
x				Practicante de Psicología	Necesidades de atención del usuario interno y externo Estudiantes y demás comunidad académica a capacitar	1. Establecer un cronograma de atención a usuarios internos y externos 2. Realizar un cronograma de audiencias de conciliación 3. Establecer un cronograma de talleres y capacitaciones	Atención psicológica	Practicante de psicología
x				Vicerrectoría Académica	1. Asignación académica vigente para cada periodo 2. Personal contratado para el CJ y CC	1. Revisión y aprobación de la asignación académica para cada periodo, así como del personal que estará vinculado al CJ y CC	1. Visto Bueno de la Asignación académica y solicitud de vinculación de personal	Decanatura, Dirección de programa, Directora CJ y CC,
	x			Secretaría	1. Recepción de consultas, solicitudes, PQRS 2. Registro de usuarios 3. Asignación de estudiantes por usuario 4. Correspondencia interna y externa	Identificación de usuarios, casos atendidos y estudiantes asignados, radicación en las dependencias que corresponda de la correspondencia interna y externa, atención inicial de usuarios	Informes de gestión, estadísticas y caracterización de usuarios internos y externos, datos de radicados de entrevistas, correos electrónicos de solicitud de información y gestión de trámites administrativos	Directora CJ y CC, asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios
	x	x		Dirección CJ y CC Asesores de área	1. Plan de acción 2. Plan de mantenimiento y mejoramiento	1. Ejecución del plan de acción, conforme a la planeación de objetivos, metas, indicadores y resultados fijados por el área de conciliación. 2. Ejecución del plan de mejora, de acuerdo con las acciones propuestas por el equipo de trabajo del área. 3. Implementación de las directrices emanadas de la dirección del CJ y CC, al igual que de las autoridades académico-administrativas de la FCJ	1. Ejecución, socialización y seguimiento del Plan de acción semestral 2. Implementación de directrices emanadas del comité de práctica 3. Verificación del desarrollo de los procesos administrativos que se adelantan en el área de conciliación	Equipo de trabajo del CJ y CC
		x	x	CONGRESO DE LA REPÚBLICA Y MJD	1. Lineamientos normativos e institucionales sobre las competencias de los Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación en Colombia	1. Ajuste de los procesos y procedimientos, conforme a los lineamientos normativos e institucionales, emanados del Congreso de la República y el Ministerio de Justicia y del Derecho	Aplicación de lineamientos normativos e institucionales emanados del Congreso de la República y el MJJ en los diferentes asuntos de competencia de los CJ y CC en Colombia	Equipo de trabajo del CJ y CC
	x			Áreas que componen el CJ y CC	1. Información relacionada con las actuaciones realizadas por los estudiantes, con sus respectivas evaluaciones. 2. Lineamientos de trabajo colaborativo para llevar a cabo actividades de proyección social 3. Relación de actividades conjuntas de proyección social programadas en el plan de acción del CJ y CC 4. Descripción de relacionamientos de apoyo interáreas 5. Proceso de evaluación de estudiantes en práctica 6. Solicitudes tramitadas por estudiantes en práctica 7. Asignaciones de cada área según las competencias otorgadas por ley 8. Informes de los estudiantes 9. Acta de evaluación, entrevistas, solicitudes interna y externas.	1. Elaboración de las evaluaciones de corte para cada uno de los estudiantes practicantes del CJ y CC 2. Ejecución en campo de las brigadas socio-jurídicas, ofertas de capacitación, seminarios, simposios, webinars, entre otros. 3. Ejecución de actividades colaborativas con los convenios suscritos: conciliaciones, actividades de desarrollo social 4. Ejecución académico administrativa de los procesos y procedimientos que serán desarrollados durante cada uno de los periodos académicos en relación con la práctica de los estudiantes y el desdoblamiento de los ejes temáticos de la proyección social 5. Asesoría socio-jurídica a estudiantes, usuarios internos y externos 6. Revisión de informes	1. Evaluaciones de corte para cada uno de los estudiantes practicantes del CJ y CC 2. Brigadas socio-jurídicas, programas de desarrollo social, acompañamientos a población focalizada 3. Diseño y oferta de cursos de educación continuada: diplomados, capacitaciones, seminarios, simposios, webinars, entre otros 4. Plan de trabajo con acciones concretas de acompañamiento a procesos misionales de los convenios suscritos con el área 5. Calificación de informes y reporte de notas 6. Evaluación del desempeño.	Equipo de trabajo del CJ y CC, estudiantes
	x			CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	1. Relación de estudiantes asignados a convenios 2. Información relacionada con las actividades desarrolladas en el Convenio 3. Acta de compromiso 4. Inducción de convenios	Acompañamiento a los estudiantes en práctica asignados a convenios Asesoría socio - jurídica a estudiantes Reporte de estado de casos y proceso de los estudiantes	Evaluación cualitativa de los estudiantes Informes de convenios Vistos buenos a la práctica de los estudiantes Evaluación cuantitativa de la práctica Seguimiento asistencia de los practicantes	Directora CJ y CC, asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios
	x			Estudiantes en práctica	1. Entrevistas 2. Casos consultados por los usuarios 3. Acta de evaluación vigente para cada periodo académico 4. Inducciones al inicio de cada periodo académico 5. Lineamientos, políticas y normativa aplicable a la práctica de los estudiantes en el CJ y CC 6. Atención al usuario 7. Términos para actuaciones 8. Turnos de CJ y CC 9. Notificación de asignaciones	1. Atención de los usuarios 2. Diligenciamiento de entrevistas 3. Desarrollo de actuaciones inmediatas 4. Desarrollo de asignaciones 5. Elaboración de informes 6. Observancia y cumplimiento de términos 7. Prestación del servicio en los turnos, lugares y horarios designados	1. Diligenciamiento de entrevistas 2. Desarrollo de asignaciones y/o actuaciones inmediatas 3. Interposición de recursos 4. Informes verbales y escritos 5. Entrega de documentos, actuaciones, requerimientos y asignaciones en cumplimiento al cuadro de términos. 6. Entrevistas y /o actuaciones inmediatas 7. Asistencia a turnos 8. Asesoría a usuarios externos	Directora CJ y CC, asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios
	x			Usuarios de CJ y CC	1. Caso consultado	1. Entrega de información sobre la problemática socio-jurídica 2. Aporte de documentos y/o anexos esenciales para adelantar la actuación	1. Entrevista SIGUM 2. Actuación procesal o extraproceal 3. Asesoría	Estudiantes
x	x	x	x	Comité de práctica	1. Lineamientos, políticas y normativa aplicable a la práctica de los estudiantes en el CJ y CC 2. Solicitudes presentadas por usuarios internos o externos 3. Requerimientos de Decanatura, Dirección programa y dirección de Consultorio Jurídico 4. Calendario académico emanado por el Consejo Académico	1. Ejecución y verificación del plan de acción 2. Ejecución del plan de mantenimiento y/o mejoramiento 3. Elaboración de parámetros de evaluación conforme Lineamientos, políticas y normativa aplicable a la práctica de los estudiantes en el CJ y CC	1. Acta de evaluación vigente para cada periodo académico 2. Plan de acción 3. Plan de mantenimiento y mejoramiento 4. Respuesta a solicitudes 5. Calendario académico para el CJ y CC	Decanatura, Dirección de programa, Directora CJ y CC, asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios
	x	x		Acompañantes de Práctica y Co-asesores	1. Estudiantes inscritos en el CJ y CC 2. Acta de evaluación 3. Asignación académica vigente para cada periodo académico	1. Acompañamiento a los estudiantes de CJ y CC en los diferentes asuntos que son competencia según la normativa vigente. 2. Co- evaluación de los estudiantes en práctica	1. Propuesto curricular para cada periodo académico 2. Evaluación de los procesos y procedimientos impactados por esta modalidad de práctica	asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios
x				Área Administrativa	1. Entrevistas 2. Solicitudes internas y externas	1. Trámite administrativo - académico de las actuaciones inmediatas tales como: <b>derechos de petición, tutelas, incidentes de desacato, impugnación de tutela, recursos en sede administrativa, requerimientos y amparos de pobreza.</b> 2. Trámite académico - administrativo de las asignaciones tales como: <b>procesos disciplinarios, procesos de responsabilidad fiscal, procesos civiles y de familia de conformidad con las competencias que otorga la ley 2113 de 2021,</b>	1. Actuaciones inmediatas 2. Asignaciones 3. Asesorías 4. Tutorías 5. Evaluación 6. Capacitaciones	asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios
x				Área Civil	1. Entrevistas 2. Solicitudes internas y externas	1. Trámite administrativo - académico de las actuaciones inmediatas tales como: <b>amparos de pobreza, requerimientos, memoriales, contestación de demandas</b> 2. Trámite académico - administrativo de las asignaciones tales como: <b>procesos civiles y de familia de conformidad con las competencias que otorga la ley 2113 de 2021,</b>	1. Actuaciones inmediatas 2. Asignaciones 3. Asesorías 4. Tutorías 5. Evaluación 6. Acompañamiento audiencias 7. Capacitaciones	asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios

PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTOR
x				Area Laboral	Entrevistas	1. Trámite administrativo - académico de las actuaciones inmediatas tales como: <b>amparos de pobreza, requerimientos, memoriales, realización recursos</b> 2. Trámite académico - administrativo de las asignaciones tales como: <b>liquidaciones, Procesos ordinarios laborales, procesos civiles y de familia de conformidad con las competencias que otorga la ley 2113 de 2021,</b>	1. Actuaciones inmediatas 2. Asignaciones 3. Asesorías 4. Tutorías 5. Evaluación 6. Acompañamiento audiencias 7. Capacitaciones	asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios
x				Area Penal	1. Entrevistas 2. Solicitudes internas y externas	1. Trámite administrativo - académico de las actuaciones inmediatas tales como: <b>amparos de pobreza, requerimientos, denuncias, escritos o solicitudes a juzgados o fiscalías, solicitudes de redención de pena, memoriales</b> 2. Trámite académico - administrativo de las asignaciones tales como: <b>representación de víctimas, procesos civiles y de familia de conformidad con las competencias que otorga la ley 2113 de 2021,</b>	1. Actuaciones inmediatas 2. Asignaciones 3. Asesorías 4. Tutorías 5. Evaluación 6. Acompañamiento audiencias 7. Capacitaciones 8. Jornadas de conciliación FG	asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios
x				Area Conciliación	1. Entrevistas 2. Solicitudes internas y externas	1. Trámite administrativo - académico de las actuaciones inmediatas tales como: <b>elaboración de memoriales, requerimientos, asignaciones inmediatas</b> 2. Trámite académico - administrativo de las asignaciones tales como: <b>audiencias de conciliación, citaciones, actas de conciliación, constancias de no conciliación, representación en audiencias de conciliación extrajudicial, celebración de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas</b>	1. Actuaciones inmediatas 2. Asignaciones 3. Asesorías 4. Tutorías 5. Evaluación 6. Acompañamiento audiencias 7. Capacitaciones 8. Jornadas de conciliación 9. Registro de actas y constancias ante SICAAC 10. Registro de conciliadores ante SICAAC	asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios
x				Practicante de Psicología	1. Acompañamiento psicológico en audiencias de conciliación 2. Análisis de encuestas de satisfacción a usuarios 3. Acompañamiento psicoeducativo 4. Talleres en compañía del centro de atención psicosocial de la Universidad de Manizales (CAP) 5. Seguimientos a los acuerdos conciliatorios 6. Acciones de sensibilización	1. Acompañamiento psicológico mediante procesos de psico-educación a usuarios internos y externos que lo requieran. 2. Capacitación a estudiantes practicantes sobre manejo de las emociones, habilidades y destrezas comunicativas. 3. Participación en audiencias de conciliación como apoyo para el conciliador o para el usuario que lo requiera. 4. Acciones de sensibilización con los usuarios y practicantes sobre manejo emocional y cuidado de la salud mental. 5. Acompañamiento a los talleres psicoeducativos que se realizan con los estudiantes practicantes sobre manejo emocional y habilidades y destrezas comunicativas. 6. Seguimiento a los acuerdos de conciliación exitosos durante tres meses, para de esta manera saber si se están cumpliendo los acuerdos pactados durante las audiencias. 7. Seguimiento a las encuestas de satisfacción de los usuarios.	1. Informe mensual de los resultados de las atenciones a usuarios y/o funcionarios. 2. Informe mensual del análisis de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios 3. Informe de los talleres realizados a los estudiantes practicantes. 4. Acompañamiento a audiencias de conciliación 5. Seguimientos en el SICAAC de los acuerdos conciliatorios. 6. Informe estadístico de las acciones realizadas por el practicante	1. Asistentes docentes 2. Asesores docentes 3. Estudiantes 4. Monitores 5. Usuarios
x				Seguridad y salud en el trabajo	1. Análisis de puestos de trabajo 2. Implementación de programas de salud y seguridad en el trabajo 3. Lineamientos relacionados con la salud, la seguridad y el bienestar laboral	1. Modificaciones o traslados de puestos de trabajo	1. Informe de puestos de trabajo y matriz de riesgos	asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios
x				Consejo de Facultad Ciencias Jurídicas	1. PQRS, solicitudes 2. Recursos de apelación	1. Analizar y resolver las solicitudes, PQRS presentadas por la comunidad académica con asuntos relacionados con el CJ y CC 2. Analizar y resolver los recursos de apelación presentados por los estudiantes en contra de las notas de CJ	1. Respuesta a solicitudes y PQRS 2. Resolución del recurso de apelación	asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes
		x		Dirección CJ y CC	1. Plan de acción del CJ y CC 2. Acta de evaluación periodo académico vigente 3. Reuniones con áreas 4. SIGUM	1. Mantenimiento y actualización de la matriz de actividades desarrolladas en las áreas 2. Verificación y ajuste del cumplimiento de los objetivos y metas registrados en el plan de acción. 3. Evidencias del cumplimiento de indicadores 4. Análisis de solicitudes, PQRS, requerimientos 5. Revisión de SIGUM	1. Verificación de procesos y procedimientos adelantados en las áreas 2. Plan de mejora continua que permita el ajuste o continuidad de procesos implementados 3. Reporte de actividades de proyección social, desarrolladas en el área 4. Reporte de casos y procesos en el SIGUM adelantados en el área.	asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes
		x		Comité de Práctica	1. Plan de acción del CJ y CC 2. Acta de evaluación periodo académico vigente 3. Sesiones ordinarias y extraordinarias	1. Mantenimiento y actualización de la matriz de actividades desarrolladas en las áreas 2. Verificación y ajuste del cumplimiento de los objetivos y metas registrados en el plan de acción. 3. Evidencias del cumplimiento de indicadores 4. Análisis de solicitudes, PQRS, requerimientos	1. Acta de evaluación periodo académico posterior 2. Informes de gestión de áreas 3. Planes de mantenimiento y mejoramiento de procesos y roles	asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios
		x		Gestión de la calidad	Programa de Auditoría (GCA-FOR-006)	Gestión de las Auditorías.	Plan de Mejora. Observaciones. No conformidades. Hallazgos	asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios
		x		Áreas administrativo, laboral, civil, penal, conciliación	1. Cronograma de actividades académicas y administrativas 1. Bases de datos Convenios	1. Seguimiento y ejecución de actividades académicas y administrativa 2. Verificación, actualización y seguimiento a bases de datos 3. Seguimiento convenios	Oportunidades de mejora identificadas. Hallazgos Informe convenios	asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes y usuarios
		x		Consejo de Facultad	1. Solicitudes, PQRS y recursos presentados por la comunidad académica y usuario externo en asuntos relacionados con el CJ y CC	1. Seguimiento a las solicitudes, PQRS presentadas por la comunidad académica con asuntos relacionados con el CJ y CC 2. Seguimiento a los recursos de apelación presentados por los estudiantes en contra de las notas de CJ	Oportunidades de mejora identificadas.	asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes
		x		Usuarios de CJ y CC	Casos en tramite	Seguimiento casos	Respuesta consulta casos en tramite	asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes
		x		Convenios Interinstitucionales y Entidades Externas	PQRS REQUERIMIENTO	Seguimiento PQRS o requerimientos	Respuesta PQRS o requerimientos	Dirección CJ y CC asesores docentes, asistentes docentes, monitores, estudiantes
		x		Practicante de psicología	1. Informe mensual de los resultados de las atenciones a usuarios y/o funcionarios. 2. Informe mensual del análisis de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios 3. Informe de los talleres realizados a los estudiantes practicantes.	1. Seguimiento acuerdos conciliatorios 2. Seguimiento encuestas de satisfacción de los usuarios externos 3. Seguimiento a los usuarios de atención psicoeducativa 4. Seguimiento a estudiantes y comunidad académica capacitada y participante de talleres	1. Informe estadístico de las acciones realizadas por el practicante 2. Informes de seguimiento 3. Informes de capacitación y talleres 4. Acta de evaluación	Asesor de practica psicología Directora de consultorio jurídico Asesora centro de conciliación
		x		Comité de Práctica	Plan de acción	Gestión del plan de acción	verificación de indicadores	Comité de Práctica
		x		SIGUM	Reporte de casos	Análisis de resultados de atención a usuarios	Estadísticas de atención	Comité de Práctica
		x		Áreas del CJ y CC	Encuesta de satisfacción estudiantes en práctica	Análisis resultado de encuesta de satisfacción estudiantes en práctica	soportes que respaldan el plan de Mejora acta de evaluación	Comité de Práctica
		x		Dirección Programa	Evaluación docente	revisión y verificación de los resultados de la evaluación docente	soportes que respaldan el plan de Mejora	Decantura, Dirección programa, Dirección CJ y asesores
		x		Comité de Práctica	Plan de mejoramiento y mantenimiento	Gestión del plan de mejora	soportes que respaldan el plan de Mejora acta de evaluación	Comité de Práctica
		x		Practicante psicología	1. Informe estadístico de las acciones realizadas por el practicante 2. Informes de seguimiento 3. Informes de capacitación y talleres 4. Acta de evaluación	1. Gestión del Plan de mejora 2. Análisis de resultados de atención a usuarios internos y externos 3. Análisis de resultados de las encuestas de satisfacción	1. Plan de mejoramiento y mejoramiento 2. Estadísticas 3. Resultados 4. Soportes que respaldan el plan de mejora 5. Acta de evaluación	Asesor de practica psicología Directora de consultorio jurídico Asesora centro de conciliación

DOCUMENTOS APLICABLES
1. Acta de evaluación 2. Políticas institucionales 3. Normatividad interna y externa )
NORMATIVIDAD APLICABLE
Ley 2113 de 2021 Resolución 003 de 2005

RECURSOS FÍSICOS	RECURSOS HUMANOS
Instalaciones físicas asignadas al área de conciliación, escritorios, closets	Directora CJ y CC
Equipos de Tecnología: Computadores	Asesora docente CJ y CC
Sistema de recepción de entrevistas SIGUM	Asistente docente CJ y CC
	Monitoras
	Cosultores