



Nombre del proceso:	Centro de conciliación
Objetivo del proceso:	Ofrecer el servicio de conciliación a personas particulares entre los estratos 1,2 y 3 del Sisben, con el fin de brindar una herramienta eficaz que ayude a mediar un conflicto.
Alcance:	Inicia con la solicitud de audiencia de conciliación hasta que se expide un acta de conciliación o constancia de no acuerdo o inasistencia.
Líder del proceso:	Director (a) Consultorio Jurídico

Fase	Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
P	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Gestión de información académica y administrativa. Consejo académico. 	<ul style="list-style-type: none"> Calendario académico. Estudiantes matriculados. Estudiantes matriculados. Personal administrativo del Centro de Conciliación. 	<ul style="list-style-type: none"> Planear la inducción de estudiantes. Realizar el curso de conciliación. Planear las actividades del programa de educación continuada. 	<ul style="list-style-type: none"> Programación de la inducción. Matriz de planeación del proceso. Listado de estudiantes conciliadores. Planillas de calificación. Listados de asistencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Director del consultorio. Asesores del centro de conciliación. Estudiantes matriculados en las asignaturas consultorio I y II. Monitor del Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico. Docentes. Capacitador. Personal administrativo del Centro de Conciliación. Seguimiento Institucional. Planeación y Calidad.
H	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Gestión de Información académica y administrativa. Secretaria del Consultorio Jurídico. Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> Listado de estudiantes matriculados en las asignaturas consultorio I, II, III y IV. Programación de turnos de asesores. Solicitud de audiencia de conciliación. 	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de conciliadores y programación de audiencias. 	<ul style="list-style-type: none"> Programación de audiencias. Actas de conciliación. Constancias de acuerdo o inasistencia. Reparto de conciliaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes. Usuario(s). Asesor de conciliación. Secretaria del consultorio jurídico.
	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Gestión de Información académica y administrativa. Estudiantes. Asistente administrativa. Ministerio de Justicia y del Derecho. 	<ul style="list-style-type: none"> Listado de estudiantes matriculados en las asignaturas consultorio I, II, III y IV. Datos personales de los estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de los conciliadores en el Sistema de Información de la Conciliación SIC. 	<ul style="list-style-type: none"> Aspirantes conciliadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes. Ministerio de Justicia y del Derecho.
	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Gestión de Información académica y administrativa. Asistente administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de audiencia de conciliación. Listado de estudiantes matriculados en las asignaturas 	<ul style="list-style-type: none"> Registro en el SIC de las audiencias de conciliación 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de casos de conciliación. 	<ul style="list-style-type: none"> Ministerio de Justicia y del Derecho. Usuario (s)



Fase	Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
	<ul style="list-style-type: none"> Ministerio de Justicia y del Derecho. 	<ul style="list-style-type: none"> consultorio I, II, III y IV. Acta de conciliación. Constancia de no acuerdo. Constancia de inasistencia. 			
	<ul style="list-style-type: none"> Icontec Ministerio de Justicia y del Derecho. Asistente administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Norma técnica Colombiana 5906. Procedimiento de conciliación establecido y validado. Ley 640 del 2001. Ley 1829 del 2013. Decreto 1069 de 2015. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización del procedimiento de conciliación. 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de conciliación ejecutado. Registros de las actividades realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Ministerio de Justicia y del Derecho. Usuario (s) Estudiantes
V	<ul style="list-style-type: none"> Centro de conciliación 	<ul style="list-style-type: none"> Calendario académico. Matriz de planeación del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a las actividades planificadas para Centro de Conciliación. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a la planeación operativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento Institucional. Planeación y Calidad. Centro de Conciliación.
	<ul style="list-style-type: none"> Centro de conciliación 	<ul style="list-style-type: none"> Información de actividades realizadas en el proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar medición a través de indicadores de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de Indicadores de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento Institucional. Planeación y Calidad. Centro de Conciliación.
A	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento institucional. Planeación y Calidad. Dirección Institucional. Centro de Conciliación 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de acción y mejora continua. Análisis de indicadores de gestión del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Tomar acciones correctivas y preventivas sobre desviaciones de las actividades desarrolladas en el proceso. Desarrollar Planes de acción y mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas, preventivas y de mejora documentadas e implementadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento institucional. Planeación y Calidad. Dirección institucional.

Recursos	Unidades académicas y/o administrativas que intervienen en el proceso	Requisitos aplicables		Documentos y Registros
		Norma	Legales y reglamentarios	
Humanos <ul style="list-style-type: none"> Director(a) del Centro de Conciliación Directo(a) del Consultorio Jurídico. Asesor de Conciliación. Asesores de área Secretaria del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. Monitor de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. Asistente Administrativa. Estudiantes. 	Consultorio Jurídico Centro de Conciliación	4.2.3. Control de Documentos. 4.2.4. Control de Registros. 8. Medición, análisis y mejora. 8.2 Seguimiento y medición. 8.2.2. Auditoría Interna. 8.4 Análisis de datos. 8.5.1 Mejora continua. 8.5.2. Acción Correctiva.	Véase listado maestro de documentos de referencia. Norma Técnica Colombiana 5906 del 2012	Véase formato listado maestro de documentos del proceso.



Recursos	Unidades académicas y/o administrativas que intervienen en el proceso	Requisitos aplicables		Documentos y Registros
		Norma	Legales y reglamentarios	
Infraestructura <ul style="list-style-type: none">• Oficinas adecuadas• Equipos de computo• Suministros• Sistemas de información• Internet• Redes Ambiente de trabajo <ul style="list-style-type: none">• Oficinas adecuadas• Iluminación• Ventilación• Espacio• Bajo nivel de ruido		8.5.3. Acción Preventiva.		

Controles del proceso

La medición de este proceso se realiza por medio de la verificación del cumplimiento de los indicadores de gestión.
El seguimiento se aplica a los procedimientos establecidos dentro del proceso y al cumplimiento de metas.

Indicadores asociados al proceso

Nombre	Fórmula	Frecuencia	Responsable
% de conciliaciones realizadas	$(\text{No. de conciliaciones realizadas} / (\text{Total conciliaciones programadas}) \times 100$	Trimestral	Asistente Administrativa
% de la evaluación del servicio	$(\text{No. de personas satisfechos}) / (\text{Total personas encuestas}) \times 100$	Trimestral	Asistente Administrativa