



Gestión de la Interacción Social
Servicios Jurídicos y Conciliación a la Comunidad
Desarrollo de las actividades y de atención al público Centro de
Conciliación "Miguel Ángel Zúñiga"

Código:PM-IS-8.1.14-PR-1

Versión: 1

Fecha de actualización: 30-11-2016

Página 1 de 14

1. PROCESO/SUBPROCESO RELACIONADO:	Gestión de la Interacción Social/ Servicios Jurídicos y conciliación a la comunidad
2. RESPONSABLE(S):	Director del centro de conciliación.
3. OBJETIVO:	Contribuir a las diferencias individuales y colectivas mediante la institucionalización de mecanismos alternativos de solución de conflictos para garantizar una adecuada forma de justicia, permitiendo la sana convivencia y legitimizando el sistema democrático.
4. ALCANCE:	Inicia con la asignación de estudiantes conciliadores para el respectivo semestre y termina con el listado de las actas que cumplen con los requisitos para proceder al archivo, diligenciando formatos en cajas de archivo.
5. MARCO NORMATIVO:	<ul style="list-style-type: none">• Ley 640 de 2001 Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones.• Creado en desarrollo del artículo 68 de la Ley 23 de 1991, Mediante Resolución 1291 de 1992 del Ministerio de Justicia se crea el Centro de Conciliación "Miguel Ángel Zúñiga".• Acuerdo superior 057 de 2013 sobre reglamentación del centro de conciliación• Código de ética del abogado• Norma NTC-5906.• Acuerdo Superior 029 de 2015 Reglamento del Centro de Consultoría Jurídica de la Facultad de Derecho.• Ley 1618 del 2013 (Atención de discapacitados)

6. CONTENIDO:

No.	Actividad / Descripción	Cargo Responsable	Punto de control
1	Diligencia el formato PM-IS-8.1.14-FOR-25 (Cronograma de actividades del Centro de Conciliación) para el respectivo Semestre.	Profesional Universitario Conciliador Secretaria	Verifica Cronograma del periodo Vo.Bo. del Director (semestral)
2	Recibe y revisa las listas que envía el director	Profesional	



Gestión de la Interacción Social
Servicios Jurídicos y Conciliación a la Comunidad
Desarrollo de las actividades y de atención al público Centro de
Conciliación "Miguel Ángel Zúñiga"

Código:PM-IS-8.1.14-PR-1

Versión: 1

Fecha de actualización: 30-11-2016

Página 2 de 14

	del consultorio jurídico de los estudiantes aprobados del seminario MASC mecanismos alternativos de solución de conflictos del programa de derecho.	universitario conciliador	Director del centro de consultoría Jurídica firma las listas de estudiantes Organiza los listados de estudiantes para asignación de horarios Cronogramas Secretaria y Profesional universitario conciliador Semestral
3	Registra en la página del Ministerio de Justicia y el derecho los estudiantes asignados al centro de conciliación.	Director centro de conciliación Profesional universitario conciliador	Profesional Universitario Revisa e imprime los registros de la página del Ministerio de Justicia y del Derecho
4	Elabora el horario de asignación de turnos y grupos de conciliadores adscritos y estudiantes conciliadores de acuerdo a los formatos: <ul style="list-style-type: none">Nota 1: Diligencia los formatos PM-IS-8.1.14-FOR-39 Asignación de grupos de estudiantes conciliadores. PM-IS-8.1.14-FOR-40 Asignación de horarios de estudiantes conciliadores. PM-IS-8.1.14-FOR-41 Información de estudiantes conciliadores.	Profesional Universitario Secretaria	Verifica y aprueba Director centro del centro de conciliación (semestral)



Gestión de la Interacción Social
Servicios Jurídicos y Conciliación a la Comunidad
Desarrollo de las actividades y de atención al público Centro de
Conciliación "Miguel Ángel Zúñiga"

Código:PM-IS-8.1.14-PR-1

Versión: 1

Fecha de actualización: 30-11-2016

Página 3 de 14

5	<p>Realiza inducción a los estudiantes adscritos en las actividades relacionadas al Centro de Conciliación. Brinda capacitación continua y evalúa en la norma NTC-5906.</p> <p>Diligencia el formato PM-IS-8.1.14-FOR-24. (Registro de asistencia a educación continua).</p>	<p>Docente Asesor Profesional Universitario conciliador</p>	<p>Recoge listado de registro de asistencia a eventos Institucionales Firmado secretaria Semestral</p>
6	<p>Registra hora entrada y salida de estudiantes conciliadores de turno en el formato PM-IS-8.1.14-FOR- 27 (Registro de asistencia de Conciliadores Adscritos y estudiantes Conciliadores).</p>	<p>Profesional Universitario. conciliador</p> <p>Secretaria</p>	<p>PM-IS-8.1.14-FOR-27 Registro de asistencia de conciliadores adscritos</p> <p>Director centro del conciliación Profesional universitario conciliador</p>
7	<p>Recepciona solicitud, poder, autorización de estudiantes apoderados por el Centro como también particulares.</p>	<p>Secretaria Estudiante apoderado</p>	<p>Revisa solicitud docente asesor Autorización del Director del consultorio cada que se requiera</p>
8	<p>Revisa documentos y solicita requisitos para solicitud "Estudiante apoderado" de la Universidad del Cauca.</p> <p>Nota 2: Solicitud de conciliación extrajudicial en derecho con aprobación Vo.Bo del docente asesor del área de civil en el formato PM-IS-8.1.14-FOR-20. Solicitud Conciliación Prejudicial.</p> <ul style="list-style-type: none">• Poder solicitud de Conciliación, debidamente diligenciado con aprobación Vo.Bo del docente asesor del área de civil, y	<p>Docente asesor de los estudiantes bajo su responsabilidad. Asignado por el Centro del Consultoría)</p>	<p>Verifica la firma del estudiante apoderado en el formato PM-IS-8.1.14-FOR-20 Solicitud Conciliación Prejudicial con Vo.Bo.del docente asesor del área</p>



Gestión de la Interacción Social
Servicios Jurídicos y Conciliación a la Comunidad
Desarrollo de las actividades y de atención al público Centro de
Conciliación "Miguel Ángel Zúñiga"

Código:PM-IS-8.1.14-PR-1

Versión: 1

Fecha de actualización: 30-11-2016

Página 4 de 14

	<p>nota de presentación personal, en formato PM-IS-8.1.14-FOR-18</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorización al estudiante defensor por parte de la Director del Consultorio Jurídico de la Universidad del Cauca, en formato PM-IS-8.1.14-FOR-15. Autorización Consultorio Jurídico Centro de Conciliación "Miguel Ángel Zúñiga • Revisión de los anteriores documentos aportados y el acápite de pruebas de la solicitud de Conciliación. 	<p>Docente asesor de los estudiantes bajo su responsabilidad.</p> <p style="text-align: center;">Director "Consultorio Jurídico"</p> <p>Docente Asesor Estudiante Conciliador Director del Centro de Conciliación.</p>	<p>Presenta Estudiante Apoderado Verifica Estudiante Verifica Profesional universitario</p> <p>Vo.Bo.docente-Asesor, con firma en el formato de poder solicitud de Conciliación.</p> <p>Revisa Estudiante Conciliador y Profesional Universitario que los documentos estén con los requisitos.</p>
9	<p>Radica en el libro de solicitud de conciliación y asigna el número de radicación para notificación.</p> <p>Nota 3: Comunica vía electrónica sobre la conciliación asignada. El estudiante asignado se posesiona del caso. (PM-IS-8.1.14-FOR-13 Posesión y recibido de copias del expediente de solicitud de conciliación).</p>	<p>Profesional Universitario Secretaria.</p> <p>Estudiante Conciliador</p>	<p>Registra en el Libro de registro de solicitudes</p> <p>Entrega de citación al usuario si es procedente Profesional Universitario conciliador</p>
10	<p>Revisa la solicitud y si no es viable para el procedimiento de conciliación, porque no se encuentra dentro de las competencias del Centro, aun así se orienta jurídicamente consultas no viables para tramitar conciliación y se registra en el Formato PM-IS-8.1.14-FOR-28 Solicitudes de Conciliación no Viables, se expide la constancia de conciliación no conciliable dentro de los 10 días de ley y se registra en el formato PM-IS-8.1.14-FOR-37</p>	<p>Estudiante Conciliador asignado Profesional Universitario Conciliador Docente asesor Director centro de conciliación</p>	<p>Verifica formatos diligenciados PM-IS-8.1.14-FOR-28 Solicitudes de Conciliación no Viables PM-IS-8.1.14-FOR-37 Constanca de</p>



Gestión de la Interacción Social
Servicios Jurídicos y Conciliación a la Comunidad
Desarrollo de las actividades y de atención al público Centro de
Conciliación "Miguel Ángel Zúñiga"

Código:PM-IS-8.1.14-PR-1

Versión: 1

Fecha de actualización: 30-11-2016

Página 5 de 14

	Constancia de asunto no conciliable		asunto no conciliable Estudiante Conciliador asignado Profesional Universitario Conciliador Docente asesor en conciliación
11	Expide la boleta de citación con los datos requeridos especificando asunto, día y hora de la conciliación por parte del conciliador adscrito o estudiante conciliador PM-IS-8.1.14-FOR-31 (CONCILIACIÓN N° C-___-20__)	Profesional Universitario Conciliador Estudiante conciliador	Verifica PM-IS-8.1.14-FOR-31 Citación audiencia de conciliación con firma del profesional universitario conciliador y estudiante conciliador.
12	Solicita al usuario o su apoderado prueba de la notificación, debidamente firmada y fechada con la obligación de anexarla al expediente. Solicita a las partes original del documento de identificación y de acreditación con los respectivos soportes. (Abogado, representante legal). Inicia audiencia de conciliación se registra en el formato guía PM-IS-8.1.14-FOR-30 (Apertura de audiencia de conciliación.) Solicita a las partes si aportan nuevas pruebas y se procede a celebrar la audiencia de conciliación.	Estudiante conciliador asignado	Verifica Cumplimiento de requisitos para celebración de audiencia. Profesional universitario Conciliador
13	Elabora acta de conciliación o constancia de no acuerdo, fracaso, de asistencia, de suspensión, inasistencia, archivo o de asuntos no conciliables según sea el caso. <ul style="list-style-type: none">Acta de conciliación se registra en el formato PM-IS-8.1.14-FOR-29.Constancia de no acuerdo se registra en el formato PM-IS-8.1.14-FOR-32.	Estudiante conciliador asignado	Verifica las actas o constancias según el caso Profesional universitario Conciliador Director del centro de conciliación Acta o constancia



Gestión de la Interacción Social
Servicios Jurídicos y Conciliación a la Comunidad
Desarrollo de las actividades y de atención al público Centro de
Conciliación "Miguel Ángel Zúñiga"

Código:PM-IS-8.1.14-PR-1

Versión: 1

Fecha de actualización: 30-11-2016

Página 6 de 14

	<ul style="list-style-type: none"> • Constancia de asistencia se registra en el formato PM-IS-8.1.14-FOR-33. • Constancia de suspensión se registra en el formato PM-IS-8.1.14-FOR-36. • Constancia de inasistencia se registra en el formato PM-IS-8.1.14-FOR-34. • Constancia de archivo se registra en el formato PM-IS-8.1.14-FOR-35. • Constancia de asunto no conciliable se registra en el formato PM-IS-8.1.1.4- FOR – 37. 		firmada por el Director.
14	<p>Tramita y registra documentos en el Centro de Conciliación y remisión al Director para su aprobación y registro si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Va suscrita por Conciliador inscrito en el centro. • Satisface los requisitos formales de ley • Es primera copia y presta mérito ejecutivo. <p>Nota 4: Estudiante conciliador Asignado (solicitud) Profesional Universitario (Recepciona y remite) Docente Director (Aprueba y registra)</p>	<p>Estudiante conciliador Asignado</p> <p>Profesional Universitario conciliador</p> <p>Docente Director del Centro de conciliación</p>	<p>Firma en el libro radicador de actas centro de conciliación PM-IS-8.1.14-FOR-16</p> <p>Libro radicador de constancias PM-IS-8.1.14-FOR-23</p> <p>Director del centro de Conciliación (Cada vez que se expide un acta o constancia)</p> <p>Diligencia formatos: PM-IS-8.1.14-FOR-17</p> <p>Registro de Actas de Conciliaciones PM-IS-8.1.14-FOR-19</p> <p>Registro de Constancias Director del centro de conciliación</p>
15	Registra firma en las actas o constancias por las partes.	Profesional universitario conciliador	Verifica firma de recibido de primera copia en el acta o constancia del centro de conciliación. Profesional



Gestión de la Interacción Social
Servicios Jurídicos y Conciliación a la Comunidad
Desarrollo de las actividades y de atención al público Centro de
Conciliación "Miguel Ángel Zúñiga"

Código:PM-IS-8.1.14-PR-1

Versión: 1

Fecha de actualización: 30-11-2016

Página 7 de 14

			universitario conciliador
16	Registra las constancias y actas en la página web del Ministerio de Justicia y del Derecho	Director Profesional universitario conciliador	Imprime el reporte de la página del Ministerio. Profesional universitario conciliador semestral
17	Realiza el seguimiento del acta de conciliación de acuerdo a la fecha de cumplimiento en el formato PM-IS-8.1.14-FOR-21 (Seguimiento de Conciliaciones).	Estudiante conciliador Asignado Estudiante apoderado de consultorio jurídico Secretaria Profesional universitario conciliador	Verifica Formato diligenciado Profesional universitario Conciliador
18	Recepciona informes de los estudiantes conciliadores adscritos Remite informes al docente asesor para su posterior evaluación.	Profesional universitario Conciliador Secretaria	Diligencia formato Profesional universitario Conciliador Secretaria Semestral
19	Revisado el informe presentado por el estudiante conciliador, se aprueba o requiere las actuaciones realizadas en las conciliaciones.	Docente asesor	Realiza oficio remisario del docente asesor aprobando o requiriendo a los estudiantes docente asesor Semestral Vo.Bo. y firma del Director
20	Recepciona y remite oficio de evaluación de los estudiantes conciliadores	Profesional universitario Conciliador	Verifica oficio de evaluación de los



Gestión de la Interacción Social
Servicios Jurídicos y Conciliación a la Comunidad
Desarrollo de las actividades y de atención al público Centro de
Conciliación "Miguel Ángel Zúñiga"

Código:PM-IS-8.1.14-PR-1

Versión: 1

Fecha de actualización: 30-11-2016

Página 8 de 14

		Secretaria	estudiantes conciliadores Director del centro de conciliación
21	Elabora y expide constancia de sin pendientes según informe del docente asesor.	Profesional universitario conciliador	Recepciona la solicitud de constancia sin pendientes Emite constancia de sin pendientes. (Diario, cuando solicite el estudiante) Profesional universitario Conciliador
22	Elabora informe de las actividades y servicios del centro de conciliación para el director del centro de asesoría jurídica	Director Centro de conciliación Profesional universitario Conciliador Secretaria	Verifica el informe anual de las actividades y servicios Director del Centro de Conciliación (Semestral para el Centro)
23	Realiza listado de las actas que cumplen con los requisitos y se procede al archivo, diligenciando formatos en cajas de archivo.	Profesional Universitario Director	Aprueba el archivo de las actas con la firma del Director (Anual)

7. FORMATOS:

- PM-IS -8.1.14-FOR-13 Posesión y recibido de copias del expediente solicitud de Conciliación.
- PM-IS-8.1.14-FOR-15 Autorización Consultorio Jurídico
- PM-IS-8.1.14-FOR-16 Libro radicador Actas
- PM-IS-8.1.14-FOR-17 Registro de Actas de Conciliaciones.
- PM-IS-8.1.14-FOR-18 Poder Solicitud de Conciliación.
- PM-IS-8.1.14-FOR-19 Registro Constancias.
- PM-IS-8.1.14-FOR-20 Solicitud de Conciliación Prejudicial.
- PM-IS-8.1.14-FOR- 21 Seguimiento de Conciliaciones.
- PM-IS-8.1.14-FOR-22 Radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos - PQRs



	<p>PM-IS-8.1.14-FOR-23 Libro radicador de constancias PM-IS-8.1.14-FOR-24 Registro de asistencia a educación. PM-IS-8.1.14-FOR-25 Cronograma de actividades Centro de Conciliación. PM-IS-8.1.14-FOR-26 Formato de peticiones quejas y reclamos. PM-IS-8.1.14-FOR-27 Registro de asistencia de conciliadores. Adscritos y estudiantes conciliadores. PM-IS-8.1.14-FOR-28 Solicitudes de Conciliación no Viables PM-IS-8.1.14-FOR-29 Acta de Conciliación PM-IS-8.1.14-FOR-30 Apertura de audiencia de conciliación. PM-IS-8.1.14-FOR-31 Conciliación No. PM-IS-8.1.14-FOR-32 Constancia de No Acuerdo PM-IS-8.1.14-FOR-33 Constancia de asistencia de conciliación PM-IS-8.1.14-FOR-34 Constancia de Inasistencia PM-IS-8.1.14-FOR-35 Constancia de archivo PM-IS-8.1.14-FOR-36 Constancia de suspensión de conciliación PM-IS-8.1.14-FOR-37 Constancia de asunto no conciliable PM-IS-8.1.14-FOR-38 Solicitud de constancia sin pendientes PM-IS-8.1.14-FOR-39 Asignación de grupos de estudiantes conciliadores PM-IS-8.1.14-FOR-40 Asignación de horarios de estudiantes conciliadores PM-IS-8.1.14-FOR-41 Información de estudiantes conciliadores.</p>
<p>8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</p>	<ul style="list-style-type: none">• ACTA: cuando la conciliación es exitosa.• CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO: conciliación que se hace antes de iniciar proceso de demanda.• CONCILIACIÓN PREJUDICIAL NO VIABLE: es cuando la solicitud de conciliación por asunto o materia o limite al consultorio no es posible llevarla a cabo en el centro de conciliación.• CONSTANCIA: Cuando la conciliación fracasó.• DOCENTE ASESOR: Docente asignado del área de civil, comercial o familia, para asesorar a los estudiantes en los diferentes casos.• ESTUDIANTE APODERADO: Es el estudiante que designado por el consultorio para solicitar audiencia de conciliación• ESTUDIANTE CONCILIADOR: Es el estudiante de octavo a decimo semestre que realizó la Capacitación en Conciliación y realiza su práctica en el Centro de Conciliación.• MASC: Mecanismos alternativos de solución de conflictos del programa de derecho.• SECIV: Sistema Electrónico de control Inspección y vigilancia.• SIC: Sistema de información de la Conciliación.• SOLICITUD DE CONCILIACIÓN NO VIABLE: la que exceda de 15 salarios mínimos legales vigentes y sea de otras áreas



Gestión de la Interacción Social
Servicios Jurídicos y Conciliación a la Comunidad
Desarrollo de las actividades y de atención al público Centro de
Conciliación "Miguel Ángel Zúñiga"

Código: PM-IS-8.1.14-PR-1

Versión: 1

Fecha de actualización: 30-11-2016

Página 10 de 14

	<p>diferentes a civil, comercial, familia y las que la ley determine.</p> <ul style="list-style-type: none"> • POSESIÓN: El estudiante asignado toma a su cargo el proceso de la conciliación
--	---

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

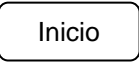


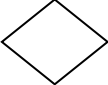

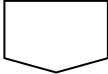
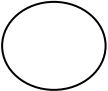


Fecha	Versión : No.	Código	Modificaciones
04-09-2015	0	PM-IS-8.1.14-PR-1	Elaboración procedimiento
30-11-2016	1	PM-IS-8.1.14-PR-1	Actualización de las actividades

10. ANEXOS:	<p>Anexo A: Convenciones de procedimientos Anexo B: Diagrama de flujo del procedimiento</p>
--------------------	--

ELABORACIÓN	REVISIÓN
Nombre:	Nombre:
Responsable Subproceso	Responsable de Proceso
Cargo: Director Centro de Consultoría Jurídica	Cargo:
Fecha:	Fecha:
REVISION	APROBACION
Nombre:	
Responsable de Gestión de Calidad	
Cargo: Director	Rector
Fecha:	Fecha:

Nota: La firma en el espacio revisión - responsable de subproceso, aplica cuando el subproceso exista.

Anexo A. Convenciones del diagrama de flujo

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Identifica el inicio del proceso.
	Representa la preparación de un documento en original.
	Representa la preparación de un documento que se elabora en original y varias copias.
	Representa la toma de decisiones.
	Representa una operación.
	Conector de páginas.
	Conector interno. Permite conectar actividades o formatos con otras actividades dentro del Flujograma.
	Indica el sentido de la información. Las flechas se utilizan para conectar los diferentes símbolos y con ello se representa el recorrido de la información entre las diferentes actividades o dependencias.
	Representa el final del procedimiento/proceso.



**Gestión de la Interacción Social
Servicios Jurídicos y Conciliación a la Comunidad
Desarrollo de las actividades y de atención al público Centro de
Conciliación "Miguel Ángel Zúñiga"**

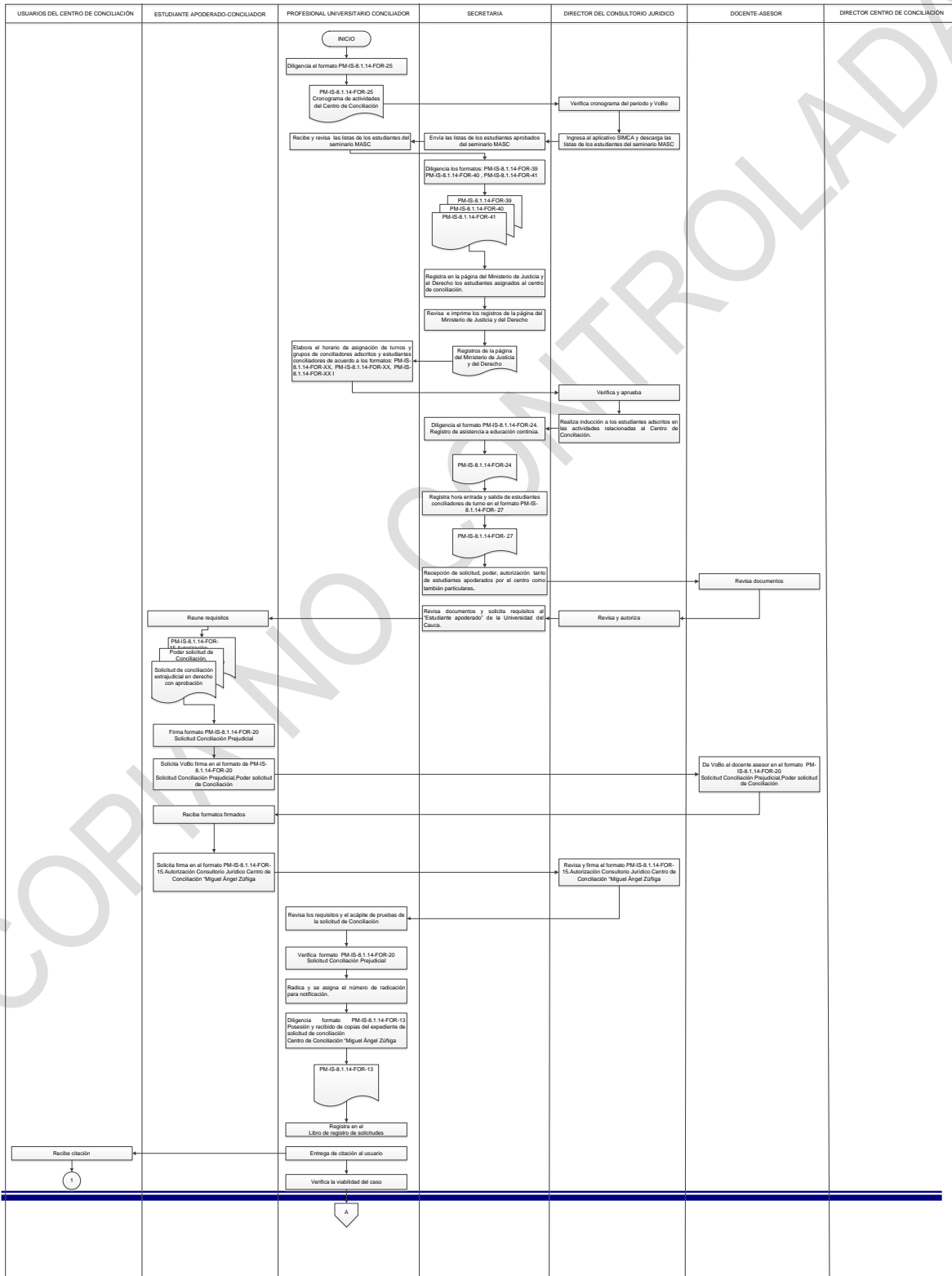
Código:PM-IS-8.1.14-PR-1

Versión: 1

Fecha de actualización: 30-11-2016

Página 12 de 14

Anexo B. Diagrama de flujo del procedimiento





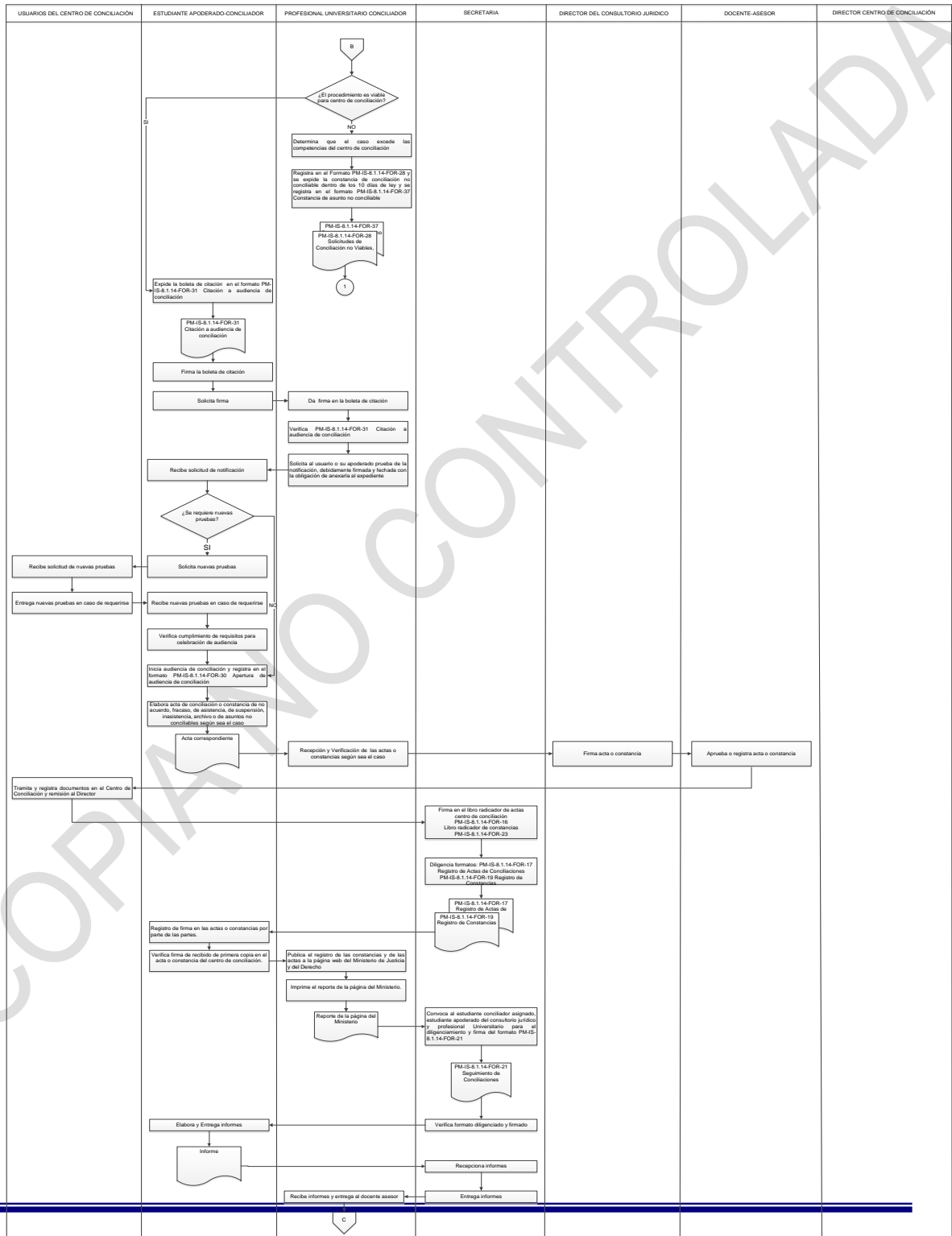
Gestión de la Interacción Social Servicios Jurídicos y Conciliación a la Comunidad Desarrollo de las actividades y de atención al público Centro de Conciliación "Miguel Ángel Zúñiga"

Código:PM-IS-8.1.14-PR-1

Versión: 1

Fecha de actualización: 30-11-2016

Página 13 de 14





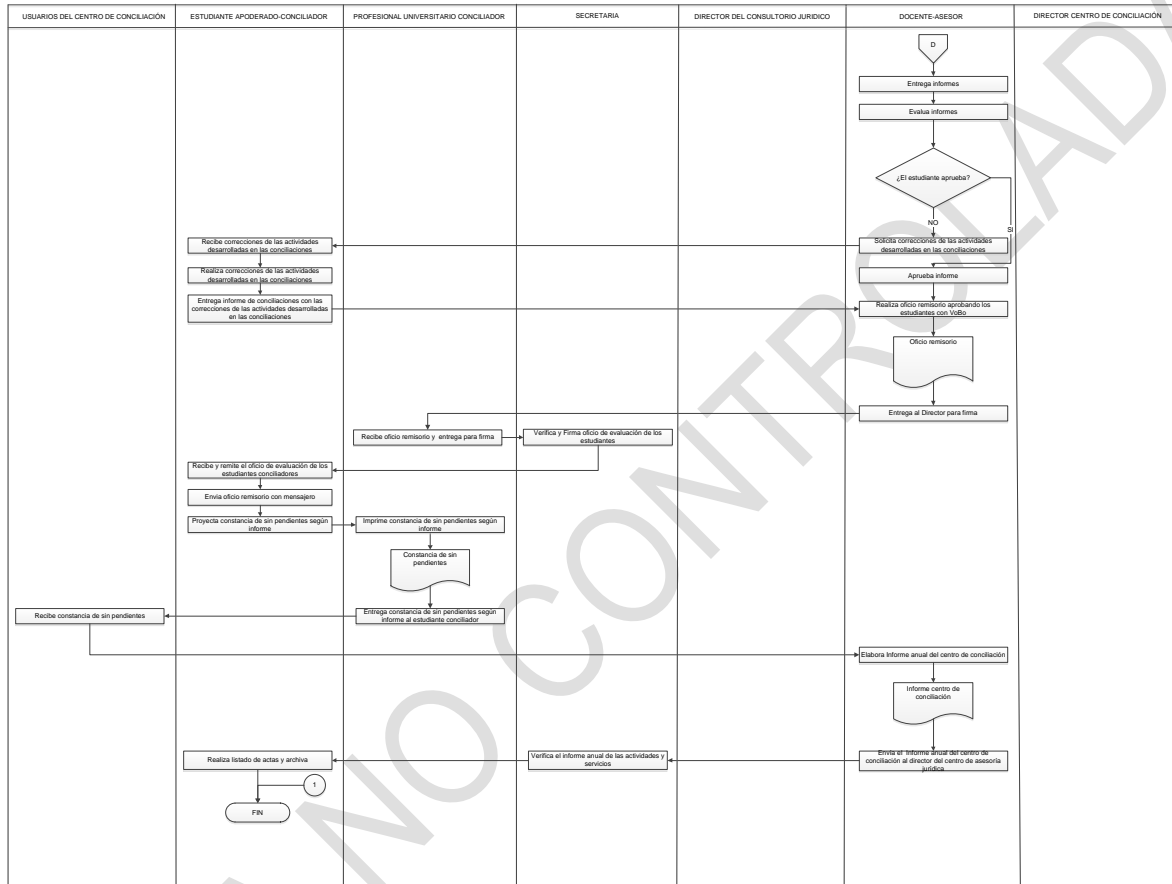
Gestión de la Interacción Social
Servicios Jurídicos y Conciliación a la Comunidad
Desarrollo de las actividades y de atención al público Centro de
Conciliación "Miguel Ángel Zúñiga"

Código: PM-IS-8.1.14-PR-1

Versión: 1

Fecha de actualización: 30-11-2016

Página 14 de 14



COPIA NO CONTROLADA