
 AUTÓNOMA DEL CARIBE LA UNIVERSIDAD	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				
	GESTIÓN EXTENSIÓN - CENTRO DE CONCILIACIÓN				GE-CP-100
					Versión 1
					31/10/2016
OBJETO	Brindar a la comunidad un servicio social, a través de la orientación en los conflictos, mediante el uso de la conciliación extrajudicial en Derecho, para contribuir a la mejora de la calidad de vida de la población, el acceso a la justicia y la descongestión de los despachos judiciales.			RESONSABLE	Director Centro de Conciliación
PROVEEDOR	ENTRADA	TIPO	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Estado	▫ Leyes, reglamentaciones, normatividad y requerimientos de información	Planear	▫ Establecer el direccionamiento estratégico del Centro de Conciliación de la Universidad Autónoma del Caribe ▫ Establecer los Criterios para llevar a cabo las Conciliaciones. ▫ Planificar capacitaciones en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y otros	▫ Cumplimiento de la normatividad vigente y entrega de información	Estado
Direccionamiento Institucional	▫ Políticas, Objetivos, Estrategias, ▫ Proyecto Educativo Institucional (PEI) ▫ Plan de Desarrollo Institucional ▫ Reglamento Estudiantil ▫ Código de ética y reglamento interno			▫ Criterios para la realización del Servicio de conciliaciones ▫ Programación de la inducción a estudiantes ▫ Programación de capacitaciones ▫ Criterios para la protección y conservación de los documentos	Direccionamiento Institucional Administración de la Calidad Comunidad Universitaria
Administración de la Calidad	▫ Informes auditorías internas y externas (período anterior) ▫ Resultados de mediciones de indicadores (período anterior) ▫ Seguimiento al Plan de Mejoramiento				
Comunidad Universitaria Consultorio Jurídico	▫ Necesidades de Servicios de Conciliación	Hacer	▫ Construcción y ejecución del Plan de Acción Anual ▫ Seguimiento al comportamiento de los indicadores y elaboración de informes ▫ Asignación de conciliadores y programación de audiencias ▫ Registro de los conciliadores en el Sistema de Información de la Conciliación SICAAC ▫ Registro en el SICAAC de las audiencias de conciliación ▫ Realización del procedimiento de conciliación.	▫ Listados de Conciliadores ▫ Prestación del Servicio de Conciliación ▫ Actas o Constancias ▫ Información Reportada en el SICAAC	Comunidad Universitaria Estado
Gestión Financiera	▫ Lineamiento presupuesto UAC			▫ Plan de Acción Anual	Gestión Financiera
Direccionamiento Institucional	▫ Lineamientos para planeación anual				Direccionamiento Institucional
Administración de la Calidad Direccionamiento Institucional	▫ Información de los lineamientos, metodologías, funcionamiento del Sistema de Gestión ▫ Informes de autoevaluación de programas/institucional ▫ Observaciones, recomendaciones de mejora, sugerencias (Auditoría Interna) ▫ Sugerencias, solicitudes, necesidades y expectativas (Comunidad Universitaria)	Verificar	▫ Seguimiento a la ejecución presupuestal ▫ Seguimiento plan de acción anual (planes del proceso) ▫ Seguimiento al comportamiento de los indicadores y elaboración de informes. ▫ Elaboración de Planes de mantenimiento y mejoramiento	▫ Seguimiento de políticas y procedimientos implementados y normalizados ▫ Proceso normalizado ▫ Documentos, registros, informes ▫ Aplicación de recomendaciones, diseño y desarrollo del plan de mejoramiento	Comunidad Universitaria Todos los procesos

 AUTÓNOMA DEL CARIBE — LA UNIVERSIDAD —		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				
		GESTIÓN EXTENSIÓN - CENTRO DE CONCILIACIÓN				GE-CP-100
						Versión 1
						31/10/2016
Administración de la Calidad	▫ Análisis del proceso ▫ Indicadores e informes analizados y evaluados ▫ Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Actuar	▫Ejecución de Planes de mantenimiento y mejoramiento ▫ Autorregulación	Acciones Correctivas ▫ Acciones Preventivas ▫ Acciones de Mejora ▫ Correcciones ▫ Acciones de mantenimiento	Todos los procesos	
Ente certificador	▫ Resultado Auditoría Externa					
RECURSOS						
HUMANOS		FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES		
Director de Centro de conciliación (1), Coordinadores (2), Abogados (2),		Infraestructura tecnológica Internet, Intranet, computadoras, impresoras, insumos, papelería, muebles, archivadores y teléfonos. Medios y equipos audiovisuales.		Espacios de trabajo, iluminación, computadores y muebles ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional. Registros salvaguardados en condiciones de limpieza, orden y en un ambiente seco.		
DOCUMENTACIÓN SOPORTE			REQUISITOS A CUMPLIR			
INTERNA	EXTERNA		NTC ISO 9001		OTROS	
Documentación del Centro de Conciliación disponible en: http://gestioncalidad.uac.edu.co/procesos/7_gestion_extension/procedimientos.php	Constitución Política de Colombia. Ley 23 de 1991, Decreto 498 de 1996, Ley 446 de 1998, Ley 552 de 1999, Acuerdo No. 719 del año 2000, Resolución No. 800 de 2000, Decreto 196 de 1.971 modificado por la Ley 583 de 2000. Ley No. 640 del año 2001, Decreto 2771 del año 2001, Decreto No. 30 de 2002, Resolución 1342 de 2004, Resolución 2722 de 2005 Línea Institucional expedida por el Ministerio del Interior y Justicia 10 de agosto de 2010. Ley 1395 de 2010, Ley 1563 de 2012, Ley Estatutaria 1618 del 27 de febrero de 2013, Decreto 1829 del 27 de agosto de 2013, Resolución 0221 de 2014, Decreto 1069 de 2015, Decreto 2462 del 17 de diciembre de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionadas con los centros de conciliación en derecho, Resolución 0018 de enero 2016, Ministerio de Justicia y del Derecho, por el cual se adopta el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC).		Numerales 4.2,8.1,8.2,8.3, 8.4, 8.5		NTC 5906	