

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

CONCILIACIÓN

DP-REG-09-01

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO Proporcionar a la comunidad en general los medios indispensables para la realización del trámite de Conciliación, garantizando el cumplimiento de los ingresos, el equilibrio económico de la actividad, el cumplimiento y agilidad de los procesos.

ALCANCE DEL PROCESO Determinar cada una de las etapas que intervienen en el trámite de una conciliación extrajudicial en Derecho presentada en el Centro de Conciliación.

DUEÑO DEL PROCESO	RESPONSABLE	EJECUTORES	FECHA DE VERSION	VERSIÓN
Vicepresidente de Registro y Redes Empresariales	Director CCA	Judicante – Abogado de Conciliación – Auxiliar CCA	20-03-2024	02

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Público en general.	Solicitud de conciliación	1. RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD Y RADICACION 2. DESIGNACIÓN Y NOTIFICACIÓN AL CONCILIADOR 3. ESTUDIO JURÍDICO DE LA SOLICITUD (CONCILIADOR) 4. PREPARACIÓN DE LA AUDIENCIA (CONCILIADOR) 5. AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN (CONCILIADOR) 6. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DE ACUERDO A RESULTADO DE LA AUDIENCIA (CONCILIADOR). 7. REGISTRO DE ACTAS Y CONTROL DE CONSTANCIAS. 8. REGISTRO DEL TRÁMITE DE CONCILIACIÓN EN EL SICAAC 9. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS FRENTE AL INCUMPLIMIENTO DE ACUERDOS 10. ANÁLISIS Y EVALUACION DE DATOS E INFORMACIÓN DEL PROCESO 11. MEJORAS DEL PROCESO	- Acuerdos, a través de actas. - Imposibilidad de acuerdo, inasistencia, asuntos no conciliables y falta de competencia a través de constancias. - Informes de cierre de trámite, de suspensión, de inasistencia. - Documento dirigido al juzgado a través de Memorial	Público en general.

RECURSOS	CONTROLES DEL PROCESO	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Salas para audiencias. Aplicativo para audiencias virtuales. Equipos de cómputo. Software SICAAC (Ministerio de Justicia y del Derecho)	Seguimiento al proceso mediante el <u>f-reg-09-22 Formato Radicador de Conciliaciones</u> y formato de control de citaciones. • Evaluaciones a los conciliadores. • Número de trámites conciliatorios realizados en el año. • Conciliaciones con acuerdo	Ver matriz de Riesgos <u>f-adm-03-27 Matriz de riesgos V.3 CCA - Conciliación</u>

DOCUMENTACIÓN	REQUISITOS		
	CLIENTES	NORMA ISO 9001:2015 NTC 5906:2012	LEGALES
Ver listado de documentos generado por la suite empresarial	Cumplimiento del reglamento interno de Centro de Conciliación y Arbitraje. Cumplimiento de la normatividad aplicada a los Centros de Conciliación y Arbitraje. Competencia de los Conciliadores.	Planear: 4.2 - 4.4 – 5.1.2 – 6.1 – 6.3 (ISO 9001) 3.1,3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4 3.2.6, 4.2, 4.3 (NTC 5906) Hacer: 7.1.3 – 7.1.4 – 7.1.6 – 7.3 - 7.4 - 7.5 – 8.1 – 8.2 – 8.4 - 8.5 – 8.6 – 8.7 (ISO 9001) 3.2.7 (NTC 5906) Verificar: 9.1.1 - 9.1.3 (ISO 9001) Actuar: 10 (ISO 9001) 4.1, 4.4 (NTC 5906)	Ver d-adm-06-05 Normograma

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

CONCILIACIÓN

DP-REG-09-01

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO Proporcionar a la comunidad en general los medios indispensables para la realización del trámite de Conciliación, garantizando el cumplimiento de los ingresos, el equilibrio económico de la actividad, el cumplimiento y agilidad de los procesos.

ALCANCE DEL PROCESO Determinar cada una de las etapas que intervienen en el trámite de una conciliación extrajudicial en Derecho presentada en el Centro de Conciliación.

DUEÑO DEL PROCESO Vicepresidente de Registro y Redes Empresariales	RESPONSABLE Director CCA	EJECUTORES Judicante – Abogado de Conciliación – Auxiliar CCA	FECHA DE VERSION 20-03-2024	VERSIÓN 02
---	------------------------------------	---	---------------------------------------	----------------------

CUADRO DE INDICADORES								
PERSPECTIVA	NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA DE CALCULO	FUENTE	FRECUENCIA	UNIDAD	SENTIDO	RESPONSABLE
FINANCIERA	Ingresos totales Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición	Cumplimiento presupuestal servicios de la UE	Ingresos totales por recaudo de servicios	Presupuesto	Trimestral	Millones de Pesos	Ascendente	Director CCA
GESTION	Agilidad en el trámite de la solicitud de conciliación	Adelantar el trámite de conciliación en el menor tiempo posible	La Fecha de realización de la audiencia menos la fecha de radicación de la solicitud con los documentos completos debe ser máximo 15 días hábiles. Salvo en convenios suscritos que debe ser máximo 20 días. Para el cálculo de este indicador no se tendrá en cuenta los trámites de Conciliación gratuita. $\% \text{ de oportunidad} = \frac{\text{Numero de cumplimiento del trámite de la solicitud}}{\text{Número de conciliaciones en el mes}}$	f-reg-09-27 Control de realización de citaciones	Semestral	Porcentaje	Ascendente	Abogado de Conciliación
GESTION	Cumplimiento del tiempo de realización de citaciones	Realizar las citaciones a audiencia de conciliación a tiempo, con el fin de que la audiencia se realice en la fecha y hora determinada.	La Fecha de realización de la audiencia menos la fecha de realización de citación debe ser mínimo 6 días hábiles. $\% \text{ de oportunidad} = \frac{\text{Numero de cumplimiento del tiempo de realización de citaciones}}{\text{Número de conciliaciones en el mes}}$	f-reg-09-27 Control de realización de citaciones	Semestral	Porcentaje	Ascendente	Abogado de Conciliación
USABILIDAD	Casos tramitados área Conciliación	Incrementar el número de usuarios del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición	Número de casos tramitados en Conciliación	SICAAC	Trimestral	Núm.	Ascendente	Abogado de Conciliación
USABILIDAD	SGC Conciliaciones con Acuerdo	Expresar el número de trámites finalizados con acta de conciliación	Casos con actas de conciliación / Número de casos finalizados en el semestre	f-reg-09-22 Formato radicador de Conciliaciones	Semestral	Porcentaje	Ascendente	Abogado de Conciliación

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

CONCILIACIÓN

DP-REG-09-01

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO Proporcionar a la comunidad en general los medios indispensables para la realización del trámite de Conciliación, garantizando el cumplimiento de los ingresos, el equilibrio económico de la actividad, el cumplimiento y agilidad de los procesos.

ALCANCE DEL PROCESO Determinar cada una de las etapas que intervienen en el trámite de una conciliación extrajudicial en Derecho presentada en el Centro de Conciliación.

DUEÑO DEL PROCESO
Vicepresidente de Registro y Redes
Empresariales

RESPONSABLE
Director CCA

EJECUTORES
Judicante – Abogado de Conciliación – Auxiliar CCA

FECHA DE VERSION 20-03-2024
VERSIÓN 02

CUADRO DE INDICADORES

PERSPECTIVA	NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA DE CALCULO	FUENTE	FRECUENCIA	UNIDAD	SENTIDO	RESPONSABLE
USABILIDAD	Casos con constancia de imposibilidad de acuerdo	Expresar el número de trámites finalizados con constancia de imposibilidad de acuerdo	Casos con constancia de imposibilidad de acuerdo / Número de casos finalizados en el semestre	f-reg-09-22 Formato radicador de Conciliaciones	Semestral	Porcentaje	Ascendente	Abogado de Conciliación
USABILIDAD	Casos con constancia de inasistencia	Expresar el número de trámites finalizados con constancia de inasistencia.	Casos con constancia de inasistencia / Número de casos finalizados en el semestre	f-reg-09-22 Formato radicador de Conciliaciones	Semestral	Porcentaje	Ascendente	Abogado de Conciliación
CALIDAD	Satisfacción del servicio de Conciliación	Medir el grado de satisfacción de los clientes con el servicio de conciliación	Promedio de calificación del servicio de Conciliación Tamaño de la Muestra: Se determina con base en la Tabla de Muestreo de Inspección Normal, teniendo en cuenta que el tamaño de la muestra no sea menor al 10% del total.	f-reg-09-01 Encuesta de satisfacción del cliente de conciliación	Semestral	Núm.	Ascendente	Abogado de Conciliación