Proceso/ Subproceso o Actividad:	Conciliación en Derecho		
Entrevistados:	Dir. del Centro de Conciliación Directora de Extensión y Servicios Externos		
Auditor (es):	Ana Parra Salazar		
Fecha de Auditoría:	**28/Julio/2023**	**Fecha de elaboración de la lista:**	**24/Julio/2023**

Lista de verificación

Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	**Aspecto a verificar**	**Comentarios, Observaciones, Hallazgos** (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	**Hallazgo** (Ok, NC, Fort, etc)
ISO 9001:2015	4.1. comprensión de la organización y su contexto	**Análisis del contexto de la organización* ****DG-DE-07-PE** Matriz de referencias cruzadas establece en su numeral:* 4.1 *"Anualmente para Revisión por la Dirección, los líderes de procesos identifican los cambios en las cuestiones externas e internas que le son pertinentes al SGC y al proceso". Información periódica de entrada para Revisión por la Dirección* ****Solicitar último Informe para la Revisión presentado a la Alta Dirección y revisar si el proceso tiene identificado factores internos y externos que puedan afectar la capacidad para lograr resultados del proceso*** Se evidencia Informe de Revisión por la Alta Dirección, con vigencia 2022. En el documento de determinan los cambios en las cuestiones internas y externas que impactan de manera positiva (Oportunidad/fortaleza) al proceso UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR / ALTA CALIDAD **2. Cambios en las cuestiones externas e internas que actualmente sean pertinentes al sistema de gestión** (En caso que los haya). **Cambios en las cuestiones internas o externas** / **Grupo de Interés asociado *** / **¿Riesgo u Oportunidad?** / **¿Debilidad, Fortaleza?** 1. Prestación del servicio para Formalización de Acuerdos de Apoyo o de Directivas Anticipas de las personas con discapacidad mayores de edad — Usuario Externo e Interno de cualquier parte del país — Oportunidad — Fortaleza 2. Entrada en vigencia del nuevo Estatuto de Conciliación, que establece la prestación del servicio de conciliación presencial, digital o electrónica o mixta — Oportunidad — Fortaleza 3. Celebración de nuevas alianzas y/o convenios empresariales — Oportunidad — Fortaleza * Por ejemplo: estudiantes, Profesores, investigadores, administrativos, Graduados, Clientes de servicios eternos, aspirantes, proveedores, contratistas, MEN o entidades adscritas, entre otros ****¿Dónde evidenciamos la planificación de este proceso?*** La planificación de las actividades se puede ver evidenciada en el Plan de acción del proceso, como lo estipula el P-DE-03 Procedimiento para la Formulación y Seguimiento del Plan de Acción	OK

Revisar Plan de Acción 2022 y evidenciar cumplimento de las actividades planificadas con cierre a Diciembre

OK

El proceso cumple con las metas establecidas en el Plan de acción correspondiente al año 2022, se cierran todas las actividades proyectadas para ese año.

*Se solicita evidencia de cumplimiento para la actividad: **"PARTICIPAR EN LAS APUESTAS DE DESARROLLO DE LAS REGIONES CARIBE Y ORIENTAL DEL PAÍS A TRAVÉS DE LA CONSOLIDACIÓN DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS, NACIONALES E INTERNACIONALES**. Meta: Gestionar mínimo (1) una nueva alianza en el centro de Conciliación, se solicitó evidencia de nueva gestión de alianza con la empresa GRUPO COLBA.

OK

Se evidencia envío de correo electrónico a la Sra. Andrea Gutiérrez (Directora Legal) del Grupo Colba adjuntando la oferta de servicios disponible por parte de la institución con fecha del 14 de febrero de 2023. Así mismo, de adjunta propuesta de convenio con el Centro de Conciliación

28/7/23, 17:56 Correo: USB CENTRO DE CONCILIACION - Outlook

Presentación propuesta para la prestación de los servicios que ofrece el Centro de Conciliación y Arbitraje

USB CENTRO DE CONCILIACION
Mar 14/02/2023 16:09
Para:Director Legal <directorlegal@grupocolba.com>;
CC:JOHANA MARGARITA BOLAÑO CANTILLO <johana.bolano@unisimon.edu.co>

1 archivos adjuntos (493 KB)
PROPUESTA CONVENIO GRUPO COLBA.pdf;

Estimada Dra. Andrea Gutiérrez,

Reciba un cordial saludo,

Es grato dirigirme a usted en nombre del Centro de Conciliación y Arbitraje "Ana Bolívar de Consuegra" de la Universidad Simón Bolívar sede Barranquilla

El Centro es una unidad funcional de la Dirección de Extensión y Servicios Externos de la Universidad Simón Bolívar, autorizado y vigilado por el Ministerio del Interior y de Justicia mediante Resolución No. 0952 del 15 de noviembre de 2002 del Ministerio de Justicia y del Derecho, con domicilio en Barranquilla, capital del Departamento del Atlántico; que se encarga de todo lo atinente al trámite conciliatorio en derecho, arbitraje, formalización de acuerdos de apoyo o de Directivas anticipadas, al servicio de personas naturales o jurídicas.

A continuación, solicito nos brinde un espacio para dar a conocer la oferta de servicios que tenemos disponible para su institución para la resolución de conflictos de una manera rápida, ágil, efectiva, con efectos legales, tarifas preferenciales para convenios empresariales y acompañada de un equipo de profesionales altamente calificados.

Quedo atenta a su respuesta para agendar el día y la hora de reunión, contactar a **Liliana Travecedo** Cel 3004324407

¡¡Recuerde que por ser aliado estratégico de la Institución puede contar con muchos beneficios!!

En caso de requerir información adicional o asesoría personalizada, comunicarse a los correos centrodeconciliacion@unisimonedu.co, liliana.travecedo@unisimon.edu.co o al Tel. 3444333 Ext 1621 - 1622 o ingresar a la página web de la Universidad en el enlace: https://www.unisimon.edu.co/le/index/centro-de-conciliacion-y-arbitraje-ana-bolivar-de-consuegra/680

Adjunto: Propuesta

#laconciliacionnosedetiene
#conciliareslasolucion

Barranquilla, 14 de febrero de 2023

Señores
Grupo Colba
Atte. Andrea Gutiérrez
Directora Legal
Ciudad

ASUNTO: *Presentación de la propuesta de Servicio de Conciliación, Arbitraje, Formalización de acuerdos de apoyo o de Directivas Anticipadas .*

Cordial Saludo:

Para la Centro de de Conciliación y Arbitraje "**Ana Bolívar de Consuegra**" de la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla, es de gran valor poderles presentar la propuesta de servicios de Conciliación, Arbitraje, Formalización de acuerdos de apoyo o de Directivas anticipadas, al Grupo Empresarial **Grupo Colba**, un espacio donde se le facilite la solución de sus conflictos derivados de las relaciones de negocios y organizacionales, de manera rápida, económica, especializada, ceñida a la normatividad vigente sobre la materia.

Por lo anterior solicito que nos brinde un espacio de su agenda para ampliar la información que permita unir esfuerzos y consolidar una alianza estrategia para la resolución de conflictos

Quedando atenta a sus comentarios, cualquier aclaración puede contactarnos a los teléfonos: 6053160930 Ext 1621 -1622 o al Celular: 3004324407, centrodeconciliacion@unisimon.edu.co; liliana.travecedo@unisimon.edu.co.

Cordial saludo,

Liliana Travecedo Rey
Directora
Centro de Conciliación y Arbitraje
Universidad Simón Bolívar

Revisar Plan de Acción 2023

Se revisa Plan de acción vigencia 2023, se muestra seguimiento de cumplimiento al compromiso proyectado:
"Impulsar el portafolio de servicios del Centro de Conciliación y Arbitraje, por medio de alianzas con entidades externas". Línea base: 8 convenios empresariales. A la fecha se han presentado 7 propuestas de convenio

			OK
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1.2 Enfoque al cliente	**** ¿Dónde podemos evidenciar las necesidades y expectativas de las partes interesadas para el proceso?*** Se evidencia en la matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas se evidencia partes interesadas y sus expectativas **** ¿Qué estrategias utiliza el proceso para identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas?*** La encuesta de satisfacción sirve como instrumento para conocer las necesidades de las partes interesadas **** ¿Cómo las abordan?*** Teniendo en cuenta que la encuesta de satisfacción se realiza virtualmente, se pueden recibir necesidades, expectativas y demás a través del correo electrónico del proceso. ***Cumplimiento de los requisitos de cliente y los legales aplicables*** ***Caracterización del proceso:*** Act. 1 *"Se tiene establecida la Política de Tratamiento de Información y Datos Personales, para la protección de los datos personales de los usuarios, suministrados para la prestación de los servicios.* ****Solicitar la política de Protección de Datos*** La auditada tiene conocimiento que la Política de tratamiento de la información se encuentra publicada en la página Oficial de la Universidad, se evidencia Acuerdo No. 05 de 2023 https://portal.unisimon.edu.co/web/index.php/showimagen/showpdf/centrodocumentos/20230428113507_0.pdf ****De qué manera la socializan a sus usuarios*** Se les da a conocer a través del Formato de Solicitud de Conciliación y del Acta de conciliación	OK OK OK OK OK OK

_____

C.C. No.:xxxxx

T.P. No.xxxxxxx

El costo del trámite conciliatorio comprende gastos administrativos y honorarios del conciliador. Los cuales deberán ser cancelados al momento de radicar la solicitud, mediante transferencia electrónica o consignación bancaria a las cuentas que el Centro de Conciliación y Arbitraje Ana Bolívar de Consuegra de la Universidad Simón Bolívar disponga para ello. Para obtener información acerca de los costos de este servicio, ingrese a la página: https://www.unisimon.edu.co/lie/index/centro-de-conciliacion-y-arbitraje-ana-bolivar-de-consuegra/680 o comuníquese directamente a los teléfonos 3444333 Ext 1621 -1622

Si su trámite es presencial, al radicar la documentación se debe adjuntar copia de la solicitud de conciliación y sus anexos, para el conciliador y cada una de las personas con las que desea conciliar, también podrá radicar su solicitud vía correo electrónico: centrodeconciliacion@unisimon.edu.co

El Centro de Conciliación y Arbitraje no se compromete a tramitar el caso cuando no se pueda notificar a las partes por motivos ajenos al centro, en caso de que alguno de los datos suministrados por el solicitante sea incorrectos.

"Autorizo al Centro de Conciliación y/o a la persona natural o jurídica a quien éste encargue a recolectar, almacenar, circular, suprimir, y en general usar y darles tratamiento a mis datos personales, incluyendo los datos que tienen el carácter de Datos Sensibles, de conformidad con la normativa vigente.
Declaro que he conocido la política de tratamiento de datos personales publicada en la página web: www.unisimonbolivar.edu.co."

Para uso exclusivo del Centro		
Recibido por:	xxxxxx	Firma y Sello
Fecha de recibido:	xxxx	

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR — Centro de Conciliación y Arbitraje

SEPTIMA: De acuerdo al régimen de tarifas autorizado por el Ministerio de Justicia y del Derecho, se deja constancia que los derechos por concepto de la prestación del servicio fueron asumidos por la Parte Convocante al momento de presentar la solicitud.

OCTAVA: Los efectos de la presente acta y el acuerdo descrito en ella surtirán efecto a partir de la firma de las partes y del conciliador, o si consta por cualquier otro medio desde la aceptación expresa de las partes, en los términos que contempla el artículo 64 de la Ley 2220 de 2.023.

NOVENA: La presente acta fue leída en voz alta por el conciliador, quien da fe de la decisión de acuerdo.

De conformidad con lo dispuesto en el art. 38 del decreto 1829/2013, inciso segundo, las direcciones físicas y electrónicas de quienes asistieron a la audiencia, son en su orden: Dra. MELISSA OSORIO BELLIO, en la Ciudad de Cartagena, Centro, Edificio Banco Popular, oficina 14-02, Email: carlosorozcoabogados3@gmail.com; ECOAMBIENTAL Y EXCEDENTES S.A.S., está ubicada en LOTE 2 ETAPA 11 UNIDAD PRIVADA Nº 26 CENTRO DE LOGISTICA E INDUSTRIAL SAN JERONIMO FASE I Y FASE II P.H., en la Ciudad de Montería, Correo electrónico: administrativo@ecoambientalsas.com, contabilidad@ecoambientalsas.com, de LUIS GABRIEL VILLEGAS PUELLO, LOTE 2 ETAPA 11 UNIDAD PRIVADA Nº 26 CENTRO DE LOGISTICA E INDUSTRIAL SAN JERONIMO FASE I Y FASE II P.H., en la Ciudad de Montería, dirección electrónica: lugavi_21@hotmail.com

Para constancia y con la anuencia de las partes en la fecha se efectúa la grabación en video y audio del presente acuerdo con el objeto de que el mismo se constituya en un mensaje de datos que sea admisible y objeto de prueba en los términos del literal (a) del artículo 2 y del artículo 10 y siguientes de la ley 527 de 1999. Se les enviará el presente acuerdo a los correos electrónicos que suministraron.

Las partes autorizan al Centro de Conciliación y/o persona jurídica a quien éste encargue a recolectar, almacenar, circular, suprimir, y en general usar, y darles tratamiento a sus datos personales, incluyendo los datos que tienen el carácter de Datos Sensibles, de conformidad con la normativa vigente. Declaro que he informado de la política de tratamiento de datos personales publicada en la página web: www.unisimonbolivar.edu.co.

Se lee y se firma en la forma descrita por los Arts. 7° de la Ley 527 de 1.999 y 64 de la Ley 2220 de 2.022 por el Conciliador la presente Acta de Conciliación en la ciudad de Barranquilla, a los once (11) días del mes de abril de 2023, autorizando al Centro de Conciliación a utilizar la firma autógrafa escaneada y/o electrónica del Conciliador.

IVAN VENGOECHEA NOBMANN

Certified by yousign

IVAN DARIO VENGOECHEA NOBMANN
Conciliador
C.C. No. 72.247.916 de Barranquilla
T.P. No. 134.431 del C.S. de la J.

**Los líderes institucionales de proceso se reúnen con su equipo de trabajo y analizan los resultados obtenidos para evaluar la capacidad de aumentar la satisfacción de los usuarios.*

**** Revisar Encuesta de satisfacción (aumento en la satisfacción -- PQRS)***

El seguimiento de la medición se realiza con una periodicidad trimestral, se evidencia nivel se satisfacción de los meses de Abril-Junio de 98%

OK

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>
TABULACION DE DATOS ENCUESTA ABR-MAY-JUN

No.	Aspecto evaluado	Item	5	4	3	2	1	SI	NO	TOTAL	5	4	3	2	1	% SI	% NO	Nivel de satisfacción por tipo	
1	INFORMACION Y ATENCION	Atención e información sobre la prestación del servicio de conciliación suministrada por el personal administrativo del centro	11	1	0	0	0			12	92%	8%	0%	0%	0%			98%	98%
8	CONCILIADOR	Capacidad para promover la participación activa de los conciliantes durante la audiencia virtual	11	1	0	0	0			12	92%	8%	0%	0%	0%			98%	98%
9		Capacidad para dirigir la conciliación durante la audiencia virtual	11	1	0	0	0			12	92%	8%	0%	0%	0%				98%
10		Conocimiento de la temática específica objeto de conciliación	11	1	0	0	0			12	92%	8%	0%	0%	0%				98%
11		Puntualidad en el inicio y desarrollo de la audiencia virtual	11	1	0	0	0			12	92%	8%	0%	0%	0%				98%
12		Relación Interpersonal	11	1	0	0	0			12	92%	8%	0%	0%	0%				98%
13		Presentación Personal	11	1	0	0	0			12	92%	8%	0%	0%	0%				98%
14	En general, el servicio le pareció:		11	1	0	0	0			12	92%	8%	0%	0%	0%			98%	98%
15	¿Utilizaría nuevamente el servicio de Conciliación ofrecido por este Centro?							12	0	12						100%	0%		
19	¿Cómo conoció nuestro servicio?	Asistencia a eventos virtuales								0								0%	
21		Redes sociales								0								0%	
22		Recomendación de amigo								1								13%	
23		Internet								0								0%	
24		Otros								7	8							88%	
		Nivel de Satisfacción total	98%																

**Especificación del servicio*

El proceso no cuenta con un documento que especifique de manera detallada los servicios que ofrece, lo que le permitirá al usuario información sobre el servicio que requiera, iniciando desde la orientación previa que se debe ofrecer al usuario sobre su solicitud hasta la finalización de la prestación del servicio
</td>
<td>OBS</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</td>
<td>
Objetivo del proceso.

"Prestar servicios de conciliación para que las partes en conflicto, a través de un tercero neutral logren acuerdos satisfactorios con efectos legales, solucionando de manera efectiva sus controversias."

****¿Desde sus funciones, podría indicar de qué manera apoya al cumplimiento del objetivo del proceso?***

El Auxiliar Administrativo Johanna Bolaño, responde que desde sus funciones apoya al cumplimiento del objetivo del proceso en la preparación y adecuación de las audiencias que se presentan o ejecutan en el Centro de Conciliación para se puedan celebrar de manera satisfactoria

Alcance del proceso: *Inicia con la planificación anual de actividades (plan de acción) hasta su implementación, seguimiento y evaluación.*

Caracterización del proceso

****¿Cuáles son las entradas y salidas del proceso?***

La auditada presenta la Caracterización del proceso, muestra cada una de las entradas y salidas de este

****¿Con cuales procesos interactúan?***

Se evidencia claridad con los procesos con los que interactúa, así mismo explica de qué manera y cuando interactúa con muchos de ellos

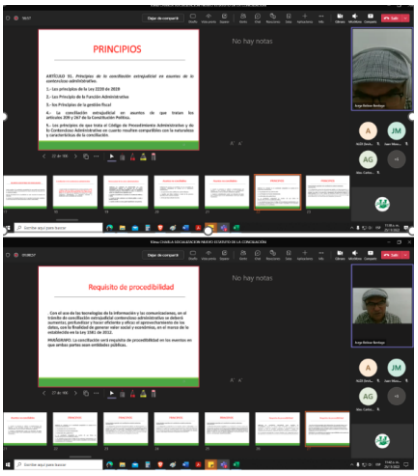
****¿Cuáles son los recursos necesarios para asegurar la disponibilidad del servicio que ofrece el proceso?***

Los recursos necesarios para la operación del proceso se describen en la Caracterización del Proceso
</td>
<td>OK

FORT

FORT

OK</td>
</tr>
</table>

		Cómo se determina los criterios y métodos para asegurar la operación eficaz y el control del proceso (procedimientos, instructivos) Los criterios y métodos para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos se encuentran definidos en los procedimientos internos que se encuentran normalizados P-SE-01-C_Prestacion_del_servicio_de_conciliacion_en_derecho P-SE-13-CC_Seguimiento_a_acuerdos_de_conciliacion_en_derecho P-SE-15-CC_Procedimiento_para_prestacion_del_servicio_de_arbitraje	OK
	(7.1.6 Conocimientos de la organización	**La que la organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos de tal manera que pueda lograr conformidad en los productos y servicios.* *Para el caso del proceso que usted lidera se abordan necesidades y tendencias cambiantes, conocimientos adicionales, actualizaciones requeridas etc.* ***¿De qué manera la organización les permite adquirir o acceder a conocimientos actuales?*** La auditada responde: En el Centro de Conciliación se realizan, encuentros, charlas y capacitaciones permanentes a los conciliadores permanentemente, de tal manera que puedan adquirir nuevos conocimientos, que puedan estar actualizados en las normativas correspondientes. Se solicita evidencia de encuentros de capacitaciones con los conciliadores: Charla sobre la socialización Nuevo Estatuto de la Conciliación 	FORT

	7.3 Toma de conciencia Política y objetivos	 **** ¿Desde su cargo de qué manera aporta al cumplimiento de la política de calidad?*** En cumplimiento de mis funciones aporto fortaleciendo, gestionando y promoviendo el uso de los servicios externos de calidad que ofrecemos a la comunidad **** ¿A cuál de los objetivos de calidad se encuentra alineado el proceso?*** La auditada muestra claridad al objetivo al que le apunta el proceso, responde: **Participar en las apuestas de desarrollo de las regiones Caribe y Oriental del país a través de la consolidación de alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas, nacional e internacionales*	FORT
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	**** ¿Dónde se puede evidenciar las responsabilidades y roles asignados al personal según cargos asignados?*** La auditada responde: Las responsabilidades y los roles asignados al personal se pueden evidenciar a través de los manuales de funciones que encuentran definidos en el Reglamento del CC y en Isotools en el proceso de Talento Humano **** ¿Actualmente el proceso cuenta con personal recién contratado (período 2022-2 / 2023-1?En caso de ser positiva la respuesta, evidenciar si se le hizo inducción al cargo.*** Actualmente el proceso no cuenta con personal recién contratado	FORT OK
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	**** Revisión de la Matriz de Gestión de Riesgos del Proceso*** El proceso tiene identificados en su matriz 5 riesgos con su respectiva valoración y controles, se revisan los siguientes:	OK

Ir a Inicio | Ir a Valoración

NOMBRE DEL PROCESO	RSE - Centro de Conciliación	TIPO DE PROCESO	Misional
OBJETIVO DEL PROCESO	Prestar servicios de conciliación para que las partes en conflicto, a través de un tercero neutral logren acuerdos satisfactorios con efectos legales, solucionando de manera efectiva sus controversias.		
ALCANCE	Inicia con la planificación anual de actividades (plan de acción) hasta su implementación, seguimiento y evaluación. Contempla conciliaciones en las áreas civil, comercial, familiar, penal y de tránsito. Se exceptúan las conciliaciones en asunto de lo contencioso administrativo, las cuales deben ser presentadas ante los Procuradores Judiciales y las conciliaciones en asuntos laborales, las cuales son presentadas ante la Oficina de Trabajo. El servicio es dirigido a personas naturales o jurídicas en las que no tenga participación el Estado.		

No.	RIESGO	ALCANCE DEL RIESGO (Institucional, Barranquilla o Cúcuta)	CAUSAS POSIBLES	EFECTOS POSIBLES	CATEGORÍA DEL RIESGO (marque X) Estratégico	Cumplimiento	Reputacional	Operativo	Financiero	Tecnológico	Corrupción	####
1	Disminución en la demanda de los servicios externos ofrecidos por la USB a través del proceso de Relación con el Sector Externo (RSE)	Barranquilla	* Baja visibilidad de los servicios que ofrece el proceso de Relación con el Sector Externo en los medios de comunicación y divulgación al publico externo. * Falta de presupuesto para mercadeo específico a nivel interno y externo.	* Baja demanda de clientes externos. * Incumplimiento de metas e indicadores * Pérdida de clientes * Impacto Reputacional al Centro de Conciliación	X	X			X			
2	Insatisfacción de los usuarios en cuanto a los proveedores que brindan los servicios del CC	Barranquilla	* Incumplimiento de la planificación de una audiencia * Violación de la imparcialidad * Cambios en conciliador debido a imprevistos * Incumplimiento del procedimiento	* Quejas o reclamos por parte de los clientes en cuanto a la prestación del servicio. * Reprogramación de las audiencias.			X	X				
3	Afectación de la prestación de servicio	Barranquilla	* Modificaciones y/o remodelaciones de infraestructura. * Pandemias (Por ejemplo: COVID-19) * Eventos naturales (Terremotos, Inundaciones, etc.) * Asonadas o hechos vandálicos que impidan el ingreso a las instalaciones del centro de conciliación. * Disturbios alrededor o en las cercanías de la universidad * Insuficiencia en espacios del CEC y CC * Cruce de citas en el mismo salón donde se va a realizar la Conciliación	* Afectación de imagen del Centro Educación Continua * Insatisfacción de los usuarios del CEC y CC * No disponibilidad de espacios para brindar audiencias del Centro de Conciliación. * Pérdida de clientes (Potenciales o reales) debido al traslado temporal de las oficinas.			X	X	X			
4	Condiciones ambientales inadecuadas que generen pérdida o deterioro de actas, contratos o constancias del Centro de Conciliación (resultados de trámites conciliatorios, entre otros).	Barranquilla	* Factores del ambiente (Comején, Humedad) * Error humano * Espacios insuficientes para el almacenaje de estos documentos * Intereses particulares con respecto al documento	* Pérdida de información. * Afectación de la credibilidad de la institución. * Afectación de la trazabilidad de los servicios * Volver a citar las partes para hacer levantamiento de los documentos o el mismo documento que se suscribe para que lo firme nuevamente (Podría desencadenar en Desistería del convocado) * Partes no vuelvan a la audiencia. * Quejas y reclamos del convocante (ante ministerio o ante CC)		X	X					
5	Manejo de información personal sin autorización del titular	Barranquilla	* Uso inadecuado de bases de datos * Captación de información de usuario sin solicitar autorización al titular.	* Incumplimiento en norma de protección de datos personales. * Sanciones judiciales, pecuniarias, reputacionales y morales para la Institución. * Violación de privacidad.		X	X	X				X
6												

Identificación

R1 Disminución de la demanda de los servicios externos ofrecidos por la USB a través del proceso de Relación con el Sector Externo (RSE)

Ir a Inicio | Valoración de los Riesgos del proceso | Ver Identificación | Ver Mapa

NOMBRE DEL PROCESO	RSE - Centro de Conciliación	TIPO DE PROCESO	Misional
OBJETIVO DEL PROCESO	Prestar servicios de conciliación para que las partes en conflicto, a través de un tercero neutral logren acuerdos satisfactorios con efectos legales, solucionando de manera efectiva sus controversias.		
ALCANCE	Inicia con la planificación anual de actividades (plan de acción) hasta su implementación, seguimiento y evaluación. Contempla conciliaciones en las áreas civil, comercial, familiar, penal y de tránsito. Se exceptúan las conciliaciones en asunto de lo contencioso administrativo, las cuales deben ser presentadas ante los Procuradores Judiciales y las conciliaciones en asuntos laborales, las cuales son presentadas ante la Oficina de Trabajo. El servicio es dirigido a personas naturales o jurídicas en las que no tenga participación el Estado.		

RIESGO			VALORACIÓN RIESGO INHERENTE								CONTROLES		¿Los controles disminuyen probabilidad?	¿Los controles disminuyen impacto?	VALORACION RIESGO RESIDUAL (Teniendo en cuenta los controles existentes, valore si disminuye la probabilidad y/o el								TRATAMIENTO
No.	RIESGO	CATEGORÍA DEL RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO (1: Muy Bajo, 2: Bajo, 3: Medio, 4: Alto, 5: Muy alto) Económico	Operativo	Reputacional	Legal	SUMATORIA IMPACTO (I)	Valoración Impacto	Calificación	¿Existen controles?	Controles existentes			PROBABILIDAD	IMPACTO (1: Muy Bajo, 2: Bajo, 3: Medio, 4: Alto, 5: Muy alto) Económico	Operativo	Reputacional	Legal	SUMATORIA IMPACTO (I)	Valoración Impacto	Calificación	Alternativas según calificación del Riesgo
1	Disminución en la demanda de los servicios externos ofrecidos por la USB a través del proceso de Relación con el Sector Externo (RSE)	Estratégico Cumplimiento Financiero	3	3	2	4	2	4	4	12	Si	C1 - Despliegue de estrategias con material publicitario (Físico o virtual) (Directivo) a) Publicación de eventos en redes sociales (Instagram, Facebook) (Virtual) b) - Envíos por correo certificado de brochure y cartas de presentación (Físico) C2 - Planificación de actividades de Promoción para jornadas de actualización normativa (Incremento de % en trámites) (Preventivo) C3 - Cálculo de indicadores (Directivo): C3.1. - Ingresos por concepto de audiencias de conciliación C3.2. - Número de Solicitudes Radicadas	Si	No	2	3	2	4	2	4	4	8	Reducir o evitar el riesgo

R5 Manejo de información personal sin autorización del titular

Ir a Inicio | Valoración de los Riesgos del proceso | Ver Identificación | Ver Mapa

NOMBRE DEL PROCESO	RSE - Centro de Conciliación	TIPO DE PROCESO	Misional
OBJETIVO DEL PROCESO	Prestar servicios de conciliación para que las partes en conflicto, a través de un tercero neutral logren acuerdos satisfactorios con efectos legales, solucionando de manera efectiva sus controversias.		
ALCANCE	Inicia con la planificación anual de actividades (plan de acción) hasta su implementación, seguimiento y evaluación. Contempla conciliaciones en las áreas civil, comercial, familiar, penal y de tránsito. Se exceptúan las conciliaciones en asunto de lo contencioso administrativo, las cuales deben ser presentadas ante los Procuradores Judiciales y las conciliaciones en asuntos laborales, las cuales son presentadas ante la Oficina de Trabajo. El servicio es dirigido a personas naturales o jurídicas en las que no tenga participación el Estado.		

RIESGO			VALORACIÓN RIESGO INHERENTE								CONTROLES		¿Los controles disminuyen probabilidad?	¿Los controles disminuyen impacto?	VALORACION RIESGO RESIDUAL (Teniendo en cuenta los controles existentes, valore si disminuye la probabilidad y/o el								TRATAMIENTO
No.	RIESGO	CATEGORÍA DEL RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO (1: Muy Bajo, 2: Bajo, 3: Medio, 4: Alto, 5: Muy alto) Económico	Operativo	Reputacional	Legal	SUMATORIA IMPACTO (I)	Valoración Impacto	Calificación	¿Existen controles?	Controles existentes			PROBABILIDAD	IMPACTO (1: Muy Bajo, 2: Bajo, 3: Medio, 4: Alto, 5: Muy alto) Económico	Operativo	Reputacional	Legal	SUMATORIA IMPACTO (I)	Valoración Impacto	Calificación	Alternativas según calificación del Riesgo
5	Manejo de información personal sin autorización del titular	Cumplimiento Reputacional Operativo	3	4	1	3	4	4	4	12	Si	C1 - Formatos con leyenda de autorización de uso de datos personales (Preventivo) C1.1. Acta de conciliación (Preventivo) C1.2. Formato de solicitud de conciliación (Preventivo) C2 - Política de Tratamiento de la Información (Acuerdo ... 2020) (Directivo)	Si	No	2	4	1	3	4	4	4	8	Reducir o evitar el riesgo
6								0	-	#####										0	-	#####	#¡VALOR!

**** Revisar el seguimiento a los riesgos y sus controles (IGAR) 2022***

OK

ACCIONES PARA EL ABORDAJE DE LOS RIESGOS

NOMBRE DEL PROCESO: RELACIÓN CON EL SECTOR EXTERNO

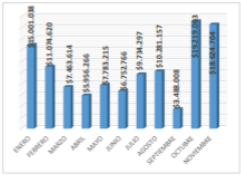
NOMBRE DEL SUBPROCESO: Centro de Conciliación Ana Bolivar de Consuegra

ALCANCE: Barranquilla

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: 13/12/2022

Nombre del Riesgo	**R1 -** Disminución en la demanda de los servicios externos ofrecidos por la USB a través del proceso de Relación con el Sector Externo (RSE)
Fecha propuesta de Cumplimiento	Diciembre de 2022
Compromisos/actividades planificadas	**Mantener controles existentes** **C1** - Despliegue de estrategias con material publicitario (Físico o virtual). (Directivo) a) Publicación de eventos en redes sociales (Instagram, Facebook) (Virtual) b) - Envíos por correo certificado de brochure y cartas de presentación. (Físico) **C2 -** Planificación de actividades de Promoción para jornadas de actualización normativa (Incremento de % en trámites) (Preventivo) **C3 -** Cálculo de indicadores (Detectivo): **C3.1. -** Ingresos por concepto de audiencias de conciliación **C3.2. -** Número de Solicitudes Radicadas
Descripción Meta Año	Aplicar alguno de los controles existentes para reducir la materialización del riesgo y evidenciar su implementación
Indicador	Controles implementados y verificados SI=1 NO=0
Responsable	Directora del Centro de Conciliación
Evidencias	
Comentarios	**En el año 2022 se realizaron en total 13 conferencias en las estrategias Barra ConciliaTE – La Conciliación visita a tu empresa y se realizó el III Foro de Conciliación en modalidad híbrida, contando con la participación de 593 asistentes**

2

Nombre del Riesgo	**R1 -** Disminución en la demanda de los servicios externos ofrecidos por la USB a través del proceso de Relación con el Sector Externo (RSE)
Fecha propuesta de Cumplimiento	Diciembre de 2022
Compromisos/actividades planificadas	Incrementar los ingresos de los servicios ofrecidos por el centro de conciliación y arbitraje.
Descripción Meta Año	Incrementar en un **30%** los ingresos por servicios de conciliación ($85.800.000, con respecto a la meta planteada en 2021, correspondiente a $66.000.000)
Indicador	Ingresos por concepto de solicitudes radicadas de conciliación
Responsable	Directora del Centro de Conciliación
Evidencias	
Comentarios	Para la anualidad 2022 se estableció el incremento en un 30% de los ingresos, para la cual se ha obtenido los siguientes resultados: la suma de $115.378.748 que corresponden a los ingresos por los trámites radicados de solicitudes de conciliación en el 2022, para un cumplimiento del superior del 100% de la meta anual

3

Nombre del Riesgo	**R1 -** Disminución en la demanda de los servicios externos ofrecidos por la USB a través del proceso de Relación con el Sector Externo (RSE)
Fecha propuesta de Cumplimiento	Diciembre de 2022
Compromisos/actividades planificadas	Completar plan de actividades diseñado para el abordaje mediante AR por parte del subproceso.
Descripción Meta Año	Realizar la completitud del plan de actividades diseñado para el abordaje de la acción para abordar riesgos. Realizar el cierre eficaz de la acción para abordar riesgos **AR-012**.
Indicador	Cierre eficaz de AR-012 SI=1 NO=0
Responsable	Directora del Centro de Conciliación
Evidencias	**1. Reunión equipo de apoyo realizada el día 7/06/2022, 10.00 am** oficina de centro de conciliación (Johana Bolaño-auxiliar administrativa; David Daza-Profesor de apoyo, Yesid Villegar - Practicante Sena)

<table>
<tr><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td> </td></tr>
<tr><td>Comentarios</td><td></td></tr>
<tr><td>Nombre del Riesgo</td><td>R2 - Insatisfacción de los usuarios en cuanto a los proveedores que brindan los servicios del CC</td></tr>
<tr><td>Fecha propuesta de Cumplimiento</td><td>Diciembre de 2022</td></tr>
<tr><td>Compromisos/actividades planificadas</td><td>Mantener controles existentes.
C1 - DC-GH-26 Manual de funciones Conciliador (Directivo) a) Conciliadores capacitados y habilitados en áreas de especialidad (Familia, civil, comercial)
C2 - Planificación de audiencias (Agenda en Google Calendar) (Preventivo)
C3 - F-SE-65-CC Seguimiento y control de trámites conciliatorios. (Detectivo)
C4 - P-SE-01-CC Procedimiento de Conciliación (Directivo)
C5- Cálculo de indicador:
C5.1- Indicador de satisfacción de usuarios (Detectivo)</td></tr>
<tr><td>Descripción Meta Año</td><td>Aplicar alguno de los controles existentes para reducir la materialización del riesgo y evidenciar su implementación</td></tr>
<tr><td>Indicador</td><td>Controles implementados y verificados SI=1 NO=0</td></tr>
<tr><td>Responsable</td><td>Directora del Centro de Conciliación</td></tr>
<tr><td>Evidencias</td><td></td></tr>
<tr><td>Comentarios</td><td>Durante el año 2022,</td></tr>
</table>
6
</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>6.3 Planificación de los cambios</td><td>
* ¿Durante el período 2022-2 y 2023-1 se han generado planificación de cambios en el Proceso?En caso de ser positiva la respuesta, por favor indique como planificaron el cambio

En el mes de octubre de 2022 el proceso abrió una Acción para abordar riesgos (AR-013) (según lo estable el *Procedimiento para planificar y controlar los cambios en el SGC P-SI-07-GC), esta acción pretende evitar la materialización del riesgo de "Rx - Incumplimiento en la legislación" aplicable al subproceso RSE -Conciliación en derecho teniendo que para el año 2023 (Vigencia 01/01/2023) entra en vigencia la Ley 2220 de 2022 (Expedida 30 de junio de 2022) por la cual se deroga la Ley 640 de 2001, se expide el Estatuto de Conciliación, y se crea el Sistema Nacional de Conciliación

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
SOLICITUD DE ACCIONES
F-SI-06-GC | Versión 3 Vigente desde: 20-03-2021 |
página 1 de 1
Acción de Mejora AM: [ ] Acción para abordar riesgos AR: [X] Acción Correctiva AC: [ ] Número:
Proceso: Relación_con_el_Sector_Externo | Subproceso: Conciliación en Derecho | Alcance: Barranquilla | Fecha: 3-oct.-2022
Oportunidad de mejora, Riesgo o No Conformidad detectada a través de:
[ ] Auditoría Externa del SG
[ ] Auditoría Interna del SG
[ ] Auto-evaluación
[ ] Indicadores y Análisis de datos
[X] Cambio en el SG
[ ] Queja, Reclamo o sugerencia
[ ] Riesgo materializado
[ ] Retroalimentación de parte interesada (Encuesta)
[ ] Revisión de la Dirección
[ ] Seguimiento a la Matriz de gestión del riesgo
[ ] Seguimiento al Plan Estratégico de Desarrollo
[ ] Seguimiento al Proceso
[ ] Servicio no conforme
[ ] Otro ¿Cual?
Sistema de Gestión:
[ ] Ambiental
[ ] Basura Cero
[X] Calidad
[ ] RSU
[ ] SST
[ ] Otro ¿cual?
APERTURA DE LA ACCIÓN
Describa el hallazgo de manera precisa. Especifique la oportunidad de mejora, cambio en el SG, el Riesgo o la No Conformidad que ha detectado.
Se pretende evitar la materialización del riesgo de "Rx - Incumplimiento en la legislación" aplicable al subproceso RSE -Conciliación en derecho teniendo que para el año 2023 (Vigencia 01/01/2023) entra en vigencia la Ley 2220 de 2022 (Expedida 30 de junio de 2022) por la cual se deroga la Ley 640 de 2001, se expide el Estatuto de Conciliación, y se crea el Sistema Nacional de Conciliación.
Documento que se incumple (AC) o se incumpliría (AR): Ley 2220 de 2022 y norma ISO 9001:2015 8.2.2. Determinación de los requisitos para los servicios, literal a)
(No aplica para AM)
Reportado por: Liliana Travecedo (Nombre) | Directora del Centro de Conciliación (Cargo) | Relación con el Sector Externo - Centro de Conciliación (Dependencia)
Remitido a: Liliana Travecedo (Nombre) | Directora del Centro de Conciliación (Cargo) | Relación con el Sector Externo - Centro de Conciliación (Dependencia)
CORRECTIVO (No aplica para Acción para abordar riesgos, ni Acción de Mejora)
N/A Es una AR.
Responsable (Nombre y cargo): N / A | Fecha: N / A
</td><td>OK</td></tr>
</table>

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

SOLICITUD DE ACCIONES

F-SI-06-GC / Versión 8 Vigente desde 29-04-2021 /

Página 2 de 11

ANALISIS DE CAUSAS (Para no Conformidad) **/ IMPACTO O CONSECUENCIAS SOBRE EL SG (POSITIVO O NEGATIVO) O EN LA INSTITUCIÓN EN GENERAL** (para Oportunidades de mejora, Gestión de Cambios, Gestión de Riesgos)

Para seleccionar y aplicar el método de análisis de causas puede consultar I-SI-02-GC

ANTECEDENTES
* La regulación jurídica de la conciliación en Colombia se encuentra dispersa en varias normas de diferentes niveles. Unas están modificadas, otras derogadas de manera expresa o tácita, algunas más recopiladas en normas posteriores y otras están vigentes en parte o en su totalidad.

ELABORACIÓN DEL ESTATUTO DE LA CONCILIACIÓN
* El Ministerio de Justicia y del Derecho elaboró la propuesta de reforma normativa de una manera consensuada, a partir de un trabajo colaborativo con expertos en MRC (Método de Resolución de Conflictos), juristas y representantes tanto de entidades estatales como de la sociedad civil.

VIGENCIA DE LOS CAMBIOS NORMATIVOS
A partir de la fecha de expedición (30/06/2022) los Centros de Conciliación cuentan con 6 meses para realizar la implementación de lo descrito en el Estatuto de la Conciliación.
Por esta razón se justifica la elaboración e implementación de acciones que aborden este cambio normativo.

ASPECTOS FAVORABLES
+ Se organiza de mejor forma los aspectos que rigen la conciliación.
+ Regula el procedimiento conciliatorio (En lo relacionado con la solicitud, la citación y la audiencia de conciliación).
+ Se crea el Sistema Nacional de Conciliación.
+ Regulación de las audiencias mediante el uso de herramientas digitales (Las audiencias pueden ser presenciales, digital o electrónicas o mixtas).
+ Permite que las audiencias puedan llegar a realizarse en espacios diferentes a la presencialidad (Digitales o electrónicas, mixtas).
+ El principio de la informalidad se mantiene (La conciliación está desprovista de las formalidades jurídicos-procesales. Esto mantiene que las partes voluntariamente lleguen a los acuerdos que se requieren). Permite generar los espacios de diálogo con las partes.
+ Se mantiene el factor territorial de la competencia del conciliador, es decir, que independientemente del sitio en el que se encuentre el conciliador, puede ejercer actividades.
+ Armonizar el Estatuto de Conciliación con el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, en relación con los conceptos y el ámbito de aplicación de la conciliación y la mediación.

ASPECTOS QUE PUEDEN IMPACTAR NEGATIVAMENTE
+ Confiere facultades para que los notarios que quieran prestar el servicio por medio de conciliadores en derecho deben crear centros de conciliación y a los consultorios jurídicos competencias de prestar los servicios de conciliación.
+ Le brinda las facultades a los conciliadores en equidad de prestar el servicio a través de puntos de atención de conciliación en equidad

Método empleado para determinar causas: (No aplica para Cambio en SGC o SG-SST)	Brainstorming o Lluvia de ideas	

Se evidencia actualización de procedimientos según el nuevo Estatuto de Conciliación.

P-SE-01-CC
Procedimiento para la prestación del servicio de conciliación en derecho Versión 11 vigencia desde 31-01-2023

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN EN DERECHO

P-SE-01-CC / Versión 11 Vigente desde 31-01-2023 / Página 2 de 21

1. OBJETIVO

Ofrecer un espacio para que las personas naturales y jurídicas gestionen por sí misma, en ejercicio de la autonomía de la voluntad, la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral, calificado e imparcial, que promueve y facilita el diálogo denominado conciliador.

2. ALCANCE

El Servicio de Conciliación en Derecho está dirigido a la comunidad en general, y se podrá realizar en forma presencial, virtual, digital o electrónica o mixta, en tanto los asuntos sometidos al mismo, no estén prohibidos por la ley, siendo principio general que se podrán conciliar todas las materias que sean susceptibles de transacción, desistimiento y los derechos de los cuales su titular tenga capacidad de disposición. - Inicia desde la solicitud del servicio hasta la evaluación del servicio.
Aplica para sede Barranquilla

3. DEFINICIONES

- **Conciliación**: Es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador, quien además de proponer fórmulas de arreglo, da fe de la decisión de acuerdo, la cual es obligatoria y definitiva para las partes que concilian.
- **Conciliación extrajudicial en Derecho**: Cuando se realice a través de los conciliadores de centros de conciliación o ante particulares autorizados para conciliar que cumplen función pública o ante autoridades en cumplimiento de funciones conciliatorias, sujetándose a la normatividad jurídica.
- **Conciliador extrajudicial en derecho**: Abogado en ejercicio, capacitado en conciliación extrajudicial en derecho con los parámetros establecidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho, registrado en el Sistema de Información del Ministerio de Justicia y del Derecho e inscrito en un Centro de Conciliación.

P-SE-13-CC
Procedimiento de seguimiento a acuerdos de conciliación en derecho
Versión 6 vigente desde 11-04-2023

		UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A ACUERDOS DE CONCILIACIÓN EN DERECHO P-SE-13-CC / Versión 6 Vigente desde 11-04-2023 / Página 2 de 4 **1. OBJETIVO** Establecer las pautas para el seguimiento a los Acuerdos a los que llegan las partes en las Audiencias de Conciliación. **2. ALCANCE** Aplica a los casos de conciliación que han sido finalizados y cuyo resultado ha sido un Acta de conciliación total o parcial, realizadas en el Centro de Conciliación Ana Bolívar de Consuegra. Inicia con la revisión del Acta de Conciliación al que llegaron las partes y finaliza con el registro del seguimiento en el Sistema de Información dispuesto para ello por el Ministerio de Justicia y del Derecho **3. DEFINICIONES** • **Sistema de Información Misional, del Ministerio de Justicia y del Derecho (SIM):** Permite la estandarización de las plataformas e integración de los sistemas de información (SICAAC, SICEQ, SICI, GCODII), facilitando la gestión de la información, el correcto almacenamiento y administración de los datos, logrando una interoperabilidad eficaz y eficiente, acorde con la transformación digital de la entidad • **Conciliantes:** Partes del conflicto en el que se llegó a acuerdo (corresponden a "Convocado" y "Convocante"). • **Acta de Conciliación:** Documento contentivo del acuerdo, prestará merito ejecutivo y tendrá carácter de cosa juzgada, Puede ser total o parcial. **4. RESPONSABILIDADES** El Director del Centro de Conciliación es responsable de verificar el cumplimiento de este procedimiento. El Secretario y/o Auxiliar Administrativo del Centro de Conciliación es responsable de cumplir con lo aquí descrito.	
	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	**** Cómo determinan, proporcionan y mantienen un ambiente necesario para la operación de su proceso, de tal manera que se pueda lograr ofrecer un servicio conforme a las necesidades de las partes interesadas, garantizando factores sociales, psicológicos, físicos, tecnológicos*** Para el caso de ofrecer servicio conforme a las necesidades de las partes interesadas, el proceso realiza seguimiento permanente a los tramites que se generan desde el Centro de Conciliación y una vez finalizados se envía encuesta de satisfacción al usuario. Para el caso de los factores físicos, psicológicos y tecnológicos el proceso cuenta con seguimiento del área de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como también anualmente se realiza planificación de presupuesto del proceso para incluir necesidades de mayor inversión en caso de requerirse	OK
	7.1.5.1 Generalidades	***Validar si se han presentado SNC durante el período 2022-2 – 2023-1*** El proceso no presenta Servicios no conformes durante el período solicitado	OK
	8.1 Planificación y control operacional Verificar cumplimiento de los procedimientos: **P-SE-01-CC Procedimiento para la prestación del servicio de conciliación en Derecho (Versión 11)**	**** ¿Dónde se establece la metodología para la prestación del servicio de conciliación en derecho?*** Se evidencia procedimiento **P-SE-01-CC Prestación del servicio de conciliación en derecho, que** **¿Cuál es el objetivo de su procedimiento?** ** Ofrecer un espacio para que las personas naturales y jurídicas gestionen por sí misma, en ejercicio de la autonomía de la voluntad, la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral, calificado e imparcial, que promueve y facilita el diálogo denominado conciliador.* ***Alcance*** **El Servicio de Conciliación en Derecho está dirigido a la comunidad en general, y se podrá realizar en forma presencial, virtual, digital o electrónica o mixta, en tanto los asuntos sometidos al mismo, no estén prohibidos por la ley, siendo principio general que se podrán conciliar todas las materias que sean susceptibles de transacción, desistimiento y los*	OK OK

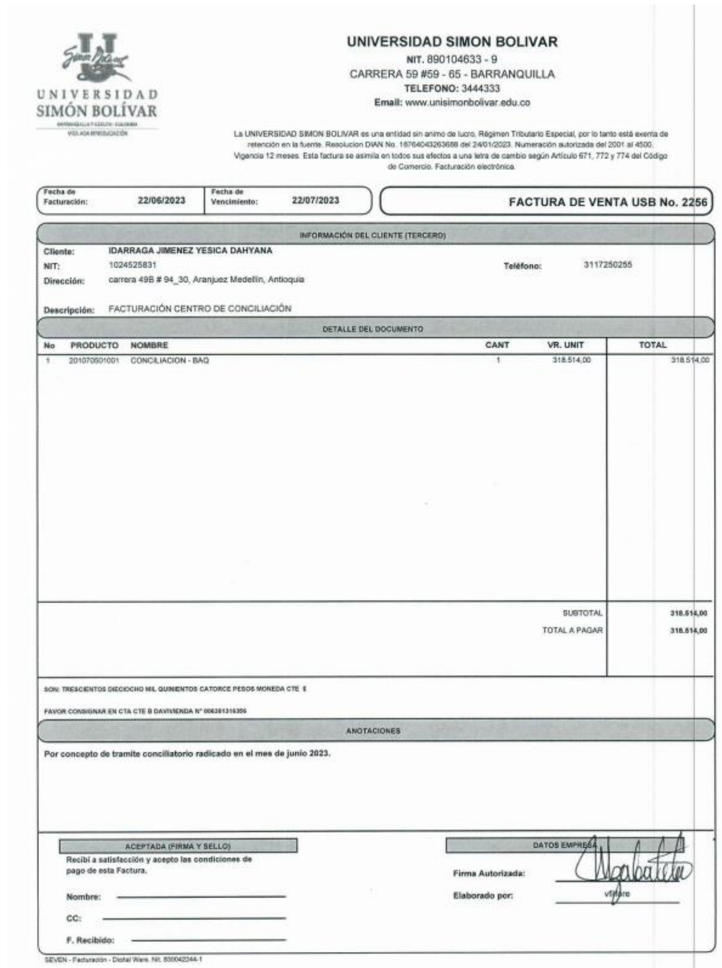
derechos de los cuales su titular tenga capacidad de disposición. - Inicia desde la solicitud del servicio hasta la evaluación del servicio. Aplica para sede Barranquilla

Validación de cumplimiento del procedimiento P-SE-01-CC

OK

Se solicita evidenciar trazabilidad en la solicitud recibida el 20 de junio de 2023 por parte de:
Convocada: ***Yessica Dahayana Idarriaga Jiménez***
Convocado: ***Jorge Gutiérrez Cortes****.*
Se determina viabilidad de la conciliación y se continúa con cada una de las actividades relacionadas en el procedimiento:

Determinación de la tarifa de la Conciliación
Se determina tarifa de conciliación y se envía factura a la convocante



UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
NIT. 890104633 - 9
CARRERA 59 #59 - 65 - BARRANQUILLA
TELEFONO: 3444333
Email: www.unisimonbolivar.edu.co

La UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR es una entidad sin animo de lucro, Régimen Tributario Especial, por lo tanto está exenta de retención en la fuente. Resolucion DIAN No. 18764043263688 del 24/01/2023. Numeración autorizada del 2001 al 4500. Vigencia 12 meses. Esta factura se asimila en todos sus efectos a una letra de cambio según Artículo 671, 772 y 774 del Código de Comercio. Facturación electrónica.

Fecha de Facturación: 22/06/2023 | Fecha de Vencimiento: 22/07/2023

FACTURA DE VENTA USB No. 2256

INFORMACIÓN DEL CLIENTE (TERCERO)

Cliente: IDARRAGA JIMENEZ YESICA DAHYANA
NIT: 1024525831 Teléfono: 3117250255
Dirección: carrera 49B # 94_30, Aranjuez Medellín, Antioquia
Descripción: FACTURACIÓN CENTRO DE CONCILIACIÓN

DETALLE DEL DOCUMENTO

No	PRODUCTO	NOMBRE	CANT	VR. UNIT	TOTAL
1	201070601001	CONCILIACION - BAQ	1	318.514,00	318.514,00
				SUBTOTAL	318.514,00
				TOTAL A PAGAR	318.514,00

SON: TRESCIENTOS DIECIOCHO MIL QUINIENTOS CATORCE PESOS MONEDA CTE $
FAVOR CONSIGNAR EN CTA CTE B DAVIVIENDA N° 006281316356

ANOTACIONES

Por concepto de tramite conciliatorio radicado en el mes de junio 2023.

ACEPTADA (FIRMA Y SELLO)
Recibí a satisfacción y acepto las condiciones de pago de esta Factura.
Nombre:
CC:
F. Recibido:

DATOS EMPRESA
Firma Autorizada:
Elaborado por: vfifore

SEVEN - Facturación - Digital Ware. Nit. 830042244-1

Se recibe Solicitud de Conciliación (F-SE-01-CC Actualizado a febrero 2023) y el Soporte de pago, cuando aplique -Acta de acuerdo compromisorio (F-SE-03-CC) , cuando aplique

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR — Centro de Conciliación y Arbitraje

Barranquilla, 20 de junio de 2023

Señores:
Centro de Conciliación y Arbitraje Ana Bolívar de Consuegra
Universidad Simón Bolívar
Ciudad

Asunto: Solicitud Conciliación Extrajudicial en Derecho
Modalidad: Presencial ( ) Virtual, Digital o electrónica (x)
Convocante(s): Yesica Dahyana Idarraga Jiménez
Convocado(s): Jorge Alberto Gutiérrez cortes

Yo, Yesica Dahyana Idarraga Jiménez, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 1024525831 expedida en Bogotá, de nacionalidad Colombiana, obrando en nombre propio o en calidad de representante legal de la empresa, me permito solicitar se sirva señalar fecha y hora para celebrar audiencia de Conciliación extrajudicial en Derecho, y citar a Jorge Alberto Gutiérrez cortes, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 1024487928 de Bogotá, y me comprometo además a cumplir los reglamentos y procedimientos que rigen la materia, lo anterior con fundamento en los siguientes hechos:

DESCRIPCION DE LOS HECHOS

Favor hacer una descripción breve y precisa del asunto a tratar (si fuere necesario use una hoja adicional).

1 El señor Jorge Alberto Gutiérrez cortes identificado con cédula de ciudadanía No. 1024487928 de Bogotá, y mi persona Yesica Dahyana Idarraga Jiménez, identificado con cédula de ciudadanía No. 1024525831 procreamos a la menor Paula Nikoll Gutiérrez Idarraga

2 La menor Paula Nikoll Gutiérrez Idarraga nació el 09 de julio de 2009 y actualmente cuenta con 13 años de edad.

3 La custodia de la menor Paula Nikoll Gutiérrez Idarraga es ejercida por mi persona, Yesica Dahyana Idarraga Jiménez, con el interés genuino de que se me otorgue por acuerdo conciliatorio la custodia de la menor mencionada.

4 El padre de la menor, señor Jorge Alberto Gutiérrez cortes, ha manifestado disposición a la propuesta de acordar que la madre sea quien tenga la custodia legal y la libertad de entrar y salir del país con la menor Paula Nikoll Gutiérrez Idarraga, particularmente a Estados Unidos donde la menor ostenta residencia y, por lo tanto, no requiere permiso de salida en virtud del artículo 110 de la Ley 1098 de 2006 modificado por el artículo 9 de la Ley 1878 de 2018 que reza: *"Los menores de edad con residencia habitual en el exterior, igual o superior a un (1) año, y que vayan a salir del país con uno solo de sus progenitores, no requerirán autorización cuando decidan volver a aquella. Para efectos de la salida del país deberán aportar certificación de residencia en el exterior, expedido por el consulado competente o la inscripción consular y copia del documento en el cual se establezca la custodia en cabeza del progenitor con quien va a salir. La solicitud del trámite de custodia podrá presentarse ante la autoridad consular correspondiente, quienes remitirán a la autoridad competente en Colombia.*

En los casos en los que el menor de edad con residencia habitual en el exterior, igual o superior a un (1) año vaya a salir del país con un tercero, deberá contar con el permiso de salida otorgado por el progenitor que ostente la custodia."

PRETENSIONES DEL CONVOCANTE

1. Se pretende conciliar que la custodia de la menor Paula Nikoll Gutiérrez Idarraga fuera en cabeza de la madre Yesica Dahyana Idarraga Jiménez, identificado con cédula de ciudadanía No. 1024525831.
2. Así mismo, se solicita dar aprobación a que las partes acuerden que la señora Yesica Dahyana Idarraga Jiménez tiene permiso para que la menor Paula Nikoll Gutiérrez Idarraga viaje con su madre o persona autorizada por la misma hacia su país de residencia Estados Unidos y los países del continente europeo sin restricción del padre, ni restricción de fechas.

ESTIMACIÓN RAZONADA DE LA CUANTIA

Sin cuantía (x)

RELACION DE LAS PRUEBAS QUE SE ACOMPAÑAN

1 Registro Civil de Nacimiento de la menor Paula Nikoll Gutiérrez Idarraga NUIP 1024520007.

ANEXOS

1 Registro Civil de Nacimiento de la menor Paula Nikoll Gutiérrez Idarraga NUIP 1024520007.

INFORMACION DEL CONVOCANTE

Carrera 53 N° 64 - 158 - Barranquilla, Colombia
[illegible]

ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
Resolución 23095, del 15 de diciembre de 2016

F-SE-01-CC / Versión 6 Vigente desde 31-01-2023 / Pág. 1 de 2 — VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR — Centro de Conciliación y Arbitraje — Extensión y Servicios Externos

SI ES PERSONA NATURAL
1.-Nombre y apellidos: Yesica Dahyana Idarraga Jiménez C.C: 1024525831_ expedida en:Bogota Estado civil: casada_
Fecha de nacimiento (Persona Natural): Año: _1991_ Mes: _octubre_ Día:15_
Dirección de correspondencia: Cr 49B # 94_30, Aranjuez
Medellín, Antioquia Ciudad y Departamento: ______________________
Estrato: _4_ Género: _masculino_
Estado civil: casada edad: _31 escolaridad: bachiller Egresado SI ( ) No SI (X) ( )
Teléfono Fijo: _3117250255__ Teléfono Celular: +16314136685
Correo electrónico donde se surtirán las comunicaciones: odavidms@gmail.com_

¿Cuenta con la idoneidad y los medios tecnológicos necesarios para asistir a la audiencia en forma virtual, digital o electrónica? SI (X) NO ( )

INFORMACIÓN DEL CONVOCADO

SI ES PERSONA NATURAL
1.-Nombre y apellido: _ Jorge Alberto Gutiérrez Cortes _ C.C: 1024487928 expedida en: _Bogotá__ Estado civil: soltero
Fecha de nacimiento: Año: 1988 Mes: noviembre_ Día:26
Dirección de correspondencia: jorgegutierrezc1.@hotmail.com Ciudad y Departamento: ______________
Estrato: 3_ Genero: Bogotá
Estado civil: Soltero edad: 34 escolaridad: bachiller
Teléfono Fijo: ____________________ Teléfono Celular: ____________________
Correo electrónico donde se surtirán las comunicaciones: jorgegutierrezc.1@hotmail.com

¿Cuenta con la idoneidad y los medios tecnológicos necesarios para asistir a la audiencia en forma virtual, digital o electrónica?
SI (x) NO ()

Nombre Conciliador Sugerido: ____

(El (los) solicitante(s) tiene(n) la facultad de sugerir al conciliador, quien deberá estar inscrito en la lista de conciliadores del Centro de Conciliación y Arbitraje Ana Bolívar de Consuegra de la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla. Conciliador que será designado siempre y cuando la parte convocada no se oponga. En caso de no sugerir conciliador el Centro de Conciliación y Arbitraje procederá a designarlo.

Firma del solicitante(s) o del apoderado:

C.C. No.:xxxxx
T.P. No.xxxxxxx:

El costo del trámite conciliatorio comprende gastos administrativos y honorarios del conciliador. Los cuales deberán ser cancelados al momento de radicar la solicitud, mediante transferencia electrónica o consignación bancaria a las cuentas que el Centro de Conciliación y Arbitraje Ana Bolívar de Consuegra de la Universidad Simón Bolívar disponga para ello. Para obtener información acerca de los costos de este servicio, ingrese a la página: https://www.unisimon.edu.co/lie/index/centro-de-conciliacion-y-arbitraje-ana-bolivar-de-consuegra/680 o comuníquese directamente a los teléfonos 3444333 Ext 1621 -1622

Si su trámite es presencial, al radicar la documentación se debe adjuntar copia de la solicitud de conciliación y sus anexos, para el conciliador y cada una de las personas con las que desea conciliar, también podrá radicar su solicitud vía correo electrónico: centrodeconciliacion@unisimon.edu.co

El Centro de Conciliación y Arbitraje no se compromete a tramitar el caso cuando no se pueda notificar a las partes por motivos ajenos al centro, en caso de que alguno de los datos suministrados por el solicitante sea incorrectos.

"Autorizo al Centro de Conciliación y/o a la persona natural o jurídica a quien éste encargue a recolectar, almacenar, circular, suprimir, y en general usar y darles tratamiento a mis datos personales, incluyendo los datos que tienen el carácter de Datos Sensibles, de conformidad con la normativa vigente. Declaro que he conocido la política de tratamiento de datos personales publicada en la página web: www.unisimonbolivar.edu.co."

Para uso exclusivo del Centro		
Recibido por:	xxxxxx	Firma y Sello
Fecha de recibido:	xxxx	

Carrera 53 N° 64 - 158 - Barranquilla, Colombia
Teléfono: (57+5) 316 0919
PBX: (57+5) 316 0930 Ext. 1032 - 1001
E-mail: centrodeconciliacion@unisimonbolivar.edu.co
www.unisimonbolivar.edu.co

ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
Resolución 23095, del 15 de diciembre de 2016

F-SE-01-CC / Versión 6 Vigente desde 31-01-2023 / Pág. 2 de 2 — VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho

DAVIVIENDA

Resultado de la Transferencia

Tipo de transacción:	Retiro
Producto origen	Cuenta de Ahorros - 4896 Cta. Ahorros
Valor transferido	$318,514.00
Destino	Cuenta Corriente - 006381316356
Su número de aprobación es:	135541
Fecha de transacción	20/06/2023
Hora de transacción	14:13:55
Titular cuenta destino:	UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
Dirección IP	190.70.117.163
Costo de la transacción(IVA incluido)	$0.00

PROGRAMAR ESTA TRANSFERENCIA

Designación del Conciliador

Se comunicación al conciliador su asignación para el trámite según Formato (F-SE-04-CC)

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR — Centro de Conciliación y Arbitraje

Barranquilla, 21 de Junio de 2023

Doctora:
ALEXANDRA ESQUIVEL MONROY
Calle 84 Nº 42B – 51
Ciudad.

Estimada Doctora:

Con la presente le comunicamos su designación como Conciliadora en el siguiente trámite:

SOLICITANTE/CONVOCANTE: YESICA DAHYANA IDÁRRAGA JIMÉNEZ.
SOLICITADO/CONVOCADO: JORGE ALBERTO GUTIÉRREZ CORTÉS.

ASUNTO: Llegar a un acuerdo sobre la custodia de la adolescente PAULA NIKOLL GUTIÉRREZ IDÁRRAGA y permiso de salida del país.

FECHA: 30 de junio de 2023 HORA: 9:00 a.m.

LUGAR O SEDE ELECTRONICA: Carrera 53 # 64-158 de Barranquilla / centrodeconciliacion@unisimon.edu.co.

VALOR DEL SERVICIO: Se pagará el porcentaje establecido en el Procedimiento Interno del Centro para estos casos, de conformidad con las tarifas reguladas por el Decreto 1069 de 2015 y Decreto 1885 de 2021 o en su defecto por el valor fijado en el convenio.

INFORMACIÓN ADICIONAL: Debe cumplirse las disposiciones establecidas en el **P-SE-01-CC**, procedimiento para prestación del servicio de Conciliación en Derecho, el cual está disponible en el Centro para consulta.

En la secretaría del Centro se le entregará el expediente del asunto a su orden. Para tramites virtuales el Centro le compartirá los documentos en la carpeta drive ó en el software de gestión documental Docuware, y deberá informar por correo electrónico al Centro dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su designación sobre su aceptación a la designación del trámite, o cualquier inhabilidad o incompatibilidad que afecte la transparencia o imparcialidad durante el proceso, para que se proceda a su remplazo.

Atentamente:

Liliana Travecedo Rey
Directora
Centro de Conciliación y Arbitraje
"Ana Bolívar de Consuegra"
Teléfono: 3160919 Ext 1621 -1622

Conciliadora

F-SE-04-CC Versión 6 Vigente desde 14-05-2022
ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho

Definición de la fecha de audiencia y citación de las partes

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR — Centro de Conciliación y Arbitraje

Barranquilla, 21 de junio/2023

Señor (a):
JORGE ALBERTO GUTIÉRREZ CORTÉS
Parte Convocada
jorgegutierrezc.1@hotmail.com

Ref.: Citación a audiencia de conciliación virtual

El (La) suscrito (a), ALEXANDRA ESQUIVEL MONROY, obrando en calidad de conciliador(a) adscrito (a) al Centro de Conciliación y Arbitraje "Ana Bolívar De Consuegra" de la Universidad Simón Bolívar, de Barranquilla, identificado con el Código Nº 1137, y autorizado mediante Resolución Nº 0952 de fecha 15 de Noviembre de 2002, del Ministerio de Justicia y del Derecho, tiene el gusto de invitarlo (a) una Conciliación virtual entre la Sra. **YESICA DAHYANA IDÁRRAGA JIMÉNEZ**, Parte Convocante, madre y representante legal de la adolescente **PAULA NIKOLL GUTIÉRREZ IDÁRRAGA**, con el Sr. **JORGE ALBERTO GUTIÉRREZ CORTÉS**, Parte Convocada, a fin de solucionar las diferencias existentes entre ustedes, derivadas del siguiente asunto: **CUSTODIA DE LA ADOLESCENTE Y PERMISO DE SALIDA DEL PAÍS.**

LUGAR: Audiencia virtual mediante la aplicación **Teams** (Ley 2220 de 2022, en concordancia con la Ley 527 de 1999)

FECHA: 30 de junio de 2023 HORA: 9:00 a.m.

La asistencia de las partes es obligatoria. La inasistencia injustificada a la Audiencia convocada tendrá los efectos descritos en el art 59 de la Ley 2220 de 2022.

La Conciliación como mecanismo de resolución de Conflictos, le permite conseguir un acuerdo justo, mediante un trámite privado, rápido y económico. La utilización de nuestro Centro de Conciliación y Arbitraje, le facilitará solucionar sus situaciones, contando con Conciliadores capacitados y especializados en el tema.

Nota: Téngase en cuenta lo establecido en el artículo 62 de la Ley 2220 de 2022: En la conciliación en derecho, las pruebas podrán aportarse con la solicitud de conciliación, teniendo en cuenta los requisitos consagrados en los artículo 243 y siguientes del código General del Proceso o las normas que lo sustituyan, adicionen o complementen.

Atentamente:

ALEXANDRA ESQUIVEL MONROY
C.C. No. 32.755.064 de B/quilla
Conciliador (a)
Centro de Conciliación y Arbitraje
"Ana Bolívar de Consuegra"

ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR — Centro de Conciliación y Arbitraje

Barranquilla, 21 de junio/2023

YESICA DAHYANA IDÁRRAGA JIMÉNEZ
Parte Convocante
Cra. 49B No. 94-30
ARANJUEZ- MEDELLÍN (ANTIOQUIA)
ODAVIDMS@GMAIL.COM

Ref.: Citación a audiencia de conciliación virtual

El (La) suscrito (a), ALEXANDRA ESQUIVEL MONROY, obrando en calidad de conciliador(a) adscrito (a) al Centro de Conciliación y Arbitraje "Ana Bolívar De Consuegra" de la Universidad Simón Bolívar, de Barranquilla, identificado con el Código Nº 1137, y autorizado mediante Resolución Nº 0952 de fecha 15 de Noviembre de 2002, del Ministerio de Justicia y del Derecho, tiene el gusto de invitarlo (a) una Conciliación virtual entre la Sra. **YESICA DAHYANA IDÁRRAGA JIMÉNEZ**, Parte Convocante, madre y representante legal de la adolescente **PAULA NIKOLL GUTIÉRREZ IDÁRRAGA**, con el Sr. **JORGE ALBERTO GUTIÉRREZ CORTÉS**, Parte Convocada, a fin de solucionar las diferencias existentes entre ustedes, derivadas del siguiente asunto: **CUSTODIA DE LA ADOLESCENTE Y PERMISO DE SALIDA DEL PAÍS.**

LUGAR: Audiencia virtual mediante la aplicación **Teams** (Ley 2220 de 2022, en concordancia con la Ley 527 de 1999)

FECHA: 30 de junio de 2023 HORA: 9:00 a.m.

La asistencia de las partes es obligatoria. La inasistencia injustificada a la Audiencia convocada tendrá los efectos descritos en el art 59 de la Ley 2220 de 2022.

La Conciliación como mecanismo de resolución de Conflictos, le permite conseguir un acuerdo justo, mediante un trámite privado, rápido y económico. La utilización de nuestro Centro de Conciliación y Arbitraje, le facilitará solucionar sus situaciones, contando con Conciliadores capacitados y especializados en el tema.

Nota: Téngase en cuenta lo establecido en el artículo 62 de la Ley 2220 de 2022: En la conciliación en derecho, las pruebas podrán aportarse con la solicitud de conciliación, teniendo en cuenta los requisitos consagrados en los artículo 243 y siguientes del código General del Proceso o las normas que lo sustituyan, adicionen o complementen.

Atentamente:

ALEXANDRA ESQUIVEL MONROY
C.C. No. 32.755.064 de B/quilla
Conciliador (a)
Centro de Conciliación y Arbitraje
"Ana Bolívar de Consuegra"

ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Desarrollo de la audiencia
**Solicitar Acta de conciliación*

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR — Centro de Conciliación y Arbitraje

ACTA DE AUDIENCIA DE CONCILIACION POR MEDIOS TECNOLÓGICOS

En Barranquilla, siendo las nueve de la mañana (9:00 a.m.), del día treinta (30) de junio del 2.023, día y hora previamente señalados y notificados para el efecto las partes se dio inicio a instancias del Centro de Conciliación y Arbitraje ANA BOLÍVAR DE CONSUEGRA, a través de la plataforma teams de microsoft, a la audiencia de conciliación por solicitud presentada el día veinte (20) de junio/2.023 por la Sra. **YESICA DAHYANA IDÁRRAGA JIMÉNEZ**, identificada con la C.C. No. 1.024.525.831, en su calidad de Madre y Representante Legal de la adolescente **PAULA NIKOLL GUTIÉRREZ IDÁRRAGA**, identificada con el NUIP No. 1.024.520.307 con el Sr. **JORGE ALBERTO GUTIÉRREZ CORTÉS**, portador de la C.C. No. 1.024.487.928, en su calidad de Padre y Representante Legal de la precitada menor.

La suscrita Conciliadora del Centro de Conciliación y Arbitraje Ana Bolívar de Consuegra de la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla, hace constar que a la presente audiencia asistieron:

- La Sra. **YESICA DAHYANA IDÁRRAGA JIMÉNEZ**, en calidad de Parte Convocante, quien reside en: Carrera 49 B No. 94-30, Aranjuez, en Medellín (Antioquia). Correo electrónico: yesicaidarraga15@hotmail.com. Celular: 3243740016.
- El Sr. **JORGE ALBERTO GUTIÉRREZ CORTÉS**, en calidad de convocado. Dirección de correspondencia: Cra. 71 No. 62A-25 sur en Bogotá D.C. Correo electrónico: jorgegutierrezc1@hotmail.com Celular: 3204780252.

RELACIÓN SUCINTA DE LOS HECHOS MATERIA DE CONCILIACIÓN

Los Sres. **JORGE ALBERTO GUTIÉRREZ CORTÉS** y **YESICA DAHYANA IDÁRRAGA JIMÉNEZ** son los padres de la adolescente **PAULA NIKOLL GUTIÉRREZ IDÁRRAGA**, quien nació en la ciudad de Bogotá el nueve (9) de julio/2009 y reside desde hace más de un año en los Estados Unidos.

PRETENSIONES

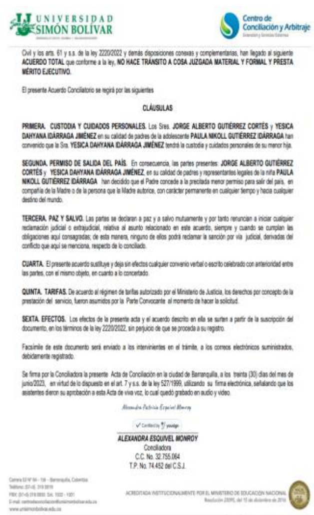
De acuerdo con la solicitud, la convocante pretende que se le asigne la CUSTODIA Y CUIDADOS PERSONALES de su hija **PAULA NIKOLL GUTIÉRREZ IDÁRRAGA** y se le otorgue un PERMISO DE SALIDA PERMANENTE del país, con ella o con terceros.

La audiencia se ha realizado por medios virtuales, para cuya constancia los asistentes permitieron la grabación de la misma en audio y video, quienes otorgaron su consentimiento con la permanencia dentro de la sesión con el fin de que se constituyera en mensaje de datos de acuerdo con el literal a del artículo 2, artículo 10 y siguientes de la ley 527 de 1999, y demás normas concordantes y complementarias.

CONSIDERANDOS

1. Que el Centro de Conciliación y Arbitraje "Ana Bolívar de Consuegra" de la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla autorizado para funcionar mediante la Resolución 0972 de 15 de Noviembre de 2.002 del Ministerio de Justicia y del Derecho, código No. 1137 designó a la Conciliadora, ALEXANDRA ESQUIVEL MONROY, para que sea una facilitadora de la voluntad de las partes en la solución de las diferencias esbozadas, quien ha sido habilitada por las partes en esta audiencia.

2. Luego de reunidas las partes, se ha logrado un acuerdo integral entre ellas, respecto de las diferencias expuestas y con el fin de precaver un litigio eventual, y para que se surtan los efectos previstos por los artículos 2469 y concordantes del Código



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR — Centro de Conciliación y Arbitraje

Civil y los arts. 61 y s.s. de la ley 2220/2022 y demás disposiciones conexas y complementarias, han llegado al siguiente **ACUERDO TOTAL** que conforme a la ley, **NO HACE TRÁNSITO A COSA JUZGADA MATERIAL Y FORMAL Y PRESTA MÉRITO EJECUTIVO.**

El presente Acuerdo Conciliatorio se regirá por las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA. CUSTODIA Y CUIDADOS PERSONALES. Los Sres. **JORGE ALBERTO GUTIÉRREZ CORTÉS** y **YESICA DAHYANA IDÁRRAGA JIMÉNEZ** en su calidad de padres de la adolescente **PAULA NIKOLL GUTIÉRREZ IDÁRRAGA** han convenido que la Sra. **YESICA DAHYANA IDÁRRAGA JIMÉNEZ** tendrá la custodia y cuidados personales de su menor hija.

SEGUNDA. PERMISO DE SALIDA DEL PAÍS. En consecuencia, las partes presentes: **JORGE ALBERTO GUTIÉRREZ CORTÉS** y **YESICA DAHYANA IDÁRRAGA JIMÉNEZ**, en su calidad de padres y representantes legales de la niña **PAULA NIKOLL GUTIÉRREZ IDÁRRAGA** han decidido que el Padre concede a la precitada menor permiso para salir del país, en compañía de la Madre o de la persona que la Madre autorice, con carácter permanente en cualquier tiempo y hacia cualquier destino del mundo.

TERCERA. PAZ Y SALVO. Las partes se declaran a paz y a salvo mutuamente y por tanto renuncian a iniciar cualquier reclamación judicial o extrajudicial, relativa al asunto relacionado en este acuerdo, siempre y cuando se cumplan las obligaciones aquí consagradas; de esta manera, ninguno de ellos podrá reclamar la sanción por vía judicial, derivadas del conflicto que aquí se menciona, respecto de lo conciliado.

CUARTA. El presente acuerdo sustituye y deja sin efectos cualquier convenio verbal o escrito celebrado con anterioridad entre las partes, con el mismo objeto, en cuanto a lo concertado.

QUINTA. TARIFAS. De acuerdo al régimen de tarifas autorizado por el Ministerio de Justicia, los derechos por concepto de la prestación del servicio, fueron asumidos por la Parte Convocante al momento de hacer la solicitud.

SEXTA. EFECTOS. Los efectos de la presente acta y el acuerdo descrito en ella se surten a partir de la suscripción del documento, en los términos de la ley 2220/2022, sin perjuicio de que se proceda a su registro.

Facsímile de este documento será enviado a los intervinientes en el trámite, a los correos electrónicos suministrados, debidamente registrado.

Se firma por la Conciliadora la presente Acta de Conciliación en la ciudad de Barranquilla, a los treinta (30) días del mes de junio/2023, en virtud de lo dispuesto en el art. 7 y s.s. de la ley 527/1999, utilizando su firma electrónica, señalando que los asistentes dieron su aprobación a esta Acta de viva voz, lo cual quedó grabado en audio y video.

ALEXANDRA ESQUIVEL MONROY
Conciliadora
C.C. No. 32.755.064
T.P. No. 74.452 del C.S.J.

ACREDITADA INSTITUCIONALMENTE POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho

Evaluación del servicio

El cliente no realiza evaluación de servicio

Registro de la información en el Sistema de Información dispuesto para ello por el Ministerio de Justicia y del Derecho

sicaac

Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición.

sicaac

Justicia

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y DE ARBITRAJE ANA BOLIVAR DE CONSUEGRA - UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

Código Centro 1137

CERTIFICADO DE REGISTRO DEL CASO
ACTA - CONCILIACIÓN TOTAL

Número del Caso en el centro: 0222
Cuantía: CUANTIA INDETERMINADA
Fecha de solicitud: 20 de junio de 2023
Fecha del resultado: 30 de junio de 2023

CONVOCANTE(S)				
#	CLASE	TIPO Y N° DE IDENTIFICACIÓN		NOMBRE Y APELLIDOS/RAZÓN SOCIAL
1	PERSONA	CÉDULA DE CIUDADANÍA	1024525831	YESICA DAHYANA IDARRAGA JIMENEZ

CONVOCADO(S)				
#	CLASE	TIPO Y N° DE IDENTIFICACIÓN		NOMBRE Y APELLIDOS/RAZÓN SOCIAL
1	PERSONA	CÉDULA DE CIUDADANÍA	1024487928	JORGE ALBERTO GUTIERREZ CORTES

Area:	Tema:	OBLIGACIONES FRENTE A LOS HIJOS E INCAPACES
FAMILIA	Subtema:	CUSTODIA Y REGIMEN SOBRE MENORES E INCAPACES

Conciliador: ALEXANDRA PATRICIA NINOSKA ESQUIVEL MONROY
Identificación: 32755064

El presente documento corresponde al registro del caso en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición - SICAAC del Ministerio de Justicia y del Derecho, de conformidad con lo señalado en el artículo 21 numeral 9 y artículo 66 de la Ley 2220 de 2022. Una vez se ha verificado el cumplimiento de los requisitos formales establecidos en el artículo 64 de la citada norma y corroborada la adscripción del (la) conciliador (a)a este Centro de Conciliación. Las primeras copias del acta prestan mérito ejecutivo y hacen tránsito a cosa juzgada en los casos y para los efectos establecidos en la Ley. El original del acta y la copia de los antecedentes del trámite reposan en los archivos de este Centro de Conciliación.
En constancia de lo anterior, se suscribe por el (la) Director(a) del Centro:

Identificador Nacional SICAAC	
N° Caso:	2316531
N° De Resultado:	2161573

Firma:
Nombre: LILIANA MARGARITA TRAVECEDO REY
Identificación: 36561646

Fecha de impresión:
viernes, 30 de junio de 2023

Página 1 de 1

**Registro en la página del Sistema de Información*

P-SE-13-CC Procedimiento de seguimiento a acuerdos de conciliación en derecho

OBJETIVO

**Establecer las pautas para el seguimiento a los Acuerdos a los que llegan las partes en las Audiencias de Conciliación*.

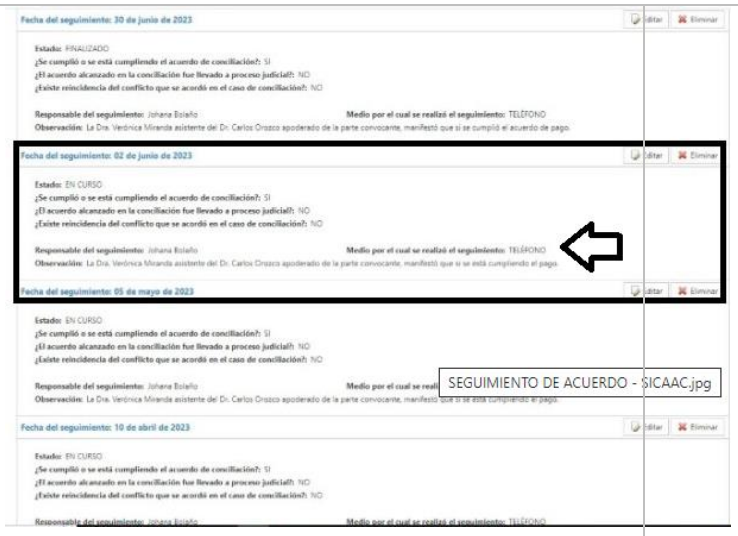
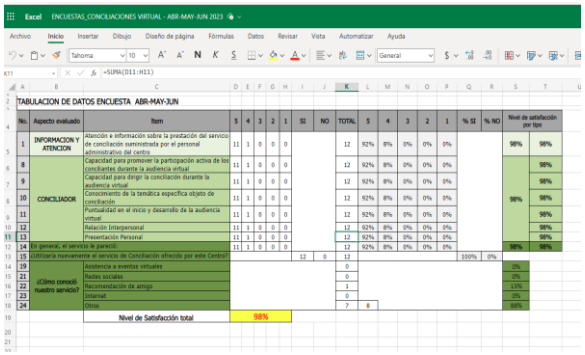
ALCANCE

**Aplica a los casos de conciliación que han sido finalizados y cuyo resultado ha sido un Acta de conciliación total o parcial, realizadas en el Centro de Conciliación Ana Bolívar de Consuegra. Inicia con la revisión del Acta de Conciliación al que llegaron las partes y finaliza con el registro del seguimiento en el Sistema de Información dispuesto para ello por el Ministerio de Justicia y del Derecho*

Caso seguimiento:

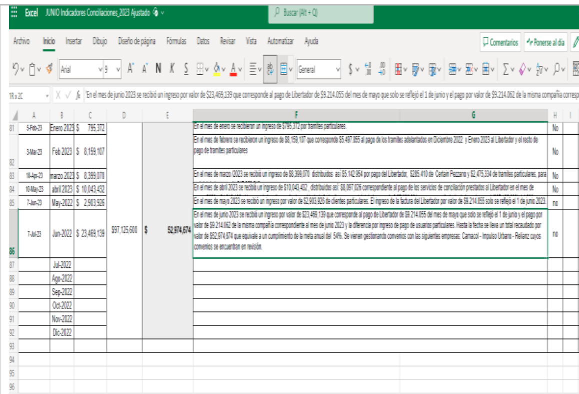
Convocante: Arryven Constructora e inmobiliaria SAS
Convocados: tania lucia cabezas quintero – Marco segundo eguis ruiz

Seguimiento: 02/06/2023, tal como se indica en el Sicaac, se realiza seguimiento vía telefónica

		 Fecha del seguimiento: 30 de junio de 2023 Estado: FINALIZADO ¿Se cumplió o se está cumpliendo el acuerdo de conciliación?: SI ¿El acuerdo alcanzado en la conciliación fue llevado a proceso judicial?: NO ¿Existe reincidencia del conflicto que se acordó en el caso de conciliación?: NO Responsable del seguimiento: Johana Bolaño — Medio por el cual se realizó el seguimiento: TELÉFONO Observación: La Dra. Verónica Miranda asistente del Dr. Carlos Orozco apoderado de la parte convocante, manifestó que si se cumplió el acuerdo de pago. Fecha del seguimiento: 02 de junio de 2023 Estado: EN CURSO ¿Se cumplió o se está cumpliendo el acuerdo de conciliación?: SI ¿El acuerdo alcanzado en la conciliación fue llevado a proceso judicial?: NO ¿Existe reincidencia del conflicto que se acordó en el caso de conciliación?: NO Responsable del seguimiento: Johana Bolaño — Medio por el cual se realizó el seguimiento: TELÉFONO Observación: La Dra. Verónica Miranda asistente del Dr. Carlos Orozco apoderado de la parte convocante, manifestó que si se está cumpliendo el pago. Fecha del seguimiento: 05 de mayo de 2023 Estado: EN CURSO ¿Se cumplió o se está cumpliendo el acuerdo de conciliación?: SI ¿El acuerdo alcanzado en la conciliación fue llevado a proceso judicial?: NO ¿Existe reincidencia del conflicto que se acordó en el caso de conciliación?: NO Responsable del seguimiento: Johana Bolaño Observación: La Dra. Verónica Miranda asistente del Dr. Carlos Orozco apoderado de la parte convocante, manifestó que si se está cumpliendo el pago. Fecha del seguimiento: 10 de abril de 2023 Estado: EN CURSO ¿Se cumplió o se está cumpliendo el acuerdo de conciliación?: SI ¿El acuerdo alcanzado en la conciliación fue llevado a proceso judicial?: NO ¿Existe reincidencia del conflicto que se acordó en el caso de conciliación?: NO Responsable del seguimiento: Johana Bolaño — Medio por el cual se realizó el seguimiento: TELÉFONO SEGUIMIENTO DE ACUERDO - SICAAC.jpg ***Registrar en el SICAAC*** **Sistema de Información dispuesto para ello por el Ministerio de Justicia y del Derecho*	
	9.1.1 Generalidades	**** Verificar encuesta de satisfacción de los usuarios correspondiente al trimestre Abril-Mayo-Jun de 2023***  Excel — ENCUESTAS_CONCILIACIONES VIRTUAL - ABR-MAY-JUN 2023 TABULACION DE DATOS ENCUESTA ABR-MAY-JUN No. / Aspecto evaluado / Item / 5 / 4 / 3 / 2 / 1 / SI / NO / TOTAL / % 5 / % 4 / % 3 / % 2 / % 1 / % SI / % NO / Nivel de satisfacción por ítem 1 INFORMACION Y ATENCION — Atención e información sobre la prestación del servicio de conciliación suministrada por el personal administrativo del centro — 11 1 0 0 0 — 12 92% 8% 0% 0% 0% — 98% 98% 8 CONCILIADOR — Capacidad para promover la participación activa de los conciliantes durante la audiencia virtual — 11 1 0 0 0 — 12 92% 8% 0% 0% 0% — 98% 98% 9 — Capacidad para dirigir la conciliación durante la audiencia virtual — 11 1 0 0 0 — 12 92% 8% 0% 0% 0% — 98% 98% 10 — Conocimiento de la temática específica objeto de conciliación — 11 1 0 0 0 — 12 92% 8% 0% 0% 0% — 98% 98% 11 — Puntualidad en el inicio y desarrollo de la audiencia virtual — 11 1 0 0 0 — 12 92% 8% 0% 0% 0% — 98% 98% 12 — Relación Interpersonal — 11 1 0 0 0 — 12 92% 8% 0% 0% 0% — 98% 98% 13 — Presentación Personal — 11 1 0 0 0 — 12 92% 8% 0% 0% 0% — 98% 98% 14 — En general, el servicio le parecio: — 11 1 0 0 0 — 12 92% 8% 0% 0% 0% — 98% 98% 15 — Utilizaría nuevamente el servicio de Conciliación ofrecido por este Centro? — SI 12 NO 0 — 12 — 100% 0% 19 ¿Cómo conoció nuestro servicio? — Asistencia a eventos virtuales — 0 — 0% 21 — Redes sociales — 0 — 0% 22 — Recomendación de amigo — 1 — 13% 23 — Internet — 0 — 0% 24 — Otros — 7 8 — 88% Nivel de Satisfacción total — 98% El proceso presenta según encuesta un nivel de satisfacción evaluada por los usuarios de 98% **** Seguimiento a las PQRS 2022-2 – 2023-1 (en caso de tener alguna queja pedir evidencias de seguimiento y manejo)*** El proceso recibe una queja a la cual se le manejo y seguimiento. Evidencia de queja – Correo contra un conciliador Manejo: citación del cliente para descargo (Evidencia) Hechos: El 5 de mayo de 2023 se presenta una queja por parte del Sr. Leopoldo Fernando Angulo del Castillo (cliente externo) contra el conciliador Álvaro Martínez, el cliente se siente inconforme con el contenido del acta emitido en la conciliación.	OK OK

		El 8 de mayo de 2023 el Centro de conciliación da trámite a la queja e invita al sr. Leopoldo a acercarse a la oficina del Centro de Conciliación indicando día y hora de la reunión. El 10 de mayo se realiza reunión con el convocado y se le informa las actuaciones que serán adelantadas con posterioridad a la reunión. El lun, 8 may 2023 a las 13:24, Leopoldo Fernando Angulo del Castillo (<andelcaleopoldo@gmail.com>) escribió: En el Contrato de Arrendamiento están las partes determinadas que no fueron convocadas ni tampoco conforme a la cláusula compromisoria y por el centro de conciliación pactado expresamente El vie., 5 de mayo de 2023 3:55 p. m., Leopoldo Fernando Angulo del Castillo <andelcaleopoldo@gmail.com> escribió: Inconforme con el contenido del Acta, por las siguientes razones: 28/7/23, 17:50 Correo: USB CENTRO DE CONCILIACION - Outlook La parte convocada arrendataria en litisconsorte necesario legitimada y con derechos en la causa: no es la que consta en la prueba documental; como también está en litisconsorte necesario legitimada legitimada y con derechos en la causa la parte convocante por: la mandataria administradora y los omitidos propietarios inscritos mandantes de la administración. Estando omitido INEXCUSABLEMENTE para el correcto contradictorio: el arrendatario firmante ante notario público señor Eduardo Jose Maria Buchaar C.C. 5.024.667; y que además convocan a un señor no firmante del contrato Naim Cure Cure. Por no tener la parte convocada la calidad de arrendataria: es la verdadera razón por la cual: no se acudió a la audiencia y se le alegó a usted el error, antes de la práctica en el día 24 de abril de 2023. Los convocados por el centro: no son la parte arrendataria; verdadera razón, por la cual: no se comparece, además de tener el contrato cláusula compromisoria que se estaría violando con la práctica de la ilegalidad de audiencia convocada por usted. SIRVASE HACER LAS CORRECCIONES Y CONSTANCIAS EN EL ACTA AFECTADA DE FALSEDAD DOCUMENTAL CON TENTATIVA DE FRAUDE PROCESAL sin perjuicio de las acciones disciplinarias. El vie, 5 may 2023 a las 15:27, Leopoldo Fernando Angulo del Castillo (<andelcaleopoldo@gmail.com>) escribió: Inconforme con el contenido del Acta, por las siguientes razones: La parte convocada arrendataria en litisconsorte necesario legitimada y con derechos en la causa: no es la que consta en la prueba documental; como también está en litisconsorte necesario legitimada legitimada y con derechos en la causa la parte convocante por: la mandataria administradora y los omitidos propietarios inscritos mandantes de la administración. Estando omitido INEXCUSABLEMENTE para el correcto contradictorio: el arrendatario firmante ante notario público señor Eduardo Jose Maria Buchaar C.C. 5.024.667; y que además convocan a un señor no firmante del contrato Naim Cure Cure. Por no tener la parte convocada la calidad de arrendataria: es la verdadera razón por la cual: no se acudió a la audiencia y se le alegó a usted el error, antes de la práctica en el día 24 de abril de 2023. Los convocados por el centro: no son la parte arrendataria; verdadera razón, por la cual: no se comparece, además de tener el contrato cláusula compromisoria que se estaría violando con la práctica de la ilegalidad de audiencia convocada por usted. SIRVASE HACER LAS CORRECCIONES Y CONSTANCIAS EN EL ACTA AFECTADA DE FALSEDAD DOCUMENTAL CON TENTATIVA DE FRAUDE PROCESAL sin perjuicio de las acciones disciplinarias. El vie, 5 may 2023 a las 11:08, ALVARO MARTINEZ GONZALEZ (<conciliador.alvaromartinez@unisimon.edu.co>) escribió: Cordial saludos, Respetados Señores, en ejercicio de mis funciones como Abogado Conciliador en el trámite de la referencia, envío adjunto constancia de no conciliación por inasistencia. En el suministro de cualquier información adicional, estaré presto a colaborarle gustosamente. Cordialmente, ALVARO MARTINEZ GONZALEZ Abogado Conciliador Centro de Conciliación y Arbitraje "Ana Bolívar de Consuegra" Compartir ··· Correo_ leopoldo....pdf Información **De:** Leopoldo Fernando Angulo del Castillo <andelcaleopoldo@gmail.com> **Enviado:** lunes, 8 de mayo de 2023 17:46 **Para:** USB CENTRO DE CONCILIACION <centrodeconciliacion@unisimon.edu.co> **Cc:** JOHANA MARGARITA BOLAÑO CANTILLO <johana.bolano@unisimon.edu.co> **Asunto:** Re: PARA REGISTRAR CONSTANCIA DE NO CONCILIACIÓN POR INASISTENCIA AUDIENCIA VIRTUAL DE CONCILIACIÓN ISSA SAIEH & CIA LTDA VS SABEH CURE CURE Y OTROS. CONFIRMADO DIA 10 DE MAYO DE 2023 HORA 3 PM ESTARÉ EN LA CITA CONVOCADA. El lun, 8 may 2023 a las 15:21, USB CENTRO DE CONCILIACION (<centrodeconciliacion@unisimon.edu.co>) escribió: Buenas tardes, Espero que se encuentre bien. Me dirijo a usted en relación a la queja presentada contra el conciliador Dr. Álvaro Martínez y con el objetivo de abordar los motivos de su inconformidad expresados en sus comunicaciones sobre el asunto en cuestión. https://outlook.office.com/mail/id/AAMkADAzZWNkYzNILTE1OTEtNGU2ZS1iYmQzLWI2N2E4ZDMzNGE5ZABGAAAAAAAdq6nut%2BrR87CGUqJlc... 1/6 28/7/23, 17:50 Correo: USB CENTRO DE CONCILIACION - Outlook Quisiera invitarlo cordialmente a una reunión en nuestras instalaciones del Centro de Conciliación, ubicadas en la Carrera 53 #64-158 de esta ciudad, mañana 10 de mayo a las 3:00 p.m. Agradecería que pueda confirmar su disponibilidad para asistir a esta reunión. Quedo a la espera de su respuesta. *#LaConciliacionNoSeDetiene* *#ConciliarEsLaSolución* *#ElMejorEscenarioParaResolverSusDiferencias* Cordialmente,	

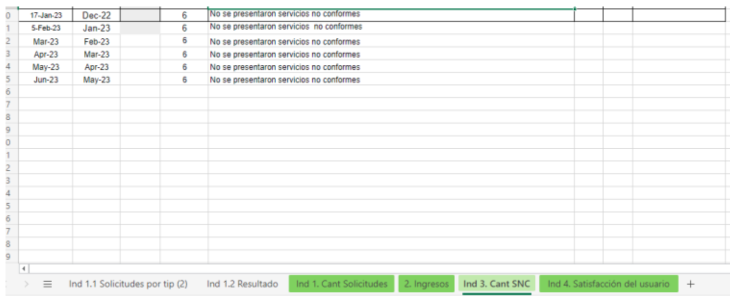
		28/7/23, 17:50 Correo: USB CENTRO DE CONCILIACION - Outlook **Re: PARA REGISTRAR CONSTANCIA DE NO CONCILIACIÓN POR INASISTENCIA AUDIENCIA VIRTUAL DE CONCILIACIÓN ISSA SAIEH & CIA LTDA VS SABEH CURE CURE Y OTROS.** Leopoldo Fernando Angulo del Castillo <andelcaleopoldo@gmail.com> Mar 16/05/2023 15:13 Para:USB CENTRO DE CONCILIACION <centrodeconciliacion@unisimon.edu.co> CC:JOHANA MARGARITA BOLAÑO CANTILLO <johana.bolano@unisimon.edu.co> 2 archivos adjuntos (91 KB) Outlook-h2ktuscmt.jpg; Outlook-0mk0fw1.jpg; Buenas Tardes. Les ruego me informen sobre las actuaciones adelantadas con posterioridad a la reunión que tuvimos el día miércoles 10 de mayo de 2023 El mar., 9 de mayo de 2023 8:22 a. m., USB CENTRO DE CONCILIACION <centrodeconciliacion@unisimon.edu.co> escribió: **Buenos dias,** **Muchas gracias por su confirmación** **Lo esperamos** ***#LaConciliacionNoSeDetiene #ConciliarEsLaSolución #ElMejorEscenarioParaResolverSusDiferencias*** **Cordialmente,** **De:** Leopoldo Fernando Angulo del Castillo <andelcaleopoldo@gmail.com> **Enviado:** lunes, 8 de mayo de 2023 17:46 **Para:** USB CENTRO DE CONCILIACION <centrodeconciliacion@unisimon.edu.co> **Cc:** JOHANA MARGARITA BOLAÑO CANTILLO <johana.bolano@unisimon.edu.co> **Asunto:** Re: PARA REGISTRAR CONSTANCIA DE NO CONCILIACIÓN POR INASISTENCIA AUDIENCIA VIRTUAL DE CONCILIACIÓN ISSA SAIEH & CIA LTDA VS SABEH CURE CURE Y OTROS. CONFIRMADO DIA 10 DE MAYO DE 2023 HORA 3 PM ESTARÉ EN LA CITA CONVOCADA. El lun, 8 may 2023 a las 15:21, USB CENTRO DE CONCILIACION (<centrodeconciliacion@unisimon.edu.co>) escribió: Buenas tardes, Espero que se encuentre bien. Me dirijo a usted en relación a la queja presentada contra el conciliador Dr. Álvaro Martínez y con el objetivo de abordar los motivos de su inconformidad expresados en sus comunicaciones sobre el asunto en cuestión. https://outlook.office.com/mail/id/AAMkADAzZWNkYzNlLTE1OTEtNGL02ZS1iYmQzLWI2N2E4ZDMzNGE5ZABGAAAAAAAdcq6nuf%2BrR67CGUqJic... 1/6	
	9.1.3 Análisis y evaluación	**** Revisión de resultados de indicadores del proceso (período 2023-I)*** Ind. 1 **Cantidad de solicitudes recibidas** a corte de Junio se han recibido 233 solicitudes – La meta de cumplimiento planteada por el proceso para el año 2023 es de 339, lo que indica que para el mes de junio el proceso cumple con un 72% de la meta anual establecida **AÑO 2023** 5-Feb-23 | Jan-23 | 18 3-Mar-23 | Feb-23 | 51 | Cua III-2023 | 145 10-Apr-23 | Mar-23 | 31 10-May-23 | Apr-23 | 45 5-Jun-23 | May-22 | 58 | 239 | 333 7-Jul-23 | Jun-22 | 36 | Cua III-2023 | 94 Jul-22 Aug-22 | 0 Sep-22 | 0 Oct-22 | 0 | Cua III-2023 | 0 Nov-22 | 0 Dec-22 | 0 En el mes de enero 2023 se radicaron 18 solicitudes de conciliación. 17 solicitudes radicadas por el Libertador y 1 solicitud particular. El 24 de Enero se realizó la Barra ConciliaTE 'ANÁLISIS DEL IMPACTO SOCIO JURÍDICO DEL CASO SHAKIRA EN LA SOCIEDAD' El 31 de Enero se llevó a cabo la charla CONFERENCIA APRENDER A NEGOCIAR EN UN MUNDO DE ABUNDANCIA UTILIZANDO UN MODELO PARA NEGOCIAR en alianza con Sostenibilidad Empresarial. | no En el mes de febrero/2023 se radicaron 51 solicitudes de conciliación. 44 solicitudes radicadas por el Libertador y 7 solicitudes particulares. | no En el mes de marzo/2023 se radicaron 31 solicitudes, 9 asuntos particulares, 1 solicitud radicada en el convenido de Certain Pezzano y 21 solicitudes radicadas por el Libertador | no En el mes de abril 2023, se radicaron 45 solicitudes de conciliación: 40 radicadas por El Libertador y 5 solicitudes particulares, para un total de 153 solicitudes, para un total de cumplimiento del 46% de la meta anual. | no En el mes de mayo 2023 se radicaron 58 solicitudes así: 4 particulares, 1 del convenio Alumbra, 2 de convenio Certain y 51 del convenio de Libertador, A la fecha llevamos un cumplimiento del 61% de la meta anual. En el mes de mayo se celebró el IV Foro de Conciliación | no En el mes de junio 2023, se radicaron 36 solicitudes así: 7 tramites particulares y 29 solicitudes del libertador, para un total de tramites recibidos de 239, para un cumplimiento del 72 % de la meta anual. | no **Ind 2 Ingresos** (Meta Anual) $97.125.600 Seguimiento a Jul $52.974.674 (Valor recaudado) En el mes de junio 2023 se recibió un ingreso por valor de $23,469,139 que corresponde al pago de Libertador de $9.214.055 del mes de mayo que solo se reflejó el 1 de junio y el pago por valor de $9.214.062 de la misma compañía correspondiente al mes de junio 2023	OK



A	B	C	D	E	F	H
5-Feb-23	Enero 2023	$ 795,372			En el mes de enero se recibieron un ingreso de $795,372 por tramites particulares.	No
3-Mar-23	Feb 2023	$ 8,159,107			En el mes de febrero se recibieron un ingreso de $8,159,107 que corresponde $5.497.855 al pago de los tramites adelantados en Diciembre 2022 y Enero 2023 al Libertador y el resto de pago de tramites particulares	No
10-Apr-23	marzo 2023	$ 8,399,070			En el mes de marzo /2023 se recibió un ingreso de $8,399,070 distribuidos así $5.142.954 por pago del Libertador, $285.410 de Certain Pezzano y $2.475.334 de tramites particulares, para	No
10-May-23	abril 2023	$ 10,043,432			En el mes de abril 2023 se recibió un ingreso de $10,043,432 , distribuidos así: $8,097,026 correspondiente al pago de los servicios de conciliación prestados al Libertador en el mes de	No
7-Jun-23	May-2022	$ 2,903,926			En el mes de mayo 2023 se recibió un ingreso por valor de $2,903,926 de clientes particulares. El ingreso de la factura del Libertador por valor de $9.214.055 solo se reflejó el 1 de junio 2023.	no
7-Jul-23	Jun-2022	$ 23,469,139	$97,125,600	$ 52,974,674	En el mes de junio 2023 se recibió un ingreso por valor de $23,469,139 que corresponde al pago de Libertador de $9.214.055 del mes de mayo que solo se reflejó el 1 de junio y el pago por valor de $9.214.062 de la misma compañía correspondiente al mes de junio 2023 y la diferencia por ingreso de pago de usuarios particulares. Hasta la fecha se lleva un total recaudado por valor de $52,974,674 que equivale a un cumplimiento de la meta anual del 54%. Se vienen gestionando convenios con las siguientes empresas: Camacol - Impulso Urbano - Reliant cuyos convenios se encuentran en revisión.	no
	Jul-2022					
	Ago-2022					
	Sep-2022					
	Oct-2022					
	Nov-2022					
	Dic-2022					

Ind 3. Cantidad de SNC

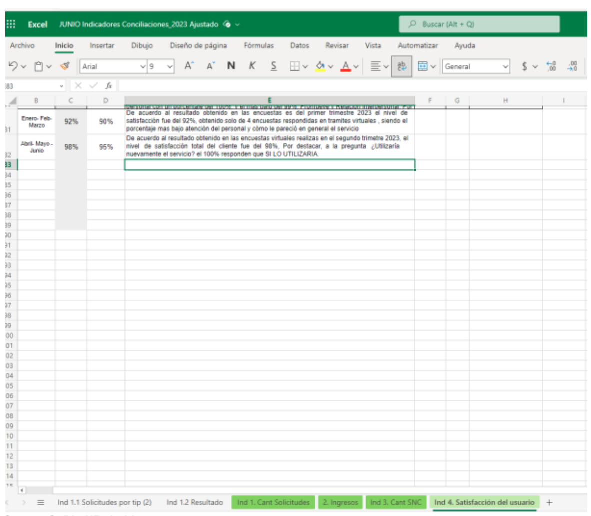
El proceso no presentó SNC



17-Jan-23	Dec-22		6	No se presentaron servicios no conformes
5-Feb-23	Jan-23		6	No se presentaron servicios no conformes
Mar-23	Feb-23		6	No se presentaron servicios no conformes
Apr-23	Mar-23		6	No se presentaron servicios no conformes
May-23	Apr-23		6	No se presentaron servicios no conformes
Jun-23	May-23		6	No se presentaron servicios no conformes

Ind 4 Satisfacción del usuarios Abril_May_jun 98 – 95

De acuerdo al resultado obtenido en las encuestas virtuales realizas en el segundo trimetre 2023, el nivel de satisfacción total del cliente fue del 98%, Por destacar, a la pregunta ¿Utilizaría nuevamente el servicio? el 100% responden que SI LO UTILIZARIA.



B	C	D	E
Enero- Feb- Marzo	92%	90%	De acuerdo al resultado obtenido en las encuestas es del primer trimestre 2023 el nivel de satisfacción fue del 92%, obtenido solo de 4 encuestas respondidas en tramites virtuales , siendo el porcentaje mas bajo atención del personal y cómo le pareció en general el servicio
Abril- Mayo - Junio	98%	95%	De acuerdo al resultado obtenido en las encuestas virtuales realizas en el segundo trimetre 2023, el nivel de satisfacción total del cliente fue del 98%. Por destacar, a la pregunta ¿Utilizaria nuevamente el servicio? el 100% responden que SI LO UTILIZARIA.

*Revisión de indicadores

	10. Mejora	*** Revisar si el proceso cuenta con AM, AR o AC en curso** El proceso reporta una AR en curso: AR-013 En curso. Fecha de solicitud 3-oct-2023. Ultimo seguimiento 26 de mayo de 2023. De 10 actividades numeradas en el plan de acción 7 se encuentran cerradas (actividades 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8) y 3 en curso (actividades 5,9, 10)	

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

SOLICITUD DE ACCIONES

F-SI-66-GC / Versión 8 Vigente desde 29-04-2021 /

PLAN DE ACCIÓN / ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA MATERIALIZAR EL CAMBIO

Nº	ACTIVIDADES (Numerarlas)	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	RECURSOS
1	Asistir como mínimo a una de las divulgaciones de la Ley 2220 de 2022 (Estatuto de la Conciliación) organizadas por el Ministerio de Justicia y del derecho.	Directora del Centro de Conciliación / Conciliadores	5-oct.-2022	Recursos existentes de personal Plataformas tecnológicas
2	Analizar y discutir (Generación de agenda de trabajo) en conjunto con el equipo de Conciliadores cómo se abordarán las situaciones derivadas de este cambio normativo.	Directora del Centro de Conciliación / Conciliadores	**Seguimiento 1:** 30/10/2022 Hasta la fecha: 02/12/2022	Recursos existentes de personal incluido grupo de apoyo (Profesores con horas administrativas); Plataformas tecnológicas; Plan de socialización del estatuto
3	Teniendo en cuenta que el Centro de Conciliación Ana Bolívar de Consuegra hace parte de Fedecentro, recibir capacitaciones y divulgaciones en el marco de esta relación para abordar temas asociados al cambio normativo a implementar.	Directora del Centro de Conciliación	30-oct.-2022	Recursos existentes de personal
4	Realizar los ajustes necesarios a los lineamientos y procedimientos del Centro de Conciliación que hayan lugar teniendo en cuenta (Reglamento, Procedimientos, formatos)	Directora del Centro de Conciliación	20-nov.-2022	ISOTools (Circuito de revisión y aprobación de documentos); Recursos existentes de personal
5	Actualizar el listado maestro de registros del subproceso teniendo en cuenta los cambios derivados del estatuto.	Directora del Centro de Conciliación	20-nov.-2022	ISOTools (Circuito de revisión y aprobación de documentos); Recursos existentes de personal
6	Establecer un Plan de Socialización del Estatuto de la Conciliación para los conciliadores del Centro de Conciliación Ana Bolívar de Consuegra Dar cumplimiento a la implementación del plan de socialización del estatuto	Directora del Centro de Conciliación	Hasta la fecha: 02/12/2022	Recursos existentes de personal incluido grupo de apoyo (Profesores con horas administrativas); Plataformas tecnológicas; Plan de socialización del estatuto

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

SOLICITUD DE ACCIONES

F-SI-66-GC / Versión 8 Vigente desde 29-04-2021 /

Nº	ACTIVIDADES (Numerarlas)	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	RECURSOS
7	Actualizar la matriz de documentos externos y de requisitos reglamentarios del subproceso RSE - CC	Directora del Centro de Conciliación; Coordinador de Gestión de riesgos	30-ene.-2023	ISOTools (Circuito de revisión y aprobación de documentos); Recursos existentes de personal
8	Planificar dentro de las inversiones del año 2023 lo concerniente a las adecuaciones de las salas para la prestación del servicio digital o mixto. Implementar los aspectos relacionados con la seguridad jurídica del trámite para la prestación del servicio virtual (De conformidad con la Ley 527 de 1999)	Directora del Centro de Conciliación	30-ene.-2023	Necesidad presentada ante plan de inversiones
9	Actualizar la matriz de gestión de riesgos del subproceso incluyendo los eventos y controles necesarios para el abordaje de las situaciones derivadas de la actualización normativa	Directora del Centro de Conciliación	30-ene.-2023	F-DE-04-RG Matriz de gestión de riesgos
10	Evaluar la eficacia de las acciones tomadas para el abordaje del evento.	Directora del Centro de Conciliación; Coordinador de Gestión de riesgos	25-feb.-2023	F-DE-05-RG Lista de verificación de controles Recursos Existentes de personal

Plan de acción aprobado por: Liliana Travecedo, Director del centro de conciliación, mediante correo electrónico — 03-oct-2022

Líder de proceso, Director o Vicerrector Correspondiente — Fecha

Enviar este registro mediante e-mail a Gestión de Calidad con copia a la autoridad que aprueba el plan de acción para su radicación y seguimiento.

Observaciones: Gestión de la Calidad, Gestión de Riesgos y/o Seguridad y Salud en el Trabajo:

Nota 1: Revisar en los procesos el uso correcto del logo de certificación
Nota 2: Inserte tantas filas como requiera
Nota 3: Verifique que incluya todos los requisitos aplicables al proceso, subproceso o actividad que auditará