**PORTADA**

|  |  |
| --- | --- |
| **VERSIÓN** | **Justificación de la Modificación** |
| 0 | Lanzamiento |
| 3 | **Septiembre 20 de 2016**  \*Se realiza cambio en los cargos y responsables de la elaboración y revisión del procedimiento, así como los cargos de la lista de distribución. Se realiza cambio en los cargos y responsables de la elaboración y revisión del procedimiento, así como los cargos de la lista de distribución. |
| 4 | **Agosto 17 de 2018**  Se elimina el FOR-MASC-32 Evaluación de Eventos. |
| 5 | **Julio 1 de 2020**   * Se incluye el concepto de Emergencia social dentro del numeral 3 de Terminología. * En el paso No. 5 se describe las actividades a desarrollar en caso de presentarse una emergencia social que impida la realización de forma presencial de las audiencias. |
| 6 | **Septiembre 06 de 2022**  Se realizaron los siguientes ajustes:  Tabla de Elaboró, Revisó y Aprobó  Lista de Distribución  Numeral 4.- Formatos y/o Documentos Utilizados.  Descripción de Actividades, numerales 1,2,3,5,6,7,8,9 |
| 7 | **Junio 21 de 2024**  Se realizaron los siguientes ajustes:  Tabla de Elaboró, Revisó y Aprobó. |
| 8 | **Octubre 10 de 2024**  Actualización de logo  Actualización de Elaboró, Revisó y Aprobó |
| 9 | **Abril 29 de 2025**  Actualización en la denominación de los cargos en Elaboró, Revisó, Aprobó, Lista de Distribución y del numeral 6 en la columna de Responsables se ajustó todos los cargos |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **Nombre:** Edgar Darian Sierra Romero | **Nombre:** Gonzalo Delgado Avendaño | **Nombre:** Daniel Francisco Bernal Rodríguez |
| **Cargo:** Líder I Asesoría Jurídica y Formación Empresarial | **Cargo:** Coordinador MASC | **Cargo:** Director de Asuntos Jurídicos |
| **Fecha:** Abril 29 de 2025 | **Fecha:** Abril 29 de 2025 | **Fecha:** Abril 29 de 2025 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lista de Distribución** | | | |
| **No.** | **Cargo** | **No.** | **Cargo** |
| **1** | Presidencia Ejecutiva | **2** | Coordinador MASC |
| **3** | Dirección de Asuntos Jurídicos | **4** | Líder I Asesoría Jurídica y Formación Empresarial |
| **5** | Gestor Jurídico y de Desarrollo Empresarial | **5** | Profesional II de Gestión de Calidad |

1. **OBJETIVO**

Atender servicios del centro en forma gratuita según la normatividad vigente

1. **ALCANCE**

Centro de Conciliación, arbitraje y amigable composición

1. **TERMINOLOGÍA**

**Emergencia Social:** Se trata de una situación imprevista y no programada. Supone un factor favorecedor de procesos de vulnerabilidad e incluso, de exclusión social. Requieren la respuesta inmediata, que evite el desarrollo de estados de desprotección y que modifica cualitativamente el contexto personal y social.

1. **FORMATOS Y/O DOCUMENTOS UTILIZADOS**

FOR-MASC-03 Libro Oficial de Conciliadores

FOR-MASC-09 Notificación Convocante

FOR-MASC-10 Notificación Audiencia Convocado

FOR-MASC-13 Solicitud de Conciliación

FOR-MASC-19 Informe Jornada de conciliación Gratuita

FOR-MASC-20 Asistencia servicio social del centro

FOR-MASC-25 Entrega Primeras Copias

PDO-MASC-02 Audiencias de Conciliación

1. **CONSIDERACIONES GENERALES**

N/A

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

| **Nº** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DOCUMENTO Y/O REGISTRO** |
| --- | --- | --- | --- |
| **0** | Inicio |  |  |
| **1** | Revisar la creación de la Jornada de Conciliación gratuita en el cronograma en la plataforma del Ministerio de Justicia y del Derecho. El 5% de las conciliaciones deben programarse gratuitamente | Líder I Asesoría Jurídica y Formación Empresarial, o Coordinador o Director del Centro | Página Ministerio de Justicia y del Derecho SICAAC |
| **2** | realizar la convocatoria, promoción, aspectos logísticos (fecha, lugar, hora, material a utilizar), según el caso. | Gestor Jurídico y de Desarrollo Empresarial o Líder I Asesoría Jurídica y Formación Empresarial o Coordinador o Director del Centro | Publicidad (Carteles y/o volantes y/o Cuñas Radiales y/o página Web y/o Redes sociales) |
| **3** | Recepción, análisis y aprobación de solicitudes de audiencias de conciliación gratuitas, donde se analizan los casos y su viabilidad | Gestor Jurídico y de Desarrollo Empresarial o Líder I Asesoría Jurídica y Formación Empresarial o Coordinador o Director del Centro | FOR-MASC-13 Solicitud de Conciliación |
| **4** | Definir el lugar a realizar la jornada para iniciar la convocatoria, e informar a los conciliadores inscritos. | Gestor Jurídico y de Desarrollo Empresarial o Líder I Asesoría Jurídica y Formación Empresarial o Coordinador o Director del Centro | FOR-MASC-03 Libro Oficial de Conciliadores |
| **5** | Establecer la relación de las variables, donde se escoge el medio o medios de difusión de dicha convocatoria, estipulando las fechas de apertura y cierre de la misma. | Gestor Jurídico y de Desarrollo Empresarial o Líder I Asesoría Jurídica y Formación Empresarial o Coordinador o Director del Centro | Publicidad (Carteles y/o volantes y/o Cuñas Radiales y/o página Web y/o Redes sociales) |
| **6** | Definir de acuerdo a las solicitudes, la hora, el lugar y las circunstancias necesarias, para llevar a cabo la audiencia, designar los casos a los abogados para enviar notificaciones por correo o cualquier medio de electrónico idóneo autorizado por la ley a los convocantes y a los convocados.  Cuando se presente una emergencia social que impida la realización de forma presencial, se realizara la audiencia por medios virtuales autorizados por la Cámara de Comercio. | Gestor Jurídico y de Desarrollo Empresarial o Líder I Asesoría Jurídica y Formación Empresarial o Coordinador o Director del Centro | Notificación de audiencia de conciliación.  FOR-MASC-09 Notificación Convocante  FOR-MASC-10 Notificación Audiencia Convocado |
| **7** | Instalar a los conciliadores, desarrollar las audiencias y verificar el cumplimiento de la programación de audiencias.  Posteriormente se realizará el registro de Actas o Constancias o informes. | Gestor Jurídico y de Desarrollo Empresarial o Líder I Asesoría Jurídica y Formación Empresarial o Coordinador MASC o Director del Centro | FOR-MASC-20 Asistencia servicio social del centro  PDO-MASC-02 Audiencias de Conciliación  FOR-MASC-25 Entrega Primeras Copias |
| **8** | Evaluar la actividad, tomando como base las solicitudes entendidas y el resultado de estas, el desarrollo desde la planeación hasta la ejecución analizando la información recolectada. | Gestor Jurídico y de Desarrollo Empresarial o Líder I Asesoría Jurídica y Formación Empresarial o Coordinador o Director del Centro | FOR-MASC-19 Informe Jornada de conciliación Gratuita |
| **9** | Registrar y Archivar: Convocatoria a la jornada gratuita, informe de resultado de las audiencias tramitadas y Registro fotográfico. | Gestor Jurídico y de Desarrollo Empresarial o Líder I Asesoría Jurídica y Formación Empresarial o Coordinador MASC o Director del Centro | FOR-CMC-22 Tabla de Retención Documental |
| **10** | Fin |  |  |

**7. NORMATIVAD VIGENTE**

Ver FOR-CMC-04 Normograma por Procesos

**8. INDICADOR**

Ver FOR-CMC-20 Tabla de Control de Indicadores