**Centro de Conciliación – Corporación Universitaria Antonio José de Sucre – UAJS**

**Introducción**

El Centro de Conciliación de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre – UAJS está conformado por la directora, la secretaria, los/las docentes asesores(as) y los/las estudiantes de Consultorio Jurídico III y IV, quienes, como parte de su formación jurídica, prestan un servicio social gratuito a los usuarios que solicitan audiencias de conciliación, de conformidad a la Ley 2220 de 2022.

**Objetivo**

Establecer las directrices operativas y administrativas para garantizar una atención eficiente, respetuosa, inclusiva y organizada a los usuarios del Centro de Conciliación y del Consultorio Jurídico de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre – UAJS, así como regular el procedimiento interno para la inscripción, atención, registro, control y archivo de información relacionada con los estudiantes, docentes, monitores y usuarios del servicio jurídico, en cumplimiento de las funciones institucionales, principios de acceso a la justicia y mejora continua de la calidad del servicio.

**Recepción de Documentos de Inscripción – Estudiantes del Consultorio Jurídico-centro de conciliación**

1. Las hojas de vida de los estudiantes asignados al Consultorio Jurídico y al Centro de Conciliación serán enviadas al escenario de prácticas, dependencia de proyección social.
2. La secretaria verificará que cada estudiante cumpla con los requisitos establecidos por la dirección del centro, entre ellos:
   * Actualización de datos personales en la base de datos institucional.
   * Firma del acta de compromiso.
3. Para las actividades de proyección social, la secretaria realizará la convocatoria e inscripción de los estudiantes interesados. Una vez cerrada la inscripción, se informará formalmente a la Dirección del Centro de Conciliación.

**Anotaciones**

* La secretaria, monitor ni estudiante están autorizados para recibir documentos originales.
* Los documentos mínimos requeridos para atender el caso son:
  + Fotocopia del documento de identidad.
  + Fotocopia de un recibo de servicio público o certificado SISBÉN para verificar el estrato socioeconómico.

**Registro de Asistencia – Estudiantes**

La secretaria debe llevar el control y registro de asistencia de estudiantes en el horario asignado para la audiencia de conciliación programada, la cual será conforme al turno en la fecha y dia designado durante el semestre.

**Inasistencias**

* El estudiante deberá presentar excusa por escrito dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, radicándola en la Oficina de Recepción (sede C).
* Excusas válidas:
  + Incapacidad médica de EPS o IPS.
  + Certificación del jefe inmediato (si aplica).
  + Causa mayor o calamidad doméstica justificada por escrito.

**Observaciones**

* Las inasistencias deben registrarse el mismo día del incumplimiento en la matriz de turnos.
* En caso de no presentar excusa en el término estipulado, se dejará constancia negativa en el informe semanal.

**Atención al usuario**

La secretaria es responsable de recibir a los usuarios del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación, registrándolos en la base de datos institucional con la siguiente información:

* Nombre completo del solicitante y del convocado.
* Número de cédula de ambos.
* Dirección de residencia.
* Número de celular.
* Correo electrónico.

Posterior al registro, la secretaria asignará el caso al estudiante de consultorio III o IV, quien continuará con la recolección de los datos jurídicos relevantes, en el formato de solicitud de conciliación.

**Entrega de Documentos a las Partes**

Una vez finalizada la audiencia de conciliación y posterior inscripción del acta o constancia en el sistema SICAAC, la secretaria entregará a las partes intervinientes las **primeras copias** del acta o constancia.

**Audiencias virtuales**

* El acta debe incluir el enlace de conexión.
* Se aceptarán firmas digitales autorizadas por las partes mediante correo electrónico, si así fue acordado.
* Deberá identificarse a plenitud a las partes, por lo que deberán tener las cámaras encendidas y documento de identificación a la mano.

**Encuesta de Satisfacción del Usuario**

Al finalizar el proceso conciliatorio, la secretaria aplicará una encuesta de satisfacción a las partes con el fin de evaluar la calidad del servicio prestado y obtener información útil para la mejora continua del centro.

**Archivo de Documentación**

**Archivo físico:** La secretaria archivará los documentos generados en cada proceso (solicitud de conciliación, citaciones, actas, constancias y anexos).

**Archivo digital:** Las solicitudes deberán ser radicadas en el archivo digital (Drive u otra plataforma documental institucional), el cual deberá mantenerse actualizado.

**Disposición Final**

Este protocolo hace parte de la estructura operativa del Centro de Conciliación y del Consultorio Jurídico de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre – UAJS. Su cumplimiento es obligatorio para todos los actores que intervienen en la atención jurídica, conciliatoria y administrativa del centro.