



<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>No.</b> 1 de 1			
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC 5906/12	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th style="text-align: center;">Requisito(s):</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3.2.3 f)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3.2.7.2</td> </tr> </table>	Requisito(s):	3.2.3 f)	3.2.7.2
Requisito(s):					
3.2.3 f)					
3.2.7.2					
<b>Descripción de la no conformidad:</b>  La planificación de la prestación de los servicios no incluye las necesidades de los conciliadores, ni las necesidades de la población objetivo. Tampoco se tuvo en cuenta la programación de audiencias teniendo en cuenta la disponibilidad de salas y disponibilidad de estudiantes conciliadores.					
<b>Evidencia:</b>  No se evidenció que se tuvieran en cuenta las necesidades de los estudiantes conciliadores en la atención y soporte por parte de los docentes asesores ya que éstos no tienen suficiente tiempo disponible para esta actividad, implicando errores en los documentos generados como el caso No. 263-2024 quedó anexa la sustitución del caso No. 258, adicionalmente en el mismo caso se lee:” se posiciona al Ignacio de Viviana Jaramillo Rivera...” en donde el nombre de Ignacio no tiene que ver en este caso. Esta inconsistencia se presenta en más documentos por la utilización de la metodología de copy paste.  Tampoco se ha tenido en cuenta en la programación de audiencias, la disponibilidad de salas ni la disponibilidad de estudiantes conciliadores. ya que la programación se limita a la disponibilidad de tiempo de los docentes asesores.					
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>			
Asignar docentes del programa de Derecho de la facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, que cumplan el perfil para fortalecer el equipo de trabajo del Centro de Conciliación, en lo que tiene que ver con asesoría y acompañamiento a estudiantes de Consultorio Jurídico, en todo su proceso de práctica (Citas, audiencias, expedientes)	Portafolio Docente, a cargo del Director del Programa de Derecho.	2 noviembre			
Programar audiencias y citas hasta el 14 de diciembre que garantice la práctica de los estudiantes de Consultorio Jurídico, tanto de clases regulares como de vacacional para el período académico 24-2, así mismo, se deberán garantizar las audiencias para la pasantía de los estudiantes que se encuentran cursando el Diplomado de Conciliación Extrajudicial en Derecho.	Programación de citas y audiencias a través de correo electrónico y google calendar, a cargo del equipo del Centro de Conciliación.	15 noviembre			
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).  Objetivo: Asegurar que los docentes contratados tengan el tiempo adecuado para brindar el asesoramiento necesario y atender a los estudiantes conciliadores oportunamente, de este modo mejorar la calidad de la documentación generada para los usuarios, cómo consecuencia del procedimiento Conciliatorio.  1. ¿Por qué hay errores en la documentación?  Porque el conciliador y el docente asesor no revisan lo suficiente por la acumulación de trabajo en su labor en el Centro de Conciliación y como docente regular en programa de Derecho.					

2. ¿Por qué el conciliador y el docente asesor no revisan lo suficiente?

Porque no tienen suficiente tiempo para el acompañamiento de los estudiantes que asisten a las audiencias conciliatorias, que llevan a cabo las citas y audiencias de conciliación.

3. ¿Por qué no tienen suficiente tiempo los docentes asesores?

Porque solo hay 2 docentes con la carga de trabajo para atender la cantidad de estudiantes que se encuentran matriculados en Consultorio Jurídico y realizan la práctica en Conciliación.

4. ¿Por qué sólo hay 2 docentes asesores para ejecutar las actividades propias del Centro de Conciliación?

Porque tienen múltiples actividades asignadas en el portafolio.

### **Causa Raíz**

La causa está asociada al Recurso Humano que se encuentra disponible para las actividades del Centro de Conciliación, en la medida en que hay una baja asignación en las horas del portafolio docente (plan de trabajo), para apoyar las actividades del Centro de Conciliación.

<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Formar a los docentes del programa de derecho en el Diplomado de Conciliación Extrajudicial en Derecho, desde la institución, para que en momentos de necesidad en el centro de conciliación puedan apoyar en situaciones de contingencia al equipo del centro.	Listas de Docentes Certificados	30 Marzo 2025
Mejorar la proporción de docente/estudiantes practicantes en el centro de conciliación, en consultorio jurídico, para el procedimiento conciliatorio.	Portafolio Docente	30 Marzo 2025