


| | | |
|---|---|---|
|  | <h2>PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN</h2> | <p>Código: PD-JUR-001</p> <p>Versión: 2</p> <p>Fecha: 2018-03-15</p> <p>Página: 1 de 23</p> |
|---|---|---|

1. OBJETIVO:

Prestar el servicio de conciliación como contribución a la integración social; a través de la formación integral de los estudiantes en la utilización de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

2. ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la planificación de las actividades de funcionamiento y formación continua, y va hasta la implementación de acciones correctivas y preventivas mediante el Plan de Mejoramiento.

3. DEFINICIONES¹

3.1 Mecanismos alternativos de solución de conflictos. Figuras autorizadas por la ley, alternativas al proceso judicial, que buscan solucionar los conflictos entre las partes, ya sea de manera directa entre ellas o mediante la intervención de un tercero.

3.2 Entidad promotora. Entidad pública, persona jurídica sin ánimo de lucro, universidad con consultorio jurídico, que cuenta con Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

3.3 Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Línea de acción autorizada por el Gobierno Nacional a una entidad promotora para prestar el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desarrollo de las funciones de los conciliadores y los árbitros, en el marco del ejercicio de una función pública

3.4 Conciliación. Mecanismo de solución 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.

3.5 Conciliador extrajudicial en derecho. Abogado en ejercicio, capacitado en conciliación extrajudicial en derecho e inscrito en un Centro de Conciliación y/o Arbitraje autorizado por el Gobierno Nacional.

Nota. Para efectos de esta norma, se utilizará el término Conciliador y solo se aplicará para conciliadores inscritos a los Centros de Conciliación.

¹ Tomado de la Norma Técnica Colombiana NTC 5906: Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos Generales del Servicio. Icontec 2012-02-22.

3.6 Estudiante conciliador. Estudiante de la carrera de derecho, que facultado por la ley y en su práctica en el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, ejerce la función de Conciliador sin tratarse de un abogado titulado.

3.7 Convocante. Persona natural o jurídica quien solicita al Centro de Conciliación o a un Conciliador la realización de una audiencia de conciliación para resolver uno o varios conflictos con un tercero.

3.8 Convocado. Citado, solicitado. Persona natural o jurídica que es citada a una audiencia de conciliación, por petición del convocante, para resolver un conflicto.

3.9 Solicitud de conciliación. Petición dirigida a un operador (conciliador o Centro de Conciliación) para que inicie el trámite conciliatorio.

3.10 Audiencia de conciliación. Reunión en donde convergen el conciliador y las partes (convocante, convocado) con el fin de buscar soluciones a uno o varios conflictos comunes.

3.11 Acta de conciliación. Documento suscrito por el conciliador y las partes (convocante, convocado), dentro de una audiencia de conciliación, que plasma el acuerdo al que lleguen los mismos el cual contiene obligaciones claras, expresas y exigibles.


3.12 Registro de acta. Actividad a través de la cual un Centro de Conciliación certifica en el acta de conciliación que ésta:

- ha sido suscrita por un conciliador inscrito en el Centro,
- satisface los requisitos formales de ley y
- es primera copia que presta mérito ejecutivo.


3.13 Constancia de no acuerdo. Documento expedido por el conciliador, cuando las partes que asistieron a la audiencia de conciliación no logran un acuerdo.

3.14 Constancia de inasistencia. Documento que expide el conciliador cuando todas o alguna de las partes citadas no comparece a la audiencia de conciliación, con o sin justificación.

3.15 Constancia de Asunto no Conciliable: Documento expedido por el conciliador, cuando el asunto sometido a trámite conciliatorio no es conciliable.

| | | |
|---|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN | Código: PD-JUR-001 Versión: 2 Fecha: 2018-03-15 Página: 3 de 23 |
|---|---|--|

- 3.16 Acción correctiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- 3.17 Acción preventiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación no deseable
- 3.18 Calidad.** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- 3.19 Competencia (en términos de calidad).** Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y las habilidades.
- 3.20 No conformidad.** No cumplimiento de un requisito.
- 3.21 Proceso.** Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida.
- 3.22 Procedimiento.** Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos, los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo debe controlarse, verificarse y registrarse.
- 3.23 Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas frente al servicio prestado por el Centro de Conciliación y/o Arbitraje.
- 3.24 Trazabilidad.** Capacidad de seguir la historia, el movimiento, el uso y la localización de un documento.
- 3.25 Usuario.** Persona que recibe o solicita el servicio.
- 3.26 Verificación.** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- 3.27 Accesibilidad.** Condición que permite en cualquier espacio o ambiente, ya sea interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable, eficiente y autónoma de los servicios instalados en esos ambientes.
- 3.28 Imparcialidad.** Presencia de objetividad.

| | | |
|---|---|---|
|  | <h2>PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN</h2> | <p>Código: PD-JUR-001</p> <p>Versión: 2</p> <p>Fecha: 2018-03-15</p> <p>Página: 4 de 23</p> |
|---|---|---|

Nota. Objetividad significa que no existen conflictos de intereses o que éstos se han resuelto, con el fin de no influir negativamente en la Conciliación y/o Arbitraje.

4. CONDICIONES GENERALES:

4.1 En el centro de conciliación del consultorio jurídico de la facultad de derecho de la universidad autónoma latinoamericana de Medellín Antioquia, serán conciliadores:

- Los estudiantes que hayan participado de la jornada de inducción del consultorio jurídico.
- Los estudiantes que hayan cursado y aprobado las asignaturas: teoría del conflicto y mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- Los estudiantes que hayan asistido al seminario de conciliación programado por el consultorio jurídico.


4.2 Los estudiantes actuarán en la audiencia de conciliación con el acompañamiento de un asesor conciliador.

4.3 La audiencia de conciliación no tiene tiempo de duración establecido; sin embargo, se tratará de realizar en un máximo de 2 horas, variando esta condición y ampliando el tiempo si se amerita por las características y tipología del conflicto.

4.4 El estudiante/conciliador debe atender a este procedimiento, lo establecido en el instructivo para el trámite conciliatorio IN-JUR-001 y los reglamentos del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.

4.5 Con el fin de fortalecer los conocimientos y habilidades de los estudiantes que se registran como conciliadores, la Dirección del Centro de Conciliación puede establecer actividades que permitan cualificar su preparación para la realización de audiencias de conciliación. Esta cualificación permitirá retroalimentar y preparar a los estudiantes en sus debilidades y fortalezas para ejercer como conciliadores. La Dirección del Centro de Conciliación puede establecer los criterios y métodos para la realización de esta cualificación, por ejemplo:

- Evaluaciones teóricas o prácticas.
- Entrevistas.
- Simulaciones de audiencias de conciliación.
- Entre otras.

| | | |
|---|---|---|
|  | <h2>PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN</h2> | <p>Código: PD-JUR-001</p> <p>Versión: 2</p> <p>Fecha: 2018-03-15</p> <p>Página: 5 de 23</p> |
|---|---|---|

5. CONTENIDO:

A continuación, se contempla la secuencia de actividades que se deben llevar a cabo para el logro del objetivo del proceso.

| ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN | | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|--|---|--|
| Actividad 1: | Planificar actividades de funcionamiento | Director del Centro de conciliación | Plan anual de actividades |
| <p>Cada año, el Director del Centro de Conciliación definirá con su equipo de trabajo las estrategias de comunicación, publicidad, necesidades de infraestructura, recurso humano, equipos entre otros, para mantener el óptimo funcionamiento del Centro.</p> <p>Lo anterior, en articulación con los procesos de apoyo de la entidad promotora.</p> | | | |
| Actividad 2: | Planear las actividades de formación continua | Director del Centro de conciliación | Formato Control de asistencia FT-EXT-013 |
| <p>El Director del Centro de Conciliación planeará el ciclo de formación continua para estudiantes/conciliadores y empleados.</p> <p>Nota. Como parte de la formación de los estudiantes/conciliadores el Director del Centro puede establecer actividades complementarias como las establecidas en el numeral 4.5 del presente documento.</p> | | | |
| Actividad 3: | Conformar lista de conciliadores | Director del Centro de conciliación Secretaria | Formato Registro de conciliadores FT-JUR-024 |
| <p>Solo actuarán como conciliadores quienes previamente hayan realizado el Seminario de Conciliación que semestralmente programa la Dirección del Centro.</p> <p>Una vez el estudiante realice el Seminario deberá entregar el formato para el registro de conciliadores</p> | | | |

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Código: PD-JUR-001

Versión: 2

Fecha: 2018-03-15

Página: 6 de 23

| | | | |
|---|---|--|--|
| <p>a la secretaria del Centro de Conciliación, quien procederá a inscribirlo en la plataforma que disponga el Ministerio de Justicia y del Derecho para tales efectos.</p> <p>De la anterior inscripción se conformará la Lista de Estudiantes/Conciliadores activos.</p> | | | |
| Actividad 4: | Atender a usuarios | <p>Asesor de la oficina de atención a los usuarios</p> <p>Estudiantes/tramitadores</p> | <p>- Ingreso en el módulo lex</p> <p>- Formato Solicitud de audiencia de conciliación FT-JUR-001</p> |
| <p>A través de la oficina de atención al usuario, la población que requiere el servicio de conciliación realiza la solicitud de audiencia. Los estudiantes/tramitadores acompañarán al usuario en el diligenciamiento de la solicitud, con la revisión del asesor de la oficina de atención a los usuarios.</p> | | | |
| Actividad 5: | Analizar la solicitud | <p>Asesor de la oficina de atención a los usuarios</p> | <p>- Correo electrónico a la Dirección del Centro.</p> |
| <p>Verificados los hechos y solicitud respectiva por parte del asesor de la oficina de atención al usuario, se envía la solicitud a la Dirección del Centro de Conciliación vía correo electrónico y en físico con todos los documentos anexos.</p> | | | |
| Actividad 6: | Programar audiencias | <p>Director del Centro de Conciliación</p> | <p>- Registro de disponibilidad de sala de audiencia</p> |
| <p>Para efectos de la asignación de los casos de conciliación, el director deberá tener en cuenta la disponibilidad de la sala de audiencia de acuerdo con lo planeado y conforme a ello fijará fecha y hora en que se celebrará la audiencia.</p> | | | |
| Actividad 7: | Asignar el caso para realizar la audiencia | <p>Director del Centro de Conciliación</p> | <p>- Formato Nombramiento y aceptación FT-JUR-002</p> |
| <p>Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de solicitud de audiencia de conciliación, el Director deberá realizar el reparto respectivo.</p> <p>Mediante comunicación a través de correo electrónico, el Director del Centro realiza la</p> | | | |

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Código: PD-JUR-001

Versión: 2

Fecha: 2018-03-15

Página: 7 de 23

| | | | |
|--|--------------------------------|---|---|
| designación del estudiante/conciliador, adjuntando el instructivo para el trámite conciliatorio. | | | |
| Actividad 8: | Aceptar el nombramiento | | |
| <p>Recibida la asignación, el estudiante/ conciliador deberá acercarse al asesor en conciliación dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de envío del correo electrónico, so pena de ser reasignado el caso nuevamente al siguiente conciliador de la lista.</p> <p>Una vez el estudiante/conciliador se acerque donde el asesor en conciliación firmará la aceptación del nombramiento y el compromiso de confidencialidad, se le brindará la asesoría del caso, se le hace entrega de la solicitud de conciliación, los documentos anexos y le enviará los formatos que debe diligenciar para llevar a cabo el proceso de la conciliación.</p> <p>Se le insistirá en la observancia del código de ética contenido en el reglamento del Centro de Conciliación Acuerdo 177 de 2.014.</p> | | <p>Estudiante/conciliador</p> <p>Asesor en Conciliación</p> | <p>- Formato Nombramiento y aceptación FT-JUR-002</p> <p>- Formato Compromiso de confidencialidad FT-JUR-021</p> <p>Reglamento del Centro de Conciliación Acuerdo 177 de 2014</p> |
| Actividad 9: | Estudiar el expediente | | |
| <p>El estudiante/conciliador debe estudiar el expediente, verificando si posee o no inhabilidades para asumir el caso. A su vez el estudiante/conciliador analizará si el asunto es susceptible o no de ser conciliado, para lo cual debe diligenciar el Formato de Plan de Negocios y hacer entrega del mismo al asesor en conciliación dentro de los dos (2) días hábiles siguientes contados a partir del momento en que se recibió la asesoría, quien avalará el análisis hecho por el estudiante/conciliador.</p> <p>Dentro del estudio del expediente, se debe verificar lo siguiente:</p> | | <p>Estudiante/conciliador</p> <p>Asesor en Conciliación</p> | <p>-Formato Plan de negocios FT-JUR-003</p> <p>- Formato Constancia de inhabilidades FT-JUR-004</p> <p>- Formato Constancia de asunto no conciliable FT-JUR-005</p> |

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Código: PD-JUR-001

Versión: 2

Fecha: 2018-03-15

Página: 8 de 23

- ✓ La legitimidad del solicitante.
- ✓ La competencia para conocer el asunto.
- ✓ Si el asunto que se somete a su consideración es conciliable.
- ✓ Si los documentos que se mencionan como pruebas, efectivamente se anexan a la solicitud.
- ✓ La viabilidad de la conciliación, si se considera viable se invita a las partes de acuerdo con lo previsto en la ley.
- ✓ Verificar si no existe causal de impedimento o recusación. Causas taxativas.
- ✓ Determinar si se cumplen los requisitos de existencia de la conciliación y que se puedan verificar inicialmente, los cuales son: que concurren dos partes con intereses contrapuestos, que entre ellos exista un conflicto o controversia para solucionar y que el asunto sea conciliable.

De poseerse alguna inhabilidad para adelantar la diligencia de conciliación, se deberá comunicar por escrito al Director del Centro en el formato de Constancia de inhabilidades, a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la asesoría brindada por el asesor conciliador, justificando las razones por las cuales proceden las inhabilidades; caso en el cual, de encontrarse verificadas las mismas, se procederá por parte del Director del Centro a designar un nuevo conciliador.

En caso de que el estudiante/conciliador determine que el asunto no es susceptible de ser conciliable, cuenta con diez (10) días calendario contados a partir de la presentación de la solicitud para emitir la Constancia de Asunto no Conciliable conforme a lo establecido en el art. 2° de la Ley 640 de 2001.

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Código: PD-JUR-001

Versión: 2

Fecha: 2018-03-15

Página: 9 de 23

Si el asunto supera la cuantía establecida por la ley y no permite que el estudiante realice la conciliación, este actuará como auxiliar del asesor en conciliación, conforme al art. 11 de la Ley 640 de 2001.

Actividad 10: Notificar e invitar a audiencia

El estudiante/conciliador junto con el asesor se comunicarán vía telefónica con el convocante, para indicarle fecha, hora y lugar de la audiencia. A su vez le recordara traer la cédula de ciudadanía y le solicitara que le verifique la dirección dada para la entrega de la invitación al convocado. Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, deberá diligenciar el formato “Constancia de notificación de audiencia al convocante” No. FT-JUR-006.

Si el convocante le indica al estudiante/conciliador que ya no está interesado en el trámite este procederá a diligenciar el Formato de Constancia de otros resultados e indicará al asesor el archivo de la solicitud.

Si el convocante le indica que no puede para la fecha asignada, el estudiante procederá a notificar a la dirección para efectos de disponibilidad de sala y diligenciar el formato de aplazamiento de audiencia.

Si el convocante continúa interesado en el trámite, el conciliador debe elaborar la invitación dirigida al convocado para la audiencia de conciliación. Luego, debe enviarla por correo electrónico dentro de los dos días hábiles siguientes a la asesoría recibida con el asesor en conciliación, quien le indicará la fecha y hora de la cita para la revisión de manera personal y para surtir el trámite de envío a

Estudiante/conciliador
Asesor en conciliación
Secretaria del Centro

- Formato Notificación de audiencia al convocante FT-JUR-006
- Formato Constancia de otros resultados FT-JUR-007
- Formato Aplazamiento de audiencia FT-JUR-008
- Formato invitación a audiencia de conciliación FT-JUR-009
- Formato Constancia de entrega personal de invitación FT-JUR-010

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Código: PD-JUR-001

Versión: 2

Fecha: 2018-03-15

Página: 10 de 23

través de correo certificado siguiendo las indicaciones de la Secretaria del Centro.

La invitación la enviará la Secretaria del Centro con un mínimo de ocho (8) días hábiles de antelación a la audiencia de conciliación.

Transcurridos tres (3) días hábiles luego del envío, el estudiante/conciliador deberá confirmar la prueba de entrega al convocado con la Secretaria del Centro.

En caso de que resulte fallida la entrega, el estudiante/conciliador se comunicará con el convocante informándole dicha situación y determinará si es viable una nueva dirección para realizar la entrega de la invitación y de no ser posible, brindar la opción de que el convocante la entregue personalmente al convocado; y dejará constancia de entrega personal de la invitación en el formato dispuesto por el Centro para tal fin, el cual hace parte del expediente, dicho formato lo deberá diligenciar a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la confirmación en la secretaria del Centro y programar la cita con el convocante para la entrega del sobre que contiene la invitación al convocado, por la secretaria del Centro.

En el evento en que se confirme la entrega, el estudiante/conciliador deberá proceder a pre-diligenciar los Formatos de: Acta de conciliación, constancia de no acuerdo, constancias de entrega, seguimiento al servicio, suspensión de audiencia por inasistencia y portada del expediente, los que deberá traer digitalizados para la fecha de la audiencia.

- Formato
Constancia de
suspensión de
audiencia por
inasistencia
FT-JUR-011

- Formato
Portada Expediente
FT-JUR-023

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Código: PD-JUR-001

Versión: 2

Fecha: 2018-03-15

Página: 11 de 23

| Actividad 11: | Realizar audiencia de conciliación | | |
|---|------------------------------------|---|--|
| <p>El asesor en conciliación acompañará al estudiante conciliador durante todo el trámite de la audiencia.</p> <p>Llegada la fecha y hora para la audiencia, pueden surgir las siguientes situaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Que una o ambas partes no comparezcan a la audiencia.</i> <p>En caso tal, se dará un margen de quince (15) minutos máximo para su llegada, y la parte que asiste permanecerá en la sala de espera del Centro.</p> <p>Si pasado este tiempo, la parte no se presenta, el estudiante/ conciliador procede a ingresar a quien asiste, a la sala de audiencias, se instala la audiencia y se le indica que ante la no comparecencia de la parte citada, se procederá de conformidad con el artículo 22 de la Ley 640 de 2001, que establece que la parte no compareciente debe justificar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes las razones de su inasistencia. En este caso, el estudiante/conciliador deberá emitir la constancia de suspensión de la audiencia por inasistencia, de lo cual le informará al Director del Centro.</p> <p>Si dentro del término antes establecido, la parte no compareciente justifica las razones por las cuales no asistió a la audiencia, se fijará nueva fecha y hora para la realización de la misma, siempre y cuando el convocante así lo disponga; en caso de negarse a fijar nueva fecha se expide Constancia de No Comparecencia con la respectiva justificación de la parte no compareciente.</p> | | <p>Estudiante/conciliador</p> <p>Asesor en conciliación</p> | <p>- Formato Suspensión de audiencia por inasistencia FT-JUR-011</p> <p>- Formato Suspensión de audiencia FT-JUR-012</p> |

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Código: PD-JUR-001

Versión: 2

Fecha: 2018-03-15

Página: 12 de 23

De no presentarse justificación alguna, el estudiante/conciliador deberá proceder a expedir la Constancia de No Comparecencia al cuarto día hábil siguiente de la fecha en que debió celebrarse la audiencia, conforme al formato establecido.

Si ambas partes no comparecen y no justifican su inasistencia se procederá a expedir Constancia de No Comparecencia de que trata el artículo 22 de la Ley 640 de 2001.

2. *Que ambas partes comparezcan a la audiencia.*

En este caso las partes deberán ingresar al mismo tiempo a la sala de audiencias, donde se harán las presentaciones personales y se brindará la información relacionada con la función como conciliador, la participación de las partes y el objeto de la audiencia.

INSTALACIÓN DE LA AUDIENCIA

El estudiante/conciliador declarará instalada la audiencia y procederá a indicar a las partes el objeto, alcance, beneficios, consecuencias y límites de la conciliación. (ver instructivo para el trámite conciliatorio, pág. 7)

PRESENTACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DE LAS PARTES:

En este espacio, se le concede a cada una de las partes el uso de la palabra para que exponga las circunstancias de tiempo, modo y lugar del conflicto, con el objeto de determinar y fijar con claridad las causas, motivos y razones de las diferencias. (ver instructivo para el trámite conciliatorio, pág. 9)

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Código: PD-JUR-001

Versión: 2

Fecha: 2018-03-15

Página: 13 de 23

FORMULACIÓN DE DIFERENTES ALTERNATIVAS:

Bajo la dirección y orientación del estudiante/conciliador se debatirán y discutirán las fórmulas de acercamiento que tanto las partes como este propongan. (ver instructivo para el trámite conciliatorio, pág. 10)

La audiencia podrá ser suspendida a petición de las partes. En estos casos, es función del estudiante/Conciliador levantar la respectiva constancia, dejando señalada, la fecha y hora en que la misma será reanudada, notificando a las partes en la misma diligencia.

Actividad 12: Elaborar actas y/o constancia

Consolidado el arreglo entre las partes, el estudiante/ conciliador procederá a elaborar el Acta de conciliación, que deberá cumplir con los requisitos previstos en el Artículo 1 de la ley 640 de 2001, dejando constancia de los puntos tratados, y que fueron resueltos favorablemente, además de los diferentes compromisos y obligaciones que las partes hubieran pactado, con indicación de circunstancias de tiempo, modo y lugar. Si el acuerdo es parcial, se deben señalar los puntos que aún continúan en desacuerdo. Dicha acta será suscrita por las partes, el estudiante/conciliador y el asesor en conciliación.

En aquellos casos en que la audiencia termine sin acuerdo conciliatorio o haya sido manifiesta la imposibilidad de conciliar, el estudiante/conciliador expedirá una constancia de no acuerdo inmediatamente en la misma fecha en que concluya la audiencia. En este sentido, indicando la fecha de presentación de la solicitud, la fecha en que se

Estudiante conciliador
Asesor en conciliación
Director del Centro

- Formato
Acta de conciliación
FT-JUR-013

- Formato
Constancia de no
acuerdo
FT-JUR-014

- Formato
Constancia de no
comparecencia
FT-JUR-015

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Código: PD-JUR-001

Versión: 2

Fecha: 2018-03-15

Página: 14 de 23

celebró la audiencia, y se expresará sucintamente el asunto que fue objeto de conciliación. Esta constancia será suscrita por el estudiante/conciliador, el asesor en conciliación y el Director del Centro.

Cuando una o ambas partes no asistan a la diligencia de conciliación, de igual forma el estudiante/conciliador instalará la audiencia dejando constancia de este hecho y se dará el termino de ley para que la parte inasistente justifique el motivo de su inasistencia, correspondiente a tres (3) días. Pasado el término se expedirá la Constancia de no Comparecencia.

Actividad 13: Evaluar el servicio

El asesor en conciliación hace entrega a las partes del formato de seguimiento al servicio, con el fin de evaluar al Centro de Conciliación, la conciliación como mecanismo de solución de conflictos y al estudiante/conciliador.

Asesor en conciliación

-Formato
Seguimiento al
servicio
FT-JUR-016

Actividad 14: Registrar actas y/o constancias ACTAS

El estudiante/conciliador deberá tramitar el registro de las actas de conciliación de que trata el artículo 14 de la Ley 640 de 2001(dentro de los dos (2) días siguientes a la fecha de audiencia), ante el Centro de Conciliación.

El estudiante/conciliador entregará al Centro de Conciliación copia de los antecedentes del trámite conciliatorio, un original del acta de conciliación y tantas copias del acta como partes haya. Todo lo anterior con la revisión y acompañamiento del asesor en conciliación.

Estudiante/conciliador

Secretaria del Centro

Asesor en conciliación

Director del Centro

- Libro de registro de
actas

- Libro de control de
constancias

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Código: PD-JUR-001

Versión: 2

Fecha: 2018-03-15

Página: 15 de 23

El Director del Centro de Conciliación verificará el cumplimiento de los requisitos formales del acta de conciliación establecidos en el artículo 1º de la Ley 640 de 2001. Si se cumplen las condiciones anteriores, el Centro imprimirá el formulario de resultado del caso ingresado en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición - SICAAC.

El Director del Centro hará constar en las copias de las actas si se trata de las primeras copias que prestan mérito ejecutivo y las entregará a las partes. En ningún caso se entregarán los originales de las actas de conciliación a las personas interesadas. El original del acta junto con las copias de los antecedentes del trámite conciliatorio, se conservará en el archivo del Centro.

Registro en libro

El libro radicator de actas de conciliación es un libro anualizado y foliado en el que se registrarán mediante anotación las actas de conciliación total o parcial.

Previamente a su utilización, la secretaria deberá numerar cada una de las hojas útiles del libro radicator y se dejará una constancia en la primera hoja que contenga los siguientes datos: nombre del centro de conciliación, código asignado por el Ministerio de Justicia y del Derecho, número y fecha de resolución autorizando al centro, uso al que se destina y fecha en que se abre.

Si en un año se acabaran las hojas útiles del libro radicator, se dejará una constancia sobre la fecha en que se cierra y se abrirá otro libro, caso en el cual se seguirá el mismo procedimiento descrito en el inciso anterior, identificando cada tomo con numerales sucesivos.

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Código: PD-JUR-001

Versión: 2

Fecha: 2018-03-15

Página: 16 de 23

Si al finalizar un año quedaran en blanco hojas útiles, estas deberán ser anuladas por el Director del Centro.

El libro radicador de actas de conciliación tendrá siete secciones o columnas así:

1. En la primera columna se deberá anotar el número de registro que corresponderá a la numeración en estricto orden de presentación de las actas que deban ser registradas. La numeración se hará en cinco (5) dígitos, empezando por el 00001 y consecutivamente sin iniciar nuevamente cada año, por manera que, verbigracia, si el último registro de un año corresponde al 00015 el primer registro del año siguiente será el 00016.
2. En la segunda columna se deberá anotar la fecha del registro.
3. En la tercera columna se anotará el código del conciliador que elaboró el acta, si se trata de un conciliador inscrito en la lista de un centro de conciliación, o el número del documento de identificación, si se trata de un estudiante en práctica o de un egresado realizando su judicatura.
4. En la cuarta columna se anotará la fecha de presentación de la solicitud.
5. En la quinta columna se anotará el nombre de las partes de la conciliación.
6. En la sexta columna se anotará si la conciliación es total o parcial.

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Código: PD-JUR-001

Versión: 2

Fecha: 2018-03-15

Página: 17 de 23

7. En la séptima columna se anotará la materia de que se trate el asunto conciliado.

CONSTANCIAS

La secretaria del centro de conciliación deberá archivar las constancias expedidas por sus conciliadores y llevar un libro de control sobre las mismas.

Los estudiantes/conciliadores de los centros de conciliación deberán entregar las constancias de que trata el artículo 2° de la Ley 640 de 2001.

Registro en libro

El libro de control de constancias es un libro anualizado y foliado en el que se anotarán las constancias expedidas por los estudiantes/conciliadores.

Previamente a su utilización, se deberá numerar cada una de sus hojas útiles y se dejará una anotación en la primera hoja que contenga los siguientes datos: nombre del centro de conciliación, código asignado por el Ministerio de Justicia y del Derecho, número y fecha de resolución autorizando al centro, uso al que se destina y fecha en que se abre.

Si en un año se acabaran las hojas útiles del libro de control de constancias, en la última hoja se indicará la fecha en que se cierra y se abrirá otro libro, caso en el cual se seguirá el mismo procedimiento descrito en el inciso anterior, identificando cada tomo con numerales sucesivos.

Si al finalizar un año quedaran en blanco hojas útiles, estas deberán ser anuladas por el Director del Centro.

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Código: PD-JUR-001

Versión: 2

Fecha: 2018-03-15

Página: 18 de 23

El libro de control de constancias tendrá ocho secciones o columnas así:

1. En la primera columna se numerarán las constancias en estricto orden de recibo. La numeración se hará en cinco (5) dígitos empezando por el 00001 y consecutivamente sin iniciar nuevamente cada año, por manera que, verbigracia, si la última constancia de un año corresponde al 00015 la primera constancia del año siguiente corresponderá al 00016.
2. En la segunda columna se deberá anotar la fecha de recibo de la constancia.
3. En la tercera columna se anotará el código del conciliador que expidió la constancia, si se trata de un conciliador inscrito en la lista de un centro de conciliación, o el número del documento de identificación, si se trata de un estudiante en práctica o de un egresado realizando su judicatura.
4. En la cuarta columna se anotará la fecha de presentación de la solicitud de conciliación.
5. En la quinta columna se anotará el nombre de las partes.
6. En la sexta columna se anotará si la constancia expedida lo fue porque no se logró el acuerdo, porque las partes o una de ellas no compareció a la audiencia o porque el asunto de que se trate no es conciliable de conformidad con la ley.
7. En la séptima columna se anotará la fecha de expedición de la constancia.

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Código: PD-JUR-001

Versión: 2

Fecha: 2018-03-15

Página: 19 de 23

8. En la octava columna se anotará la materia de que se trate la solicitud de conciliación.

Las constancias se mantendrán en muebles y/o archivadores especialmente diseñados para su mejor conservación y manejo, conservándolas en el estricto orden numérico en que se hayan anotado en el libro de control de constancias.

CORRECCIÓN DE ERRORES EN REGISTRO

Los errores en que se haya incurrido al realizar el registro o las anotaciones en los libros, se corregirán subrayando y encerrando entre paréntesis las palabras, frases o cifras que deban suprimirse o insertando en el sitio pertinente y entre líneas las que deben agregarse y salvando al final lo corregido, reproduciéndolo entre comillas e indicando si vale o no lo suprimido o agregado. Podrá hacerse la corrección enmendando lo escrito o borrándolo y sustituyéndolo y así se indicará en la salvedad que se haga.

Las salvedades serán firmadas por el Director del Centro de Conciliación. Sin dichos requisitos no valdrán las correcciones y se tendrán por verdaderas las expresiones originales.

Actividad 15: Entregar actas y/o constancias

Junto con el Acta de conciliación o la Constancia de no acuerdo y la constancia de no comparecencia, el estudiante/conciliador y el asesor, emitirá la respectiva Constancia de entrega de acta o Constancia de entrega de constancia, dependiendo del resultado.

Estudiante conciliador

Asesor en conciliación

- Formato
Constancia de
entrega de acta
FT-JUR-017

- Formato

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Código: PD-JUR-001

Versión: 2

Fecha: 2018-03-15

Página: 20 de 23

| | | |
|---|--|---|
| <p>Las partes firman estas constancias como evidencia de que se les entregó los documentos donde constan los resultados de la audiencia. Estas constancias hacen parte integrante del expediente del proceso, por lo cual no se entrega a las partes.</p> | | <p>Constancia de entrega de constancia FT-JUR-018</p> |
| <p>Actividad 16:</p> | <p>Realizar seguimiento al acta</p> | <p>Asesor en conciliación</p> |
| <p>El asesor en conciliación, vía telefónica llama a la parte convocante con el fin de verificar el cumplimiento del acuerdo estipulado en la audiencia de conciliación llevada a cabo en el centro. El presente seguimiento se hace dentro de los dos (2) meses siguientes a la realización de la audiencia y por lo menos 1 sola vez.</p> | | <p>- Formato Seguimiento al acta FT-JUR-019</p> |
| <p>Actividad 17:</p> | <p>Reportar información al Ministerio de Justicia y del Derecho</p> | <p>Director del Centro Asesor en conciliación</p> |
| <p>El Director del Centro reportará en la plataforma SICAAC (Sistema de información de la conciliación, el arbitraje y la amigable composición) dispuesta por el ministerio para tal fin los datos solicitados y que se evidencian en el expediente de cada solicitud de conciliación.</p> <p>La información deberá ser registrada a más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que el Centro asume conocimiento del caso o a la generación de la respectiva documentación, según sea el caso.</p> <p>El Director podrá delegar en el asesor en conciliación el ingreso de casos a la plataforma SICAAC.</p> <p>Las actas y constancias deben ser entregadas con el certificado del registro de caso del SICAAC.</p> | | <p>Registro Plataforma SICAAC del Ministerio de Justicia y del Derecho.</p> |

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Código: PD-JUR-001

Versión: 2

Fecha: 2018-03-15

Página: 21 de 23

| | | | |
|---|--|--|---|
| Actividad 18: | Archivar físicamente el expediente. | <p>Secretaria del Centro</p> | <p>- Procedimiento Gestión documental</p> |
| <p>Una vez se cumplan todas las actividades pertenecientes al proceso del servicio de conciliación, se archivará por parte de la Secretaria del Centro el expediente que contiene todas las actuaciones.</p> <p>El original del acta junto con las copias de los antecedentes del trámite conciliatorio se mantendrá en muebles y/o archivadores, especialmente diseñados para su mejor conservación y manejo, conservándolos en el estricto orden numérico de registro.</p> <p>Igualmente se archivarán las constancias que se expidan en los diferentes trámites conciliatorios.</p> <p>DETERIORO Y PÉRDIDA (Decreto 1069 de 2015) Los documentos que se deterioren serán archivados y sustituidos por una reproducción exacta de ellos, con anotación del hecho y su oportunidad, la cual será suscrita por el Director del Centro.</p> <p>En caso de pérdida de algún documento, se procederá a su reconstrucción con base en los duplicados, originales o documentos auténticos que se encuentren en poder de las partes, del propio Centro, del conciliador.</p> | | | |
| Actividad 19: | Realizar seguimiento del servicio. | <p>Director del Centro</p> <p>Asesor en conciliación</p> | <p>- Formato: No. FT-JUR-029"Monitoreo Audiencias de Conciliación</p> |
| <p>El Director de Centro de Conciliación, debe establecer mecanismos que permita evaluar el cumplimiento de la actividades en la prestación del servicio de conciliación, para ello se realizarán:</p> | | | |

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Código: PD-JUR-001

Versión: 2

Fecha: 2018-03-15

Página: 22 de 23

Monitoreo a las audiencias de conciliación. Se permitirá el ingreso de otros estudiantes conciliadores, los cuales los cuales observarán el desarrollo de la audiencia de conciliación, y registrarán sus observaciones en el formato “Monitoreo Audiencias de Conciliación” No. FT-JUR-029.

Nota. Para poder desarrollar esta actividad se debe contar con la aprobación de la asistencia de estudiantes observadores, con fines académicos, por parte del convocante y convocado a la audiencia de conciliación, ellos se debe dar la autorización mediante el formato “Autorización ingreso a audiencia de conciliación” No. FT-JUR-030.

Evaluar la Satisfacción del estudiante conciliador. Como parte de la evaluación del Servicio del Centro de Conciliación, se debe evaluar la percepción los estudiantes conciliadores, por medio del formato FT-JUR-028 “Satisfacción del estudiante – conciliador”

- Formato:
No. FT-JUR-030.
Autorización
ingreso a
audiencia de
conciliación

FT-JUR-028
Satisfacción del
estudiante –
conciliador


Actividad 20: **Analizar evaluaciones del servicio y seguimiento de las actividades.**

El director del Centro, el asesor en conciliación y su equipo de trabajo, identifican las acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias para el servicio de conciliación, tomando las encuestas de evaluación del servicio y las actividades de seguimiento establecidas. Lo anterior, según lo establecido en el procedimiento PD-CAL-003 ACPM

Director del Centro
Asesor en conciliación

- Sistema de mejora
FT-CAL-005

- Formato:
FT-JUR-028
“Satisfacción del
estudiante –
conciliador”

| | | |
|---|---|---|
|  | PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN | Código: PD-JUR-001 Versión: 2 Fecha: 2018-03-15 Página: 23 de 23 |
|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|-----------------------------------|
| Actividad 21: | Planificar acciones para el mejoramiento | Director del centro Asesor en conciliación | - Sistema de mejora FT-CAL-005 |
| Implementar acciones correctivas y preventivas mediante Plan de Mejoramiento. | | | |

| | | |
|---------------------------------------|--|---|
| Elaborado por: Asesor en conciliación | Revisado por: Dirección Aseguramiento de Calidad | Aprobado por: Director Centro de Conciliación |
| Fecha: 2018-03-15 | Fecha: 2018-03-15 | Fecha: 2018-03-15 |