	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES</b>	Código: PT-JUR-001 Versión: 1 Fecha: 2020-05-15 Página: 1 de 28
---	--	--

## 1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la emergencia económica, social y ecológica declarada en Colombia, se hace necesario por parte de los Centros de Conciliación de Consultorio Jurídico, repensarse acerca de las estrategias y medios necesarios a utilizar, que les permitan seguir promoviendo la conciliación como un Método Alternativo de Solución de Conflictos ágil, económico y oportuno, y enmarcado en los protocolos de bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional.

Razón por la cual, la utilización de plataformas digitales para la realización de audiencias virtuales se enmarca en un contexto social y normativo que se ajusta a la realidad actual, garantizando la seguridad y reserva en su uso; desde la instauración de la emergencia sanitaria por parte del gobierno nacional a causa del Covid-19, los medios virtuales cobran vital importancia como un instrumento que permite a las partes escucharse, pero también observar el lenguaje no verbal y mantener la confidencialidad de las intervenciones, lo que hace necesario en este caso, establecer un procedimiento que permita determinar la forma cómo se adelantaran las audiencias de conciliación.


## 2. OBJETIVO:

El objetivo de este procedimiento conciliatorio es contribuir a la solución de las diferencias de carácter particular y construir un entorno pacífico mediante la adecuada prestación de los servicios del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, estableciendo parámetros que permitan la atención pronta y oportuna de sus usuarios, a través de la utilización de medios virtuales.

## 3. ALCANCE:

El presente protocolo es aplicable al desarrollo de todas las audiencias de conciliación que se realicen por parte del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Autónoma Latinoamericana, en las que se haga uso de medios virtuales.

El procedimiento aplica a todos los estudiantes conciliadores inscritos en el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Autónoma Latinoamericana.

	<h2>PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES</h2>	<p>Código: PT-JUR-001</p> <p>Versión: 1</p> <p>Fecha: 2020-05-15</p> <p>Página: 2 de 28</p>
---	--	---

El alcance de este protocolo se fija dentro de la normatividad legal vigente colombiana, mediante las siguientes normas: Ley 640 de 2001, ley 527 de 1999, Decreto 1069 de 2015, Decreto 491 de 2020, circular N° MJD – CIR 20 - 0000015 – GCE -2100 y NTC 5906.

Podrán realizarse audiencias virtuales cuando todas las partes tengan disponibilidad para comparecer por este medio, esto con la finalidad de garantizar el derecho a la defensa. En el momento en que se esté recibiendo la solicitud de conciliación, se verificará con la parte convocante la disponibilidad de conectividad y de medios virtuales, tanto de ella como del convocado; en caso de manifestar que no hay la posibilidad, no se recibe la solicitud, pero se deja abierto el servicio para cuando puedan tenerlos.

#### 4. DEFINICIONES.

**4.1. Plataforma:** es un espacio en internet que permite la ejecución de diversas aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades. Las plataformas digitales son ejecutadas por programas o aplicaciones cuyo contenido es de texto, audios o videos.


**4.2. Microsoft Teams:** es un software que permite que las personas se comuniquen, a través de videollamadas individuales y grupales, a su vez, es posible enviar mensajes instantáneos y compartir archivos con otras personas. Esta plataforma es posible utilizarla a través de un computador o cualquier dispositivo móvil.

**4.3. WhatsApp:** Es una plataforma que permite enviar y recibir mensajes instantáneos, audios, videos y fotografías a través de un teléfono o dispositivo móvil. Así mismo, permite la conectividad entre varias personas a través de llamadas o video llamadas.

**4.4. Video Llamada:** Comunicación realizada con un soporte tecnológico que permite a dos o más personas hablar y verse a través de una pantalla.

**4.5. Firma Digital:** Es un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación;

**4.6. Firma Escaneada:** Es un tipo de firma que permite identificar al firmante en un documento electrónico, en el que se incluye el aspecto gráfico de la firma manuscrita.

	<h2>PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES</h2>	<p>Código: PT-JUR-001</p> <p>Versión: 1</p> <p>Fecha: 2020-05-15</p> <p>Página: 3 de 28</p>
---	--	---

En las generalidades del procedimiento conciliatorio requerido por la ley 640 de 2001, nos acogeremos a lo establecido en el procedimiento conciliatorio definido para las audiencias presenciales, Formato PD – JUR – 001.

## 5. MÉTODOS DE USO.

**5.1 Aplicaciones.** Las audiencias de conciliación se llevarán a cabo haciendo uso de la aplicación tecnológica Microsoft Teams o cualquier otra plataforma como la video llamada por WhatsApp, a través de las cuales será posible la participación virtual y conexión simultánea del estudiante conciliador que dirige la audiencia de conciliación, el asesor del consultorio jurídico, así como también las partes -convocante(s) y Convocado(s)- y sus apoderados.

**5.2 Equipos de cómputo, tabletas, y móviles.** Las aplicaciones tecnológicas se podrán utilizar en computadoras, así como en dispositivos móviles y tabletas.


**5.3 Micrófono y cámara.** El equipo de cómputo, tableta o móvil utilizado por todos los intervinientes deberá contar con dispositivos de video que permitan visualizar al conciliador, asesor y a las partes y sus apoderados, además de contar con un dispositivo de audio, a fin de garantizar la participación de todas las partes en el desarrollo de la audiencia de conciliación virtual.

**5.4 Acceso a internet:** Para participar en la audiencia de conciliación, todos los intervinientes deben contar con una conexión de internet, mínimamente con un ancho de banda de 5 MB.

## 6. DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

En atención con el desarrollo de este procedimiento se disponen de los siguientes tres canales para la recepción de solicitudes de conciliación de manera virtual:

- Portal Web - <http://unaulavirtual.unaula.edu.co/> - el usuario podrá realizar su solicitud.
- Correo electrónico: [juridico.virtual@unaula.edu.co](mailto:juridico.virtual@unaula.edu.co)
- Móvil de la asesora de la oficina de atención al usuario.

	<h2>PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES</h2>	<p>Código: PT-JUR-001</p> <p>Versión: 1</p> <p>Fecha: 2020-05-15</p> <p>Página: 4 de 28</p>
---	--	---

La solicitud de audiencia de conciliación se hará mediante el diligenciamiento del formato No. FT-JUR-001.

Según el medio utilizado por el usuario para realizar la solicitud de conciliación, se deberá informar al convocante que del Centro de Conciliación le estarán comunicando la fecha, hora y medio virtual de realización.

Verificados los hechos y solicitud respectiva por parte de la asesora de la oficina de atención al usuario o del consultorio jurídico virtual, se procederá al envío de la solicitud a la Dirección del Centro de Conciliación vía correo electrónico con todos los documentos anexos a esta.

## 7. REPARTO DE LAS SOLICITUDES DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de solicitud de audiencia de conciliación, la Dirección del Centro de Conciliación del Consultorio jurídico deberá realizar el reparto respectivo.

Mediante correo electrónico institucional, la Dirección del Centro realiza la designación del estudiante conciliador y del asesor respectivo.

Recibida la asignación, el asesor creará un grupo de Microsoft Teams, al cual vinculará al estudiante, quien deberá conectarse en la fecha y hora indicada en el correo electrónico, con el fin de que el asesor brinde la asesoría respectiva del asunto asignado.

Si el estudiante conciliador no comparece a la reunión en Microsoft Teams por presentarse dificultades técnicas, deberá indicarlo al asesor o directora del Centro de Conciliación, inmediatamente o dentro del día hábil siguiente, a través del correo electrónico, so pena de ser reasignado el caso nuevamente al siguiente conciliador de la lista. Excusado el estudiante se reprogramará la asesoría por parte del asesor.

Una vez el estudiante conciliador se acerque donde el asesor, firmará la aceptación del nombramiento, se le brindará la asesoría del caso y a través del correo electrónico institucional, el asesor le enviará procedimiento conciliatorio, la solicitud de conciliación, los documentos anexos y los formatos que debe diligenciar para llevar a cabo el proceso de la conciliación.

### 8. TRAMITE:


**8.1** 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 FT-JUR-003 y enviar vía correo electrónico de este al asesor, 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.

Dentro del estudio del expediente, se debe verificar lo siguiente:

- 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. Causales 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.

**8.2** De poseerse alguna inhabilidad para adelantar la diligencia de conciliación virtual, se deberá comunicar por escrito a la Dirección del Centro en el (Formato Constancia de Inhabilidades No. FT-JUR-004), a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la asesoría brindada por el asesor en conciliación, justificando las razones por las cuales proceden las inhabilidades; caso en el cual, de encontrarse verificadas las mismas, se procederá por parte de la Dirección del Centro de Conciliación a designar un nuevo conciliador.

**8.3** 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

	<h2>PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES</h2>	<p>Código: PT-JUR-001</p> <p>Versión: 1</p> <p>Fecha: 2020-05-15</p> <p>Página: 6 de 28</p>
---	--	---

para emitir la Constancia Asunto No Conciliable (No. FT-JUR-005) conforme a lo establecido en el art. 2° de la Ley 640 de 2001.

**8.4** De ser procedente el trámite conciliatorio, el estudiante conciliador se comunicará vía telefónica con el convocante, para indicarle fecha, hora y plataforma digital a utilizar para el desarrollo de la audiencia. Deberá diligenciar el formato Constancia de Notificación de audiencia al convocante (No. FT-JUR-006.)


**8.5** Si el Convocante continúa interesado en el trámite, el estudiante conciliador debe elaborar la Invitación dirigida al Convocado para la audiencia de conciliación (formato No. FT-JUR-009). Luego, debe enviarla por correo electrónico al asesor en conciliación, quien precisará revisarla y hacerle las observaciones que considere necesarias a través del correo electrónico institucional.

Conforme lo dispone el artículo 20 de la ley 640, la invitación a la audiencia deberá comunicarse a las partes por el medio que el conciliador considere más expedito y eficaz, lo que para el caso concreto se busca sea realizado a través de una dirección electrónica, WhatsApp o llamada telefónica confirmada a través de un mensaje de texto, información brindada por el convocante de la audiencia de conciliación acerca del Convocado. El asesor de conciliación, en procura de la recepción de la notificación por parte del convocado, podrá comunicarse directamente con él.

La invitación a la audiencia de conciliación virtual se enviará al (os) convocado(s) mínimo con cinco (5) días de anticipación a la fecha de realización de la audiencia de conciliación.

En la invitación se precisará de la fecha y la hora de realización de la audiencia, así como también del link, medio o plataforma, que le permitirá el acceso una vez llegue el día y hora indicado para la realización de la audiencia virtual.

En la respectiva invitación se indicará un correo electrónico al cual, el convocado se podrá comunicar a fin de indicar, si precisa de los elementos necesarios para realizar la audiencia de conciliación. En el evento de que este guarde silencio, se entenderá que el mismo si cuenta con los recursos técnicos y se seguirá adelante con el proceso conciliatorio.

	<h2>PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES</h2>	<p>Código: PT-JUR-001</p> <p>Versión: 1</p> <p>Fecha: 2020-05-15</p> <p>Página: 7 de 28</p>
---	--	---

**8.6** Si se invitó a las partes por todos los medios posibles, de acuerdo con los datos de contacto aportados en la solicitud de conciliación y no se logra la notificación de las partes por cualquier motivo, el estudiante conciliador, junto con el asesor dejan constancia en la plataforma LEX.

**Parágrafo 1:** Si al convocante no se logra notificar, se deja constancia en la plataforma LEX y se procede a emitir la Constancia de Otros Resultados, (No. FT-JUR-007.)

**Parágrafo 2:** Si al convocado no se logra notificar, por los medios aportados por el convocante, se precisará una nueva comunicación con este, para que informe si conoce otro medio para ubicar al convocado adicional al indicado inicialmente. En todo caso el estudiante conciliador, dejará la respectiva constancia en la plataforma LEX y procederá a emitir la Constancia de Otros Resultados (No. FT-JUR-007.)

**8.7** Si el Convocante le indica al estudiante conciliador que ya no está interesado en el trámite este procederá a diligenciar el Formato “Constancia de Otros Resultados” (No. FT-JUR-007) e indicará al asesor el archivo de la solicitud.


**8.8** Si el Convocante manifiesta que no cuentan con acceso a la plataforma Microsoft Teams o WhatsApp, para la realización de la audiencia de conciliación procederá a diligenciar el Formato “Constancia de Otros Resultados (No. FT-JUR-007), en la que específicamente se consigne la imposibilidad de comparecencia del convocante.

## 9. ASPECTOS PREVIOS A LA AUDIENCIA:

**9.1** Las audiencias a través de medios virtuales comenzarán a la hora fijada por la dirección del Centro de Conciliación, recomendándose a todos los intervinientes disponer todos los medios quince (15) minutos antes de la hora preestablecida, a fin de verificar el óptimo funcionamiento de las herramientas tecnológicas necesarias para realizar la audiencia.

**9.2** Como tiempo de espera a los intervinientes para iniciar la sesión, se dará un lapso de treinta (30) minutos. Pasados los treinta (30) minutos se verificará por parte del asesor y el estudiante conciliador si alguna de las partes requiere asistencia técnica. Ahora bien, en caso de que se percate de la inasistencia de alguna de las partes el estudiante conciliador procederá a la suspensión de la audiencia por tres días hábiles, en espera de una posible justificación. En este caso, el estudiante



	<h2>PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES</h2>	<p>Código: PT-JUR-001</p> <p>Versión: 1</p> <p>Fecha: 2020-05-15</p> <p>Página: 8 de 28</p>
---	--	---

conciliador deberá emitir la Constancia de Suspensión de la Audiencia por Inasistencia (formato No. FT-JUR-011), de lo cual le informará al Director del Centro.

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 esta, siempre y cuando el convocante o el convocado así lo dispongan; en caso de negarse a fijar nueva fecha se expide la Constancia de No Comparecencia (formato No. FT-JUR-015) con la respectiva justificación de la parte no compareciente.

De no presentarse justificación alguna, el estudiante conciliador deberá expedir la Constancia de No Comparecencia al cuarto (4) día hábil siguiente de la fecha en que debió celebrarse la audiencia, conforme al formato “Constancia de No Comparecencia” No. FT-JUR-015.


**9.3** Las partes deberán asistir personalmente a la audiencia de conciliación virtual, precisándose que la audiencia de conciliación es confidencial, por lo tanto, su asistencia está restringida únicamente a las partes, convocante y convocado, quienes podrán asistir acompañadas de sus apoderados, sin embargo, no podrán estar presentes terceras personas, tales como familiares, amigos, cónyuges o compañeros(as) permanentes o en general cualquier otra persona que no haya sido citada a la audiencia o autorizada por el estudiante conciliador, para permanecer en el desarrollo de la audiencia de conciliación.

**Parágrafo:** En el evento de que una o ambas partes hagan caso omiso a las directrices impartidas por el estudiante conciliador o el asesor en conciliación, respecto a la confidencialidad de la audiencia de conciliación, deberá suspenderse, caso en el cual se emitirá por parte del estudiante conciliador la Constancia de Suspensión de Audiencia de Conciliación.

**9.4** Las partes deberán tener a la mano su documento de identidad, el cual se solicitará por parte del estudiante conciliador que sea exhibido al momento de dar comienzo a la audiencia.

El estudiante conciliador solicitará a las partes – convocante y convocado(a) – que precisen indicar sus números telefónicos de contacto, pretendiéndose con ello corroborar sus números telefónicos, en el evento de que ocurran fallas técnicas y se pueda tener contacto directo con cada una de las partes.



	<h2>PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES</h2>	<p>Código: PT-JUR-001</p> <p>Versión: 1</p> <p>Fecha: 2020-05-15</p> <p>Página: 9 de 28</p>
---	--	---

## 10. DIFICULTADES TÉCNICAS PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS VIRTUALES

### 10.1 Del Estudiante Conciliador:

Cuando por motivos técnicos, el estudiante conciliador no pueda adelantar la audiencia de conciliación, deberá informar de tal situación a la Directora del Centro de Conciliación y al asesor designado para el acompañamiento de la audiencia, con la mayor antelación posible a la fecha y hora señalada.

En el evento que el estudiante conciliador no pueda conectarse a la audiencia por cualquier circunstancia, el asesor realizará la audiencia de conciliación hasta el final.

### 10.2 Del Asesor:

Si el asesor o asesora encargados de acompañar la audiencia de conciliación, presenta dificultades técnicas, tales como falta de audio, video, internet o cualquier otro, que afecte su asistencia a la audiencia de conciliación virtual, deberá comunicarlo inmediatamente a la directora del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, con el fin de que se pueda notificar a un nuevo asesor(a) que se pueda conectar inmediatamente a la audiencia de conciliación, para continuar con la audiencia.

En el evento de que sea imposible la conexión de un nuevo asesor(a) se deberá suspender la audiencia de conciliación y solicitar a la directora, se fije una nueva fecha de audiencia.

### 10.3. De las Partes:

Si las partes (convocante y convocado), antes o durante el transcurso de la audiencia de conciliación presentan dificultades para ingresar o permanecer en la plataforma Microsoft Teams o WhatsApp, o tiene problemas con el audio, video, internet o cualquier otro, que afecte su asistencia y el normal desarrollo de la audiencia de conciliación virtual, podrá informarle de tal situación al estudiante conciliador, a través del chat previsto en la plataforma utilizada, el correo electrónico institucional, WhatsApp, mensaje de texto o llamar a los números telefónicos proporcionados a las partes. En todo caso, si el estudiante conciliador verifica que alguna de las partes no se conecta o tiene dificultades durante el desarrollo de la audiencia, se comunicará inmediatamente con él, verificando lo sucedido.

En el evento de que sea imposible la adecuada conexión de nuevo, se deberá suspender la audiencia de conciliación y solicitar a la directora del centro de conciliación, se fije una nueva fecha de audiencia.

### 11. REGLAS DE COMPORTAMIENTO.

**11.1** Es indispensable que los asistentes se comporten en forma debida, de modo que las audiencias puedan surtirse sin interrupciones.

**11.2** Las partes guardarán debido respeto por las opiniones y propuestas de la contraparte, evitando lenguaje ofensivo, adjetivos descalificativos y juzgamiento de comportamientos, además guardarán debido respeto por el estudiante conciliador y el asesor del Consultorio Jurídico.

**11.3** En aplicación del principio de confidencialidad está prohibido el uso de elementos de grabación; si el estudiante conciliador se percata del uso de cualquier aparato electrónico para este fin, que entorpezca el curso adecuado de las audiencias, vulnerando el citado principio de confidencialidad, solicitará que se apague el equipo electrónico.

**11.4** Aun cuando la audiencia se realice a través de herramientas virtuales, queda prohibido el uso de celulares, los cuales deberán abstenerse de utilizar a menos de que sea el dispositivo que utilicen para estar presentes en la audiencia o sí así lo precisa el estudiante conciliador.

**11.5** Las intervenciones de las partes y sus apoderados, deberán ajustarse a las reglas descritas en el presente procedimiento.

**11.6.** Las partes se mantendrán atentos al desarrollo de la audiencia de conciliación, por lo que evitarán hacer alguna actividad diferente tal como el aseo, preparación de alimentos, su ingesta, actividad física o cualquier otra que impida el diálogo fluido y respetuoso.

### 12. ACCESO VIRTUAL A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN
1	A través del correo electrónico institucional del asesor, se comunicará con los intervinientes acerca de la fecha y hora de la realización de la audiencia de conciliación virtual. En el mismo correo se coordinarán los aspectos técnicos que deberán tener en cuenta las partes y sus apoderados que pretendan comparecer a la audiencia; como el link, los números de teléfono, correo electrónico de los intervinientes que harán parte de la audiencia de conciliación.

## PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 11 de 28

	<p>En el correo electrónico, además, se les informará que para ingresar al link de la plataforma Microsoft Teams, los intervinientes deberán ingresar su nombre completo.</p>
2	<p>Una vez abierto el link, se deberá precisar por parte de los intervinientes el cumplimiento de los requerimientos técnicos, como prerequisite para acceder a la diligencia, es decir, el estudiante conciliador les solicitará indicar si cuentan en ese instante con audio, video (Cámara) y un mínimo de banda ancha de 5MB.</p>
3	<p>Podrán acceder virtualmente a la audiencia de conciliación el estudiante conciliador, el asesor designado por la Directora del Centro, las partes – convocante y convocado y sus apoderados, ello conforme a la ley 640 de 2001. Adicionalmente, se agregará a la audiencia otro asesor, que intervendrá en el evento de que quien acompañe la audiencia presente dificultades para estar presente en ella.</p>
4	<p>Los canales virtuales estarán habilitados quince (15) minutos antes del inicio de la diligencia, con el propósito de que todas las partes accedan a la plataforma y reporten al estudiante conciliador y al asesor del consultorio jurídico, cualquier novedad que presenten. En el caso de que alguno de las partes, no cuente con los medios para ingresar a la plataforma Microsoft Teams o WhatsApp, que les permita participar en el desarrollo de la audiencia virtual, deberá dar lugar a la suspensión de la audiencia. Con el fin de indicar las novedades que se presenten antes y durante el desarrollo de la audiencia virtual, se podrá hacer uso del chat previsto en la plataforma utilizada, el correo electrónico institucional, WhatsApp, mensaje de texto o a los números telefónicos proporcionados a las partes.</p>
5	<p>En el evento de que la audiencia de conciliación se realice por WhatsApp, además de lo anteriormente dicho deberá precisarse lo siguiente:</p> <p>A. Previo a la realización de la audiencia de conciliación, el asesor deberá crear un grupo de WhatsApp, que se encontrará conformado por el estudiante/conciliador, directora, el asesor, la parte convocante y la parte convocada, así como de sus apoderados, si los hay. De igual manera, con el fin de garantizar el buen desarrollo de la audiencia de conciliación, se incluirá a otro asesor, que solo podrá participar de la audiencia, en el caso de que el asesor titular tenga problemas o dificultades técnicas y que no puedan ser solucionadas en el mismo momento.</p> <p>Cómo crear un grupo de WhatsApp e invitar participantes:</p>

## PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 12 de 28

- Abre WhatsApp - ingresa a más opciones y selecciona nuevo grupo.
- Busca o selecciona los contactos que se deseen añadir al grupo.
- Escribe el asunto del grupo. Este será el nombre del grupo y será visible para todos los participantes.

B. A través de un mensaje que escriba en el grupo de WhatsApp, el asesor y el estudiante/conciliador confirmarán la presencia de las partes y que no tengan problemas técnicos que dificulten o impidan el desarrollo de la audiencia de conciliación.

C. La audiencia se realizará de igual forma que en la plataforma Microsoft Teams, es decir, a través de una video llamada o video conferencia, que inicie el asesor de conciliación encargado.

D. Cuando se trate de la audiencia por video llamada, el asesor auxiliar procederá a crear el grupo en Microsoft Teams en el que incluye solo al asesor titular y grabará la video llamada, lo anterior, por la imposibilidad de grabarse desde la aplicación WhatsApp.

E. finalizada la audiencia de conciliación, el asesor dará por terminada la llamada y eliminará a todos los intervinientes del grupo creado, con el propósito de que la información que obre en él chat de WhatsApp, no se replique y quede solo bajo la protección del asesor de conciliación, todo ello en pro de garantizar el principio de confidencialidad.

### 13. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA A TRAVÉS DE MEDIOS VIRTUALES

	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN
1	<p>El estudiante conciliador, junto al asesor designado, dará inicio a la audiencia, solicitando a las partes su identificación, quienes deberán indicar: (i) su nombre completo, (ii) su número de identificación, (iii) fecha de expedición del documento de identidad y (iv) su número de tarjeta profesional, en caso de que se encuentre presente algún abogado (v); así mismo cada una de las partes presentará sus documentos de identidad ante la cámara de su dispositivo, con el fin de que el estudiante conciliador pueda verificar satisfactoriamente la comparecencia de las partes previamente citadas.</p> <p>En el evento de que la conexión de alguna de las partes falle durante el desarrollo de la</p>

## PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 13 de 28

audiencia, el conciliador deberá suspender la audiencia e inmediatamente establecer comunicación con las partes, con el ánimo de verificar si le es posible la conectividad nuevamente a la audiencia; de no ser posible, se suspenderá la audiencia por parte del conciliador y se solicitará a la Directora del Centro de Conciliación una nueva fecha y hora para llevar a cabo la audiencia de conciliación, informándole a cada una de las partes.

El conciliador deberá utilizar un lenguaje sencillo sin acudir a citas doctrinales o jurisprudenciales a menos que sea necesario:

- *Buenos días (tardes), mi nombre es \_\_\_\_\_, estudiante adscrito(a) al Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico “Jorge Eliecer Gaitán” de la Universidad Autónoma Latinoamericana; designado(a) por el Centro de Conciliación para atender la presente audiencia de conciliación virtual, solicitado por el/la señor(a) \_\_\_\_\_; a efectos de dirimir conflicto de naturaleza \_\_\_\_\_ (civil, comercial, familia) con el señor(a)*

*Igualmente, les presento al asesor en conciliación del Centro, el Dr. \_\_\_\_\_ quien nos acompañará durante toda la audiencia virtual con el fin de apoyarnos en la resolución del presente conflicto, motivo por el cual podrá intervenir durante el desarrollo de la audiencia.*

*Les solicito por favor, indiquen su nombre completo, su número de documento de identidad y su fecha de expedición, asimismo les solicito exhiban sus documentos de identificación (cédula de ciudadanía), con el fin de verificar su identidad.*

*Como quiera que a través de la plataforma virtual se encuentran presentes todos los convocados (y sus apoderados en caso de que estos concurren poniéndoles de presente que las partes son sólo el convocante y el convocado y son los únicos habilitados para llegar a un acuerdo. Los apoderados sólo están para acompañar a su poderdante y en caso de ser necesario apoyarlo con su asesoría), procederé a fijar las reglas de comportamiento dentro del presente trámite, solicitándoles respetuosamente poner en silencio o apagar sus equipos celulares a efectos de evitar intervenciones dentro de la audiencia, a menos que se encuentre utilizándolo para estar presente en la audiencia.*

## PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 14 de 28

*(En este espacio el conciliador puede preguntar a los asistentes si tienen alguna duda hasta el momento)*

El Conciliador, instala y dirige la audiencia otorgando tiempos de intervención equitativos en su orden a las partes, convocante y convocada. Adicionalmente, las partes podrán pedir la palabra a viva voz, a través del chat, mensajes de texto, mensaje que será dirigido al conciliador y este otorgará la palabra cuando lo considere pertinente.

Las partes deberán mantener en todo momento, sus cámaras encendidas y sus micrófonos desactivados de ser posible, escucharán respetuosamente la intervención de la otra parte, sin interrupciones, acatando la dirección del conciliador en el otorgamiento del uso de la palabra y solamente activarán el micrófono, al momento en que se les haya concedido el espacio de intervención. Una vez la parte que se encuentre hablando finalice su intervención, deberá desactivar su micrófono.

En caso de que se dificulte para alguna de las partes la desactivación del micrófono, el estudiante conciliador les solicitará a las partes guardar absoluto silencio y mantenerse alejado del ruido, siempre que sea posible.

3

Durante el desarrollo de la audiencia de conciliación, el chat de la plataforma sólo puede ser utilizado por cualquiera de los intervinientes para solicitar el uso de la palabra o, indicar que está teniendo dificultades técnicas. La palabra será otorgada por el (la) estudiante conciliador(a) que dirige la audiencia. No tendrán efectos las manifestaciones realizadas por escrito a través del chat de la plataforma digital, salvo para lo ya indicado en este punto:

- *A cada una de las partes (solicitante y solicitado), se les concederá el uso de la palabra, por lo que los invito a mantener siempre encendidas sus cámaras y a intervenir solo en los eventos en que les sea concedida la intervención, igualmente en el momento que deseen opinar me podrán solicitar el uso de la palabra, con esto aseguraremos el respeto por el otro, asumiendo una postura de escucha, teniendo claro que siempre que lo requieran podrán intervenir para exponer sus argumentos. Así mismo les solicito, que el micrófono de su dispositivo se mantenga en silencio, de presentarse alguna dificultad para hacerlo, guardaremos silencio durante cada intervención y dentro de lo posible, les sugiero mantenerse*



## PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 15 de 28

*alejados del ruido externo, como equipos de sonido, televisores, entre otros. No sobra resaltar la importancia de referirnos al otro en términos cordiales, pues el propósito de esta audiencia virtual es justamente buscar la concertación del problema que aquí les convoca. De igual forma procuraran evitar la intervención de personas que se encuentren cerca a ustedes, buscando así, mantener la confidencialidad de la presente audiencia.*

- *Les pido el favor que, el chat de esta plataforma, solo sea utilizado para solicitar el uso de la palabra o indicarme si están teniendo dificultades técnicas, tales como que no se escuche, no se vea a ninguno de los participantes, no pueda activar el audio o la cámara.*

El conciliador instalará la audiencia de conciliación, explicando de manera general de qué se trata la figura, el objeto, alcances y límites de la conciliación, incluyendo los efectos jurídicos que se producen en caso de que las partes lleguen a un acuerdo o no:

- *Así las cosas, procedo a instalar la audiencia de conciliación, dándoles la bienvenida a este Centro que se encuentra adscrito al Consultorio Jurídico “Jorge Eliecer Gaitán” de la Universidad Autónoma Latinoamericana; el cual, se encuentra debidamente avalado por el Ministerio de Justicia y del Derecho, conforme a las facultades que la Ley 640 de 2001 nos asigna.*

4

*Es mi deber indicar a las partes el objeto, alcance, beneficios, consecuencias y límites de la conciliación; y para ello, es importante que ustedes comprendan que la CONCILIACIÓN es un mecanismo alternativo de solución de controversias, por medio del cual las partes en conflicto (solicitante, solicitado) acuden a un tercero (llamado conciliador) que es imparcial a las partes, para dirimir sus diferencias y llegar a acuerdos. Por ser una solicitud de partes, son realmente éstas las que desarrollan la audiencia, lo que lo hace muy diferente a un proceso judicial, que normalmente es impulsado por los apoderados de las partes y el juez.*

*Este trámite tiene básicamente dos EFECTOS. El primero de ellos es que, de darse un acercamiento concertado entre las partes, conciliador, procederá a elaborar un Acta en la que consignará las obligaciones acordadas por ustedes, las cuales*



## PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 16 de 28

*podrán versar sobre todas las pretensiones del solicitante (conciliación total) o sobre una o algunas de las propuestas (conciliación parcial). Este documento, en virtud de la Ley, produce los mismos efectos de una sentencia, es decir, presta mérito ejecutivo, lo cual significa que si una de las partes incumple alguna de las obligaciones establecidas en el acta de acuerdo conciliatorio, la otra puede iniciar un proceso por vía ejecutiva, buscando que el juez ordene el cumplimiento del acuerdo conciliatorio. Así mismo, este acuerdo hace tránsito a cosa juzgada, es decir, si las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio, no pueden acudir a ninguna otra instancia judicial para tratar este mismo asunto, por cuanto la controversia queda resuelta con el acuerdo. (sin embargo, en asuntos de familia, la cosa juzgada es formal, en la medida en que posteriormente cualquiera de los asuntos acordados pueden ser revisados con el fin de modificarse)*

*Como un segundo efecto, se contempla la posibilidad de que pese a intentar un acuerdo entre las partes, las mismas no logren acordar obligaciones que permitan dar por terminado el conflicto aquí discutido; razón por la cual, se procederá a expedir por parte del conciliador, una constancia, en la que dé cuenta de la comparecencia de las partes y de la imposibilidad de llegar a un acuerdo. Caso en el cual, este documento entiende que agota un requisito de ley para acceder a la jurisdicción ordinaria, en un posible proceso que necesariamente deberá someterse a la valoración de un juez.*

*Es mi deber advertirles que entre las características de este trámite se encuentra la CONFIDENCIALIDAD, lo que significa que los asuntos que sean expuestos en el desarrollo de esta diligencia pertenecen solo a este momento y a las personas que en el intervienen, por cuanto, los mismos, no podrán ser utilizados en calidad de prueba en un proceso judicial. Es por lo anterior, que les solicito abstenerse de grabar la presente audiencia virtual, de percatarme de ello se procederá a suspender la audiencia.*

*Como VENTAJAS de la conciliación, se tienen el ahorro de dinero y de tiempo; pues al dirimirse el conflicto, se evita el inicio de un proceso ante la justicia ordinaria que podría resultar demorado y costoso.*

## PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 17 de 28

	<p><i>Se advierte a las partes, que este trámite se registra ante el Ministerio de Justicia y del derecho y ante el mismo Centro.</i></p> <p><i>(Se interroga a las partes si tienen claro qué es la conciliación, sus efectos, objeto y las reglas propuesta para el desarrollo de esta audiencia o si tienen alguna duda respecto al trámite).</i></p>
5	<p>Acto seguido, el estudiante conciliador le concederá 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Se le concede el uso de la palabra al señor _____, quien actúa en calidad de CONVOCANTE, para que exponga las razones que lo llevaron a solicitar esta audiencia de conciliación (relación de los hechos) y qué es lo que espera resolver (pretensión).</i></li> </ul> <p><i>(Se escucha la intervención del CONVOCANTE)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Se le concede la palabra al señor _____ en calidad de CONVOCADO; para que se pronuncie sobre lo manifestado por el CONVOCANTE</i></li> </ul> <p><i>(Se escucha la intervención del CONVOCADO y en caso de ser procedente se indaga sobre una posible propuesta o alternativa para dirimir el conflicto)</i></p>
6	<p>Los intervinientes no podrán conectarse simultáneamente a través de dos dispositivos (computador, tabletas o teléfonos móviles, por ejemplo).</p>
7	<p>Si durante el desarrollo de la diligencia se presenta algún inconveniente técnico, el conciliador o las partes, deberá tomar una imagen de la pantalla en donde se pueda evidenciar el error y comunicarse inmediatamente con el asesor del Consultorio Jurídico, a través del correo electrónico institucional, WhatsApp, mensaje de texto o correo electrónico. El estudiante conciliador y el asesor, como encargados del desarrollo de la audiencia de conciliación, tomarán las decisiones que en estos eventos sean pertinentes, para garantizar el buen desarrollo de la audiencia.</p>
8	<p>Si en el curso de la audiencia se presentan documentos por alguna de las partes, los mismos deberán enviarse a través del correo electrónico que el asesor encargado disponga para ello.</p>

## PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 18 de 28

Las audiencias de conciliación realizadas a través de medios virtuales, no podrán ser grabadas por el estudiante conciliador o alguna de las partes, todo lo que se diga en el transcurso de la audiencia es de carácter confidencial y reservado.

Es menester señalar que la grabación que se llegue a realizar de la presentación y de los acuerdos a los que lleguen las partes, será realizada únicamente por el asesor que designe la directora del Consultorio Jurídico, ello con el fin de garantizar la confidencialidad y protección de la información y evitar que la misma sea replicada sin autorización del Centro de Conciliación.

La audiencia de conciliación tendrá una duración estimada de dos horas.

Bajo la dirección y orientación del conciliador se debatirán y discutirán las fórmulas de acercamiento que tanto las partes como este propongan.

9

En primer lugar, se debe indagar a las partes conforme a lo argumentado en el paso anterior, si tienen alguna propuesta para poner fin al conflicto. Si alguna de las partes propone alguna alternativa, necesariamente se deberá preguntarle a la otra parte sobre la opinión que le merece tal proposición, es decir, si la acepta, la niega o contrapropone.

En caso de aceptarse alguna de las propuestas presentadas por las partes, se procederá a levantar el Acta de Conciliación (formato No. FT-JUR-013), teniendo presentes situaciones de tiempo, modo y lugar que permitan elaborar un acuerdo claro y expreso que sea exigible a las partes.

De presentarse contra propuestas, se le deberá dar traslado a la otra parte para que esta se pronuncie.

De no surgir ninguna propuesta, o pese a presentarse, no es acogida por la otra; corresponderá al conciliador presentar alternativas para que sean consideradas por las partes. En este punto particularmente, el conciliador podrá valerse de estrategias de negociación y para ello deberá tener muy claro el problema jurídico a resolver y la posición de ambas partes en relación con el mismo, tratando de encontrar acuerdos que satisfagan a ambas partes, insistiendo en la importancia de llegar a un acuerdo amigable.

## PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 19 de 28

En aquellos casos en que la audiencia termine sin acuerdo conciliatorio o haya sido manifiesta la imposibilidad de conciliar, el conciliador expedirá una Constancia de No Acuerdo en este sentido (formato No. FT-JUR-014), indicando la fecha de presentación de la solicitud, la fecha en que se celebró la audiencia, y se expresará sucintamente el asunto que fue objeto de conciliación. Esta constancia será suscrita por el conciliador, el asesor en conciliación y la Directora del Centro.

Cuando una o ambas partes no asistan a la diligencia de conciliación, de igual forma el conciliador instalará la audiencia dejando constancia de este hecho y se dará el término de ley para que la parte ausente justifique el motivo de su inasistencia, correspondiente a tres (3) días hábiles. Pasado el término se levantará la constancia de no comparecencia (formato No. FT-JUR-015). Dicha constancia se emitirá dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes a la fecha de audiencia.

El estudiante conciliador deberá dejar constancia, de los 4 primeros numerales del artículo 1º de la Ley 640 de 2001, esto es en resumen: medio virtual, fecha y hora de la audiencia, plena identificación del conciliador, identificación del asesor que acompaña la audiencia, la plena identificación de los asistentes, relación de los hechos y pretensiones, motivo de la conciliación. Lo cual será grabado por el asesor que acompaña la audiencia.

Una vez finalizado el diálogo con cada una de las partes, el estudiante conciliador hará la redacción del resultado obtenido, el cual podrá ser un Acta o una Constancia de No Acuerdo. Lo anterior, el estudiante conciliador deberá enviarlo por correo electrónico al asesor, quien verificará el contenido, y realizará posibles cambios antes de dar por finalizada la audiencia de conciliación.

10

Aprobada la redacción del Acta por el asesor y las partes, el estudiante conciliador deberá precisarles que grabará la lectura y procederá a explicar la razón para hacerlo.

- Para que la grabación se constituya en un mensaje de datos que sea admisible y objeto de prueba en un proceso judicial en los términos del literal (a) del artículo 2 y del artículo 10 y siguientes de la ley 527 de 1999.

Así las cosas, el estudiante conciliador leerá de manera clara la totalidad del Acta de Conciliación o de la Constancia de No Acuerdo, una vez hecho esto, se le da la palabra a

## PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 20 de 28

cada una de las partes para que nuevamente y de viva voz se identifiquen, digan en qué calidad obran y manifiesten su aceptación del acuerdo o del no acuerdo alcanzado.

Una vez concertado el contenido del acuerdo o de la constancia de no acuerdo, se finaliza la grabación de la misma y se les recuerda a las partes la importancia de cumplir con las obligaciones adquiridas en los términos establecidos.

Esta grabación obrará como prueba de lo acontecido en la audiencia y hará parte integrante del expediente.

La suscripción del acuerdo se materializa por medio de la aceptación expresa de cada una de las partes, al momento de la lectura del acuerdo, lo cual se deja grabado en la plataforma Microsoft Teams. En el caso de que la audiencia se adelante por medio de la plataforma WhatsApp, la suscripción del acuerdo se materializa por medio de la aceptación expresa de cada una de las partes, al momento de la lectura del acuerdo, lo cual se deja grabado en Microsoft Teams, el cual será archivado por el asesor del Centro de Conciliación.

En el caso de que las partes indaguen al estudiante conciliador por la firma manuscrita del acta, que contiene el acuerdo logrado, el conciliador tendrá en cuenta:

- En las audiencias de conciliación virtual, la suscripción del acuerdo basta con la manifestación de voluntad libre y espontánea de las partes (Convocante y Convocado), pues para que el documento denominado acta de conciliación tenga validez, se hace suficiente con la firma del estudiante conciliador, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8 de la ley 640 de 2001.

Los siguientes textos se deben incluir en el acuerdo y en las constancias que se emitan:

- Dada la situación de emergencia sanitaria que se presenta en el territorio nacional, siguiendo las instrucciones y recomendaciones del Gobierno y en virtud de lo establecido por el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 “Por el cual se declara un Estado Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional” y por el Decreto 491 de 2020 “Por medio del cual se toman medidas de urgencia para

## PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 21 de 28

garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas (...). El Centro de Conciliación ha programado esta audiencia y las partes en expresa manifestación de su voluntad desarrollaron la audiencia de conciliación por medios virtuales.

- Para constancia y con la aquiescencia 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 un proceso judicial en los términos del literal (a) del artículo 2 y del artículo 10 y siguientes de la ley 527 de 1999, así mismo como la circular 015 de 2020 “Por medio de la cual se establecen recomendaciones para la prevención, contención y mitigación del Coronavirus Covid -19”, la ley 640 de 2001 “Por medio de la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones”, y el Decreto 491 de 2020 “Por medio del cual se toman medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas (...).”

Todos los documentos que se realicen en el desarrollo del trámite conciliatorio, en especial el acta o constancias emitidas como resultados de la audiencia, deberán estar firmados por el estudiante conciliador, para lo cual se utilizara su firma escaneada.

Para crear e insertar una firma manuscrita, tenga en cuenta los siguientes pasos:

1. Escriba su firma en una hoja de papel blanca y sin rayas.
2. Escanee la página y guárdela en el ordenador en un tipo de archivo común: .jpg o .png y asígnele un nombre al archivo.
3. Abra el formato requerido, el cual le fue otorgado por el Centro de Conciliación.
4. Para agregar la firma a un documento haga clic en Insertar > Imágenes.

11



## PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES

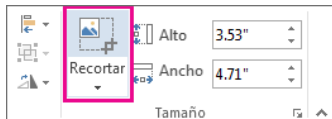
Código: PT-JUR-001

Versión: 1

Fecha: 2020-05-15

Página: 22 de 28

5. Para recortar la imagen, haga clic en ella para abrir la pestaña formato de herramientas de imagen, haga clic en recortar y, a continuación, recorte la imagen.



En el evento, de que se le dificulte insertar la firma en alguno o todos los documentos, el estudiante conciliador deberá enviar el archivo que contiene su firma, días antes de la audiencia, a través del correo electrónico institucional al asesor que lo acompaña durante el trámite conciliatorio, quien será el responsable de insertar la firma.

La firma escaneada solo será utilizada para la suscripción de los documentos requeridos en el desarrollo del trámite conciliatorio.

- 12** La firma de los documentos por parte del asesor y la Directora del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, serán firmados siguiendo los parámetros establecidos en el punto anterior.

**13** El conciliador deberá plasmar el resultado de la audiencia en los formatos oficiales en Word, que para el caso tiene dispuestos el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, que previamente le fueron enviados a través del correo electrónico institucional.


En ningún caso se admitirán resultados (actas o constancias) en formatos no oficiales o diferentes a los otorgados por el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico.

- 14** El uso de los medios virtuales para el desarrollo de las diligencias en ningún momento varía los reglamentos internos del Centro de Conciliación y las etapas previstas en la ley 640 de 2001 y las demás que resulten aplicables; dada la contingencia actual y las normas expedidas se flexibiliza en lo que sea posible los reglamentos del Centro de Conciliación.

### 14. ACTUACIONES ADICIONALES.

**14.1** Evaluación del servicio: Una vez finalizada la audiencia de conciliación, el asesor en conciliación contactará telefónicamente a las partes y diligenciará el formato de Seguimiento al



	<h2>PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES</h2>	<p>Código: PT-JUR-001</p> <p>Versión: 1</p> <p>Fecha: 2020-05-15</p> <p>Página: 23 de 28</p>
---	--	--

Servicio (No. FT. 016), con el fin de evaluar al Centro de Conciliación, la conciliación como mecanismo de solución de conflictos y al estudiante conciliador.

### 14.2 Registro de actas y constancias:

#### 14.2.1. 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. Para lo cual, el estudiante conciliador remitirá a través del correo electrónico institucional el documento (acta) que contenga el resultado final del caso.

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 descarga e imprime 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.


#### 14.2.2. Registro en libro

El libro radicador 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 radicador y se dejará una constancia en la primera hoja que contenga los siguientes datos: nombre del Centro de Conciliación, 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 radicador, 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.

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

	<h2>PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES</h2>	<p>Código: PT-JUR-001</p> <p>Versión: 1</p> <p>Fecha: 2020-05-15</p> <p>Página: 24 de 28</p>
---	--	--

Del anterior libro, se deberá llevar el mismo control de manera digital a través de un documento en Excel.

### 14.2.3 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.
7. En la séptima columna se anotará la materia de que se trate el asunto conciliado.


### 14.3. 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. Para lo cual, el estudiante conciliador remitirá a través del correo electrónico institucional el documento (constancia) que contenga el resultado final del caso.

#### 14.3.1 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.

	<h2>PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES</h2>	<p>Código: PT-JUR-001</p> <p>Versión: 1</p> <p>Fecha: 2020-05-15</p> <p>Página: 25 de 28</p>
---	--	--


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.

#### 14.3.2 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.
8. En la octava columna se anotará la materia de que se trate la solicitud de conciliación.

	<h2>PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES</h2>	<p>Código: PT-JUR-001</p> <p>Versión: 1</p> <p>Fecha: 2020-05-15</p> <p>Página: 26 de 28</p>
---	--	--

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.

El archivo en Excel será almacenado por la secretaria del Centro de Conciliación

#### 14.4. 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.

1. Entrega de Actas y Constancias: La entrega de las actas o constancias, serán entregadas a las partes a través del correo electrónico suministrado o a través de WhatsApp, una vez se haya realizado el registro en el SICAAC. Del envío del Acta o de la Constancia, se dejará evidencia en el expediente.
2. Seguimiento al Acta: 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 doce (12) meses siguientes a la realización de la audiencia y por lo menos 1 sola vez.
3. Reportar información al Ministerio de Justicia y del Derecho: 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.

La información deberá ser registrada en el Centro, a más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes de la audiencia en que el Centro asume conocimiento del caso o a la generación de la respectiva documentación, según sea el caso.

El Director podrá delegar en el asesor en conciliación el ingreso de casos a la plataforma SICAAC.

	<h2>PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES</h2>	<p>Código: PT-JUR-001</p> <p>Versión: 1</p> <p>Fecha: 2020-05-15</p> <p>Página: 27 de 28</p>
---	--	--

Las Actas y Constancias deben ser enviadas a las partes y el certificado del registro de caso del SICAAC.

**14.5.** Archivo digital del expediente: Los expedientes electrónicos se conformarán con la totalidad de los documentos de archivos agrupados en desarrollo del trámite conciliatorio, independientemente del tipo de información, y formato. Por lo que se deberá enviar todos los documentos al coordinador de conciliación, quien creará en Onedrive una carpeta con cada uno de los documentos que integran el trámite conciliatorio.

Una vez creada la carpeta del expediente digital, el mismo podrá ser consultado por el asesor de conciliación y por el estudiante conciliador.

Cada uno de los documentos expedidos en el trámite conciliatorio, de igual forma deberán reposar en una carpeta digital, que el asesor encargado de vigilar el trámite conciliatorio deberá crear para cada una de las solicitudes asignadas. Ello con el fin, de que una vez se puedan imprimir se estructure el expediente físico.


Los documentos emitidos en el curso del proceso conciliatorio, en especial las Actas y Constancias que se expidan, una vez se encuentren finalizados, deberán ser convertidas a PDF, con el propósito de evitar la alteración del contenido del documento. Las Actas y Constancias se enviarán vía correo electrónico a la secretaria del Centro de Conciliación, con el propósito de que mantenga el registro en el libro radicator (físico y digital) que permita la posterior consulta.

**14.6.** Realizar seguimiento al servicio: El Director de Centro de Conciliación, debe establecer mecanismos que permita evaluar el cumplimiento de las actividades en la prestación del servicio de conciliación, para ello se realizarán:

**14.7. Monitoreo a las audiencias de conciliación.** Se permitirá el ingreso de otros estudiantes conciliadores a las audiencias virtuales, 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 las partes; explicándoles que esta actividad se realiza con fines académicos.

**14.8.** Analizar evaluaciones del servicio y seguimiento de las actividades: El Director del Centro, el asesor en conciliación y su equipo de trabajo, identificaran las acciones correctivas, preventivas y de

	<p><b>PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN VIRTUALES</b></p>	<p>Código: PT-JUR-001</p> <p>Versión: 1</p> <p>Fecha: 2020-05-15</p> <p>Página: 28 de 28</p>
---	---	--

mejora necesarias para el servicio de conciliación de manera virtual, tomando las encuestas de evaluación del servicio realizadas y las actividades de seguimiento establecidas. Lo anterior, según lo establecido en el procedimiento PD-CAL-003 ACPM.

**14.9.** Plan de mejoramiento: Implementar acciones correctivas y preventivas.

<p>Elaborado por: Asesor en conciliación</p> <p>Fecha: 2020-05-15</p>	<p>Revisado por:</p> <p>Fecha:</p>	<p>Aprobado por: Director Centro de Conciliación</p> <p>Fecha: 2020-05-15</p>
---	------------------------------------	---