

	Prestación del Servicio en el Centro de Conciliación	Código	PGA.CC-01 v.00
		Página	1 de 8

1. Objetivo

Brindar espacios y oportunidades a las personas naturales y jurídicas vulnerables, con el fin de que puedan someter a solución extrajudicial los conflictos que se presenten en su cotidianidad, mediante mecanismos ágiles, eficaces y congruentes con las políticas de paz establecidas en la constitución y en las leyes, generando convivencia pacífica en la comunidad, consolidando los conocimientos y habilidades de los estudiantes conciliadores miembros activos del Consultorio Jurídico del Programa de Derecho a través de esta práctica.

Alcance

El presente procedimiento inicia con la recepción de la solicitud de la audiencia de conciliación, la designación de los conciliadores y la respectiva citación de las partes hasta la celebración de la audiencia y su posterior seguimiento.

2. Responsable

Los responsables de ejecutar el presente procedimiento son el Director (a) del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, el coordinador (a) del Centro de Conciliación, los docentes de práctica, estudiantes conciliadores.

3. Definiciones

3.1 Conciliación

Es un mecanismo que permite que las partes en un conflicto lo solucionen directamente, con el apoyo de un tercero neutral y calificado llamado conciliador. El acuerdo al que se llega tiene los mismos efectos que tendría la solución si la hubiera dado un juez. (Glosario Ministerio del Interior y de Justicia).

3.2 Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos

Son formas a través de las cuales se pueden solucionar los conflictos sin acudir a los jueces, es decir, sin iniciar procesos judiciales. Uno de estos mecanismos alternativos es la conciliación. (Glosario Ministerio de Justicia y del Derecho)

3.3 Usuario

En el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad de Pamplona, tendrán prelación para acceder de forma gratuita al trámite conciliatorio, las personas en

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Luz Stella Villamizar Guerrero		Firma Ludy Cecilia Carreño Salazar		Firma Jhon Arvery Arenas	
Fecha	5 de septiembre de 2019	Fecha	25 de noviembre de 2019	Fecha	23 de enero de 2020

INFORMACION DOCUMENTADA NO CONTROLADA

	Prestación del Servicio en el Centro de Conciliación	Código	PGA.CC-01 v.00
		Página	2 de 8

estado de vulnerabilidad, siempre que su capacidad económica no les permita acceder a los servicios de estos centros, conciliadores o notarios, o cumplir con cualquiera de las siguientes características: (Reglamento Centro de Conciliación)

- Persona en condición de desplazamiento
- Madre comunitaria activa.
- Pertenecer al Sisbén
- Discapacitado, siempre y cuando su capacidad económica no le permita acceder a los operadores de la conciliación a los cuales se les autoriza una tarifa.
- Padre o madre cabeza de familia, siempre y cuando su capacidad económica no le permita acceder a los operadores de la conciliación a los cuales se les autoriza una tarifa.
- Adulto mayor, siempre y cuando su capacidad económica no le permita acceder a los operadores de la conciliación a los cuales se les autoriza una tarifa.
- Pertenecer a minorías étnicas
- O ser vulnerables

3.4 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. (NTC 5906 Norma Técnica Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos Generales del Servicio)

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

3.5 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. (NTC 5906 Norma Técnica Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos Generales del Servicio)

3.6 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. (NTC 5906 Norma Técnica Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos Generales del Servicio)

3.7 Convocado

Citado, solicitado. Persona natural o jurídica que es citada a una audiencia de conciliación, por petición del convocante, para resolver un conflicto. (NTC 5906 Norma Técnica Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos Generales del Servicio)

	Prestación del Servicio en el Centro de Conciliación	Código	PGA.CC-01 v.00
		Página	3 de 8

3.8 Solicitud de conciliación

Es la forma de pedir a los centros de conciliación o conciliadores (notarios, comisarios, inspectores, etc.), que den inicio al trámite conciliatorio para resolver el conflicto entre dos o más personas. (Glosario Ministerio de Justicia y del Derecho).

3.9 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. (NTC 5906 Norma Técnica Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos Generales del Servicio)

3.10 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. (NTC 5906 Norma Técnica Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos Generales del Servicio)

3.11 Constancia de no acuerdo

Documento expedido por el conciliador, cuando las partes que asistieron a la audiencia de conciliación no logran un acuerdo. (NTC 5906 Norma Técnica Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos Generales del Servicio)

3.12 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. (NTC 5906 Norma Técnica Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos Generales del Servicio).

Las demás definiciones que aplican para el presente Documento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario**, y **NTC ISO 5906 Norma Técnica Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos Generales del Servicio**

4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE
1	RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO		
1.1	La solicitud del servicio de conciliación se puede presentar de común acuerdo o individualmente por las partes,	1 hora	Estudiante Conciliador Partes solicitantes

	Prestación del Servicio en el Centro de Conciliación	Código	PGA.CC-01 v.00
		Página	4 de 8

	<p>siempre de forma escrita FGA.CC-01 “Recepción de la Solicitud de Conciliación”, la cual puede ser radicada mediante apoderado, quien podrá ser estudiante miembro activo del Consultorio Jurídico o abogado titulado, de las siguientes maneras:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El estudiante de turno de Consultorio Jurídico solicita a la persona diligenciar el FGA.CC-01 “Recepción de la Solicitud de Conciliación”, debidamente firmado en medio digital. 2. Si el usuario presenta algún tipo de discapacidad (física, auditiva, visual, sordoceguera, mental psicosocial, cognitiva o múltiple), el estudiante Miembro Activo del Consultorio Jurídico diligencia el FGA.CC-25 “Apoyo en la Prestación del Servicio a Usuarios con Discapacidad”, el cual se adjunta al FGA.CC-01 “Recepción de la Solicitud de Conciliación” 3. Se verifica el debido diligenciamiento del FGA.CC-01 “Recepción de la Solicitud de Conciliación” y los requisitos soporte. El funcionario o estudiante que recepciona la solicitud por este medio, notifica el recibido de los documentos y si se requiere la modificación o ajustes a la solicitud. 4. La solicitud puede ser enviada por cualquier entidad que lo requiera o desde el Consultorio Jurídico de la Universidad de Pamplona. <p>Para los eventos de solicitud directa de intento de conciliación por parte del usuario, deberá cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre, domicilio y dirección de las partes y de los representantes o apoderados, si los tienen. • Poder otorgado por el convocante al estudiante que hará las veces de apoderado y que debe autenticarse en notaría, para este caso deberá utilizar el FGA.CC-24 “Poder”. • Los hechos objeto de controversia y su cuantía o la afirmación de no tener valor determinado. • las diferencias o cuestiones materia de la conciliación. • Las pruebas o documentos que se quieran hacer valer. • Relación de los documentos que sirven de prueba a su posición. • Cédula, certificado del SISBEN, recibo de servicios públicos donde conste, el estado de vulnerabilidad o la incapacidad para cancelar los honorarios de un abogado • Firma o nombre legible con número de identificación. • Lo anterior debidamente escaneado con buena resolución y diligenciado. <p>El horario de atención es de 08:00 a 12:00 horas y de las 14:00 a las 16:00 horas.</p> <p>Cuando la solicitud está incompleta y si no se tienen los datos de todas las partes, para efectos de la citación, no</p>		<p>Auxiliar Administrativo</p>
--	---	--	--------------------------------

	Prestación del Servicio en el Centro de Conciliación	Código	PGA.CC-01 v.00
		Página	5 de 8

	<p>se radica en el Centro de Conciliación advirtiendo de esta circunstancia al usuario.</p> <p>El auxiliar administrativo asigna el número consecutivo y radicado de cada solicitud.</p> <p>NOTA 1: El horario puede ser modificado por necesidad del servicio, situación que se informa previamente al público y definida en comité del Centro de Conciliación.</p> <p>NOTA 2: El horario comprendido entre las 16:00 a las 18:00 horas será destinado para procesos administrativos propios del Centro de Conciliación.</p>		
2	ACEPTACIÓN, INADMISIÓN O RECHAZO DE LA SOLICITUD		
2.1	<p>Radicalada la solicitud FAJ-01 “Recepción de Documentos”, el Auxiliar Administrativo entrega de manera inmediata al Coordinador(a) del centro, para que éste emita concepto de Aceptación, inadmisión o Denegación de la Solicitud que se presenta el día siguiente hábil.</p> <p>Si es aceptada se continua con la actividad 3.</p> <p>En el momento en que la solicitud se trate de un asunto que no sea conciliable de conformidad con la ley, así como la Falta de Competencia e incumplimiento de los requisitos en la solicitud, de que trata la actividad 1; el Centro de Conciliación procederá a denegarla mediante el FGA.CC-05 “Denegación de la Solicitud” y hará la devolución de la documentación a la parte convocante o a el apoderado, mediante el FGA.CC-22 “Devolución Documentación”.</p> <p>Cuando no se acepta la solicitud debido al incumplimiento de alguno de los requisitos que establece la norma, se procede a inadmitir diligenciando el FGA.CC-03 “Inadmisión de la Solicitud”.</p> <p>NOTA: En caso de que la solicitud sea inadmitida el usuario y/o estudiante apoderado cuenta con un término de cinco (5) días hábiles para subsanar.</p> <p>Cuando la solicitud es subsanada se continúa con la actividad 3.</p> <p>Si no se subsana dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes se diligencia el FGA.CC-04 “Rechazo de la Solicitud”.</p>	1 hora	<p>Coordinador y Docente de Práctica del Centro de Conciliación</p> <p>Auxiliar Administrativo</p> <p>Estudiante Conciliador</p>
3	ACEPTACIÓN DE LA SOLICITUD Y DESIGNACIÓN CONCILIADOR		
3.1	<p>Cuando la solicitud se aceptada se diligencia el FGA.CC-02 “Aceptación de la Solicitud”, el Coordinador con el apoyo de la Auxiliar Administrativo del Centro de Conciliación designa al estudiante que esté inscrito como Conciliador ante el Ministerio del Interior y de Justicia, de</p>	1 hora	<p>Coordinador y Docente de Práctica del Centro de Conciliación</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>

	Prestación del Servicio en el Centro de Conciliación	Código	PGA.CC-01 v.00
		Página	6 de 8

	<p>acuerdo a la lista vigente FGA.CC-06 “Designación y Aceptación como Conciliador”, para ese asunto se tendrá en cuenta lo normado en el Reglamento Interno del Centro de Conciliación.</p> <p>En caso de que el estudiante designado presente alguna inhabilidad y/o incompatibilidad lo manifiesta de manera escrita ante el Coordinador, con el fin de determinar si es procedente. FGA.CC-09 “Revocatoria Designación de Conciliador”.</p> <p>Si se acepta designa un nuevo estudiante o el siguiente en la lista y procede a diligenciar el formato correspondiente.</p> <p>En el momento de la aceptación el Centro de Conciliación establece en el documento la fecha y hora de la audiencia</p> <p>Definida la fecha y hora de la audiencia, el personal administrativo del Centro de Conciliación planifica y establece el cronograma.</p>		Estudiante Conciliador
3.2	<p>Una vez el Coordinador con el apoyo de la Auxiliar Administrativa del Centro de Conciliación designe al estudiante conciliador con base en la lista vigente, se convoca a la dependencia de manera inmediata mediante correo electrónico, con el fin de enterarse de la designación y se presente ante el Centro de Conciliación para la firma del FGA.CC-06 “Designación y Aceptación como Conciliador” trámite que realiza al día siguiente hábil de haber recibido el correo electrónico.</p>	1 hora	
4	PROYECCIÓN FÓRMULAS DE ARREGLO, CITACIONES Y DEMÁS DOCUMENTOS REQUERIDOS		
4.1	<p>Notificado como Conciliador, el estudiante realiza una proyección o concepto respecto del asunto designado. El estudiante conciliador debe acudir ante el Docente de Práctica y al Coordinador del Centro, para las respectivas orientaciones sobre la Conciliación designada, presentando informe académico respecto de lo que considere pertinente según el asunto asignado. Le corresponde llevar, tramitar y diligenciar los formatos de asesoría con el Docente asesor y el Coordinador del Centro FGA.CC-07 “Fórmulas de Arreglo”, la proyección del FGA.CC-08 “Citación Audiencia de Conciliación”, FGA.CC-10 “Acta de Conciliación”, FGA.CC-11 “Constancia de No Acuerdo”, FGA.CC-12 “Constancia de no Comparecencia”, FGA.CC-13 “Constancia de Inasistencia”, FGA.CC-14 “Suspensión”. El docente de práctica hace firmar al estudiante conciliador FGA-22 “Control de Asistencia a Asesorías”.</p> <p>NOTA 1: El Conciliador designado tres (3) días hábiles a partir de la fecha de notificación para realizar la actividad anterior.</p> <p>NOTA 2: Se recomienda que le estudiante antes de presentarse con el docente de prácticas del Centro, remita la información consignada en los formatos descritos anteriormente por correo electrónico con el fin de realizar</p>	1 hora	<p>Docente de Práctica y Estudiante Conciliador</p> <p>Estudiante Conciliador</p>

	Prestación del Servicio en el Centro de Conciliación	Código	PGA.CC-01 v.00
		Página	7 de 8

	las correcciones previas y posterior impresión, para esto cuenta con tres (3) días hábiles siguientes a la designación.		
5	NOTIFICACIÓN DE LA CITACIÓN		
5.1	<p>Los FGA.CC-08 “Citación a Audiencia de Conciliación” se entrega al Convocante o se radica en la Oficina de Gestión Documental de la Universidad de Pamplona; cuando la notificación se realiza por vía telefónica se diligencia el FGA.CC-18 “Constancia de Notificación Telefónica Partes”.</p> <p>NOTA 1. Las Notificaciones enviadas por la Oficina de Gestión Documental, se dan por surtidas cinco (5) días después de enviadas, siempre que ninguna de las partes alegue no haber sido notificado, o citado.</p> <p>NOTA 2. Las constancias de recibido se entregan en el Centro de Conciliación.</p>	30 minutos	Gestión Documental Estudiante Conciliador Coordinador y Asesor del Centro de Conciliación Auxiliar Administrativo
6	CELEBRACIÓN DE LA AUDIENCIA		
6.1	<p>Esta actividad se desarrolla de acuerdo a lo descrito en el TGA.CC-01 “Protocolo de Atención al Usuario y Desarrollo de la Audiencia de Conciliación”</p>	1 Hora	Coordinar y Docente de Práctica del Centro de Conciliación Auxiliar Administrativo Estudiante Conciliador Solicitante
7	ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN		
7.1	<p>El estudiante Conciliador cuenta con el término de tres (3) días para realizar el procedimiento de archivo a partir del día siguiente a la celebración de la audiencia, según lo establecido en el TGA.CC-01 “Protocolo de Atención al Usuario y Desarrollo de la Audiencia de Conciliación”, en caso de Acuerdo, el estudiante deberá hacer seguimiento al mismo.</p> <p>En todos los casos se designan de la lista de conciliadores estudiantes para que realicen seguimiento a los acuerdos pactados.</p> <p>NOTA 1: Diligenciado el formato de seguimiento se realizará la anotación respectiva en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición-SICAAC.</p> <p>NOTA 2: En caso de incumplimiento se entrega copia del expediente al Consultorio Jurídico para reactivar el asunto y someterlo a reparto de estudiantes, según lo estipulado en el PGA.CC-01 “Prestación del Servicio en el Consultorio Jurídico”.</p>	30 minutos	Estudiante conciliador Auxiliar Administrativo

	Prestación del Servicio en el Centro de Conciliación	Código	PGA.CC-01 v.00
		Página	8 de 8

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000 Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001 Sistema Integrado de Gestión. Requisitos.
- NTC ISO 5906 Norma Técnica Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos Generales del Servicio
- Ley 962 de 2005 “Antitrámites”
- Ley 594 de 2000 Archivo General de la Nación.
- Reglamento Interno del Centro de Conciliación
- Constitución Política de Colombia
- Ley 446 de 1998 artículo 91, 92, 113
- Ley 640 de 2001 artículo 10 y 11
- Decreto 1829 de 2013

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación

7. Anexos No Aplica