

	Atención al Usuario y Desarrollo de la Audiencia de Conciliación	Código	TGA.CC-01 v.01
		Página	1 de 7

1. Objetivo y Alcance

Determinar los pasos y políticas necesarias a seguir por parte de los involucrados para el desarrollo efectivo de las audiencias de conciliación con el fin de estandarizar y controlar la prestación de este servicio acorde a la normatividad aplicable

Comprende desde la identificación y cumplimiento de los compromisos previos para el desarrollo de la audiencia hasta el archivo de la documentación

2. Responsable

Los responsables de dar cumplimiento al presente procedimiento son:

- Estudiantes Conciliadores
- Docente de Práctica del Centro de Conciliación
- Coordinador del Centro de Conciliación

3 Definiciones

3.1 Audiencia de conciliación

Es el encuentro en el que las personas que tienen un conflicto buscan la solución de sus diferencias, con la colaboración de un conciliador. (Glosario Ministerio de Justicia y del Derecho).

3.2 Acuerdo Conciliatorio

Es el trato o arreglo, verbal o escrito, que hacen las personas para terminar con un problema. En él se deben indicar los deberes y derechos de cada una de las personas relacionadas con el problema. (Glosario Ministerio de Justicia y del Derecho).

3.3 Acuerdo parcial

Es un arreglo que hacen las personas en conflicto para solucionar una parte de su problema. (glosario Ministerio de Justicia y del Derecho).

3.4 Constancia de no Acuerdo

Es el documento que expide el conciliador cuando las personas no logran un acuerdo en la conciliación (glosario Ministerio de Justicia y del Derecho).

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Luz Stella Villamizar Guerrero		Firma Ana Perfecta Gutiérrez Estrada		Firma Mabel Johana Coronel Acevedo	
Fecha	15 de diciembre de 2021	Fecha	15 diciembre de 2021	Fecha	09 de mayo de 2022

INFORMACIÓN DOCUMENTADA NO CONTROLADA

	Atención al Usuario y Desarrollo de la Audiencia de Conciliación	Código	TGA.CC-01 v.01
		Página	2 de 7

3.5 Convocado

Persona natural o jurídica que es citada por un conciliador a una audiencia de conciliación, previa petición efectuada por el convocante. (Ministerio de Justicia y del Derecho).

3.6 Convocante

Persona natural o jurídica quien presenta ante un Centro de Conciliación solicitud para la realización de una audiencia de conciliación. (Ministerio de Justicia y del Derecho)

3.7 SICCAC

Es el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición administrado por el Ministerio de Justicia y del Derecho para la gestión de la información relacionada con la operación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos - MASC, en Colombia. (Ministerio de Justicia y del Derecho)-

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000. Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.**

4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	INSTALACIÓN DE LA AUDIENCIA	
1.1	Presentación formal del Estudiante Conciliador: El Estudiante Conciliador designado se identifica con el carnet que lo acredita como miembro activo del Consultorio Jurídico.	Estudiante Conciliador
1.2	Presentación formal de las partes: El estudiante Conciliador y las partes se presentan e identifican, con Cédula de Ciudadanía.	Estudiante Conciliador Partes citadas
1.3	Explicación del proceso conciliatorio: El Estudiante Conciliador indica a las partes el objeto de la diligencia, alcances, funciones como Conciliador, efectos jurídicos del acta de conciliación.	Estudiante Conciliador
2	DESARROLLO DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	
2.1	Instalada la audiencia, el Estudiante Conciliador está atento en todo momento al desarrollo, sin abandonar las partes en ningún momento velando por una relación cordial entre los involucrados o sujetos pese a que los mismos manifiesten desde el inicio no tener acuerdo conciliatorio. NOTA: El estudiante Conciliador previamente diligencia todos los formatos FGA.CC-07 "Fórmulas de Arreglo", 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"; en su totalidad con el fin de no ausentarse ni un solo instante durante el desarrollo de la audiencia	Estudiante Conciliador Partes citadas

	Atención al Usuario y Desarrollo de la Audiencia de Conciliación	Código	TGA.CC-01 v.01
		Página	3 de 7

2.2	<p>Exposición de los hechos: Momento en el que las partes exponen su versión de los acontecimientos de manera clara y concisa.</p> <p>El estudiante Conciliador vela por el buen uso de la palabra, tono de voz y lenguaje corporal adecuado, evitando que surjan posibles agresiones entre las partes.</p> <p>En lo posible no se interrumpe a la parte que está haciendo uso de la palabra, pues es la oportunidad de posicionarse frente al otro de una manera distinta y de lograr un avance en la generación de confianza.</p>	<p>Estudiante Conciliador</p> <p>Partes citadas</p>
2.3	<p>Presentación de fórmulas de arreglo: El estudiante Conciliador una vez identificados los intereses y necesidades de las partes, presenta las fórmulas de arreglo ajustando si es necesario las previamente elaboradas.</p>	<p>Estudiante Conciliador</p> <p>Partes citadas</p>
2.4	<p>Gestión del conflicto: Expuestas las fórmulas de arreglo FGA.CC-07 "Fórmulas de Arreglo", las partes estudian si en forma voluntaria se acogen a alguna de las propuestas presentadas por el estudiante conciliador o por alguno de los involucrados, para lo cual solicitan suspensión de la audiencia por un lapso no superior de 15 minutos.</p>	<p>Estudiante Conciliador</p> <p>Partes citadas</p>
2.5	<p>Las partes pueden llegar a un acuerdo, suspender la diligencia, llegar a un no acuerdo, en este caso, el estudiante Conciliador deja la respectiva evidencia en el Formato correspondiente de manera clara, expresa y estableciendo términos que puedan llegar a ser exigibles según el caso, para cada situación se diligencia el formato respectivo. FGA.CC-10 "Acta de Conciliación", FGA.CC-11 "Constancia de No Acuerdo", FGA.CC-12 "Constancia de no Comparecencia", FGA.CC-14 "Suspensión".</p> <p>El acuerdo debe ser específico, equilibrado, realista, claro y simple. En el acuerdo se dice expresamente cuáles son los compromisos que surgen, quién los tiene que cumplir, cuándo, cómo, dónde y hasta cuándo los tiene que cumplir, a efectos de fijar la responsabilidad de las partes por el incumplimiento del pacto.</p> <p>Los puntos sobre los cuales no se logró acuerdo, se expresan y, si el proceso de conciliación ha sido conducido hacia el mejoramiento de la relación, no se descarta el que las partes quieran abordarlos en otro momento para intentar resolverlos.</p>	<p>Estudiante Conciliador</p> <p>Partes citadas</p>
2.6	<p>Cuando se llega a un acuerdo conciliatorio se realiza el acta mediante FGA.CC-10 "Acta de Conciliación".</p> <p>NOTA: En este caso también pueden presentarse acuerdos parciales los cuales quedan establecidos en el mismo FGA.CC-10 "Acta de Conciliación"</p>	<p>Estudiante Conciliador</p> <p>Partes citadas</p>
2.7	<p>En caso que el estudiante Conciliador determina necesario realizar la suspensión de la audiencia deja evidencia en el FGA.CC-14 "Suspensión".</p>	<p>Estudiante Conciliador</p> <p>Partes citadas</p>



Atención al Usuario y Desarrollo de la Audiencia de Conciliación

Código

TGA.CC-01 v.01

Página

4 de 7

<p>2.8</p>	<p>En el momento en que no se llega a un acuerdo se elabora el FGA.CC-11 "Constancia de No Acuerdo". Se entrega a las partes copia de FGA.CC-10 "Acta de Conciliación" total o parcial, FGA.CC-11 "Constancia de no Acuerdo" y FGA.CC-13 "Constancia de Inasistencia" según sea el caso. Si el usuario lo desea y teniendo como base lo descrito en el: FGA.CC-10 "Acta de Conciliación", FGA.CC-11 "Constancia de no Acuerdo", FGA.CC-13 "Constancia de Inasistencia" puede dar inicio a un proceso judicial. Cuando alguna de las partes o las dos partes no se presenta a la audiencia se diligencia el FGA.CC-12 "Constancia de no Comparecencia".</p> <p>NOTA: Si dentro de los tres días hábiles siguientes no se justifica la inasistencia por la parte ausente, el estudiante Conciliador diligencia el FGA.CC-13 "Constancia de Inasistencia".</p> <p>En el evento que ni la parte convocante ni la parte convocada asistan a la diligencia de conciliación programada, sin haber presentado excusa oportuna dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha programada, tal como lo contempla el artículo 22 de la Ley 640 de 2001, se entiende que la parte convocante desiste tácitamente, de la solicitud de conciliación debido a su inasistencia injustificada., por lo que se procede al archivo del expediente interno y al diligenciamiento del FGA.CC-16 "Desistimiento Tácito Parte Convocante".</p> <p>Se diligencia el FGA.CC-17 "Imposibilidad de Realización de Audiencia por Inexistencia de Notificación del Convocado", en el eventual caso de que no fue posible notificar a la parte convocada indicando los motivos.</p> <p>Cuando las partes soliciten aplazamiento se diligencia el FGA.CC-15 "Constancia de Aplazamiento".</p> <p>Cierre de la Solicitud. Si por desinterés del solicitante o ante la inasistencia del solicitado, después de haber sido citado hasta por tres (3) veces, se procede al cierre del trámite conciliatorio. De esta actuación se informe, en los tres (3) días siguientes.</p> <p>Esta solicitud puede ser por medio de conversación telefónica, de manera personal, por correo electrónico o mediante cualquier otra comunicación escrita), el usuario manifiesta expresamente DESISTIR de la solicitud de conciliación previamente presentada ante el Centro de Conciliación., en tal caso se diligencia el FGA.CC-20 "Desistimiento Parte Convocante".</p>	<p>Estudiante Conciliador</p> <p>Partes citadas</p>
<p>2.9</p>	<p>Si se evidencia las situaciones relacionadas a continuación, no hay lugar a celebración de audiencia:</p> <ol style="list-style-type: none">1. No hay conflicto entre las partes2. El conflicto no es jurídico3. El conflicto o conflictos sometidos a conciliación no pueden serlo por razones legales4. La audiencia no ha sido programada por la Dirección del Centro de Conciliación.5. alguna de las partes, habiendo sido debida y legalmente citada no asiste.6. alguna de las partes presentes, está indebidamente representada.7. alguna de las partes ha sido suplantada.	<p>Estudiante Conciliador</p> <p>Partes citadas</p>

	Atención al Usuario y Desarrollo de la Audiencia de Conciliación	Código	TGA.CC-01 v.01
		Página	5 de 7

	8. Una de las partes o todas acuden de manera coaccionada. 9. Cuando alguna de las partes no presente documento que lo identifique. 10. La conducta de las partes impida la instalación de la audiencia. 11. Por razones estudiantiles que no permitan el acceso a la Casona.	
3	CIERRE DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	
3.1	<p>Con objeto de que sea suscrita, el estudiante conciliador entrega el acta, en primer lugar, a las partes, las cuales remiten a su vez al Coordinador o Docente de Práctica del Centro de Conciliación para la revisión y visto bueno correspondiente.</p> <p>Si al momento de la suscripción del acta alguna de las partes se niega a firmar, se elabora constancia de la negativa, situación que conlleva a un no acuerdo y se informa a las demás que no hubo acuerdo conciliatorio.</p> <p>En caso de que alguna de las partes no sepa firmar, impone la huella en el acta dejando dicha aclaración</p> <p>ENTREGA DE COPIAS: El estudiante conciliador una vez terminada la audiencia o al siguiente día hábil imprime tres originales del acta suscrita, de los cuales entrega a cada una de las partes una, dejando un original al Centro de Conciliación para proceder con su registro.</p> <p>NOTA: El estudiante Conciliador una vez termine la audiencia le entregará a las partes el formato FDE.AT-04 “Encuesta para Medir la Satisfacción de los Usuarios en el Centro de Conciliación”. Una vez sean diligenciadas, el Conciliador procederá a entregarlas al personal Administrativo del Centro, con el fin de realizar su medición.</p>	Estudiante Conciliador Coordinador o Director del Centro de Conciliación Partes convocadas
4	ARCHIVO DE EXPEDIENTES DEL TRÁMITE CONCILIATORIO Y EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE	
4.1	<p>Finalizada la etapa de conciliación, el estudiante conforma el expediente de cada caso dejando los soportes descritos en el presente procedimiento, en orden cronológico, anexa el FGA.CC-21 “Informe Seguimiento del Docente de Práctica del Centro de Conciliación y Coordinación y Asignación de Nota Final” en un término no superior a tres días hábiles, entregándola inicialmente al Docente de Práctica para la nota inicial y posteriormente a la Coordinación del Centro para una segunda nota la cual se promedia para la nota definitiva.</p> <p>NOTA 1: El estudiante que no entregue los soportes correspondientes para el archivo se le asigna una nota de 0.0 la cual se notifica por correo electrónico y se archiva por la Secretaría del Centro</p> <p>NOTA 2: Cuando el estudiante Conciliador se presenta frente a uno de sus evaluadores la nota final es el resultado de la división entre dos. Ejemplo: El Estudiante X diligenció el formato FGA.CC-21 “Informe Seguimiento del docente de Práctica del Centro de Conciliación y Coordinación y Asignación de Nota Final” y se presenta solamente ante el Asesor y este asigna una nota de 5.0 omitiendo la presentación ante el Coordinador, situación que conlleva a que la nota del Estudiante X sea 2.5</p>	Estudiante Conciliador Asesor, Coordinador y Director del Centro de Conciliación
5	REPORTE AL APLICATIVO SICAAC	
5.1	<p>Pasados cinco días hábiles de la terminación del trámite, la Secretaria del Centro de Conciliación realiza el registro de las actas o constancias al SICAAC (Sistema de Información vigilado por el Ministerio de Justicia y del Derecho), imprime el registro, documento que se anexa al expediente.</p>	Auxiliar Administrativo

	Atención al Usuario y Desarrollo de la Audiencia de Conciliación	Código	TGA.CC-01 v.01
		Página	6 de 7

	NOTA: En los casos en los que se presenta una inasistencia o Constancia de no acuerdo, se realiza el archivo definitivo de la solicitud y cierre en el SICAAC.	
6	SEGUIMIENTO DEL ASUNTO	
6.1	<p>Cuando exista acuerdo conciliatorio se realiza el siguiente trámite:</p> <p>El Coordinador del Centro de Conciliación una vez al mes revisa las conciliaciones realizadas durante el mismo periodo y establece si se ha dado cumplimiento a los acuerdos llegados, rinde un informe de los mismos al Director del Consultorio Jurídico dejando evidencia magnética del trámite para reportarlo ante el SICAAC de manera periódica</p> <p>Para el caso del estudiante Conciliador dentro de la semana siguiente de finalizados los tres meses del archivo o de lo establecido en el Acuerdo el Estudiante y el Docente de Práctica de Consultorio Jurídico (en las solicitudes internas que se realizan desde Consultorio Jurídico) y del Centro de Conciliación (en las solicitudes externas al Consultorio Jurídico) realizan el seguimiento al estado del proceso con el fin de determinar el cierre definitivo, dejando constancia en el FGA.CC-19 “Seguimiento Acuerdo Conciliatorio”.</p> <p>Los seguimientos no serán superiores a un (1) año.</p>	Coordinador del Centro de Conciliación Estudiante Conciliador
7	CIERRE DEFINITIVO DEL PROCESO	
7.1	Realizado el seguimiento y verificado el cumplimiento de lo establecido en los acuerdos, efectúa cierre en el SICAAC, imprime la constancia de Cierre Definitivo y la adjunta al expediente.	Auxiliar Administrativo
8	ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN	
8.1	La información se archiva por expediente (organizado por número de radicación consecutivo acorde a la recepción de la solicitud), los cuales se encuentran relacionados en la Base de Datos del Centro de Conciliación.	Auxiliar Administrativo

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000 vigente Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001 vigente 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
- Decreto 3756 de 2007

	Atención al Usuario y Desarrollo de la Audiencia de Conciliación	Código	TGA.CC-01 v.01
		Página	7 de 7

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Actualización del documento mediante FAC-08 "Acta de Reunión" N° 015 del 15 de diciembre de 2021	15 de diciembre de 2021	09 de mayo de 2022

7. Anexos

No aplica