

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO Y LA CONCILIACIÓN</b>			<b>ST-PS-04-P-01</b>
<b>Proyección Social</b>	<b>Consultorios Empresarial, Ambiental, Jurídico y Centro de Conciliación</b>	<b>Versión 2</b>	<b>28 de Mayo de 2024</b>	<b>Página 1 de 17</b>

### ÍNDICE

0. Objetivo .....	2
1. Alcance .....	2
2. Definiciones .....	2
3. Responsable .....	¡Error! Marcador no definido.4
4. Responsabilidades .....	4
4. Generalidades .....	8
6. Registro de Cambios .....	10
7. Procedimiento .....	10
8. Flujogramas.....	14
9. Control de registros .....	17
10. Formatos .....	17
11. Anexos .....	17

0. Objetivo	1. Alcance
<p>Brindar espacio a las personas naturales de escasos recursos económicos, para que puedan someter los conflictos a la gestión de la solución extrajudicial, mediante mecanismos ágiles, eficaces acordes con las políticas de paz y convivencia establecidas en la constitución y las normas; y a la vez desarrollando actividades en la comunidad, que generen impacto en su calidad de vida y convivencia tendientes a prevenir sus conflictos; de otra parte en la formación de conciliadores extrajudiciales en derecho .</p>	<p>Este procedimiento aplica desde el momento de la solicitud de audiencia de conciliación, la designación de los conciliadores y la respectiva citación hasta la planificación y celebración de la audiencia, la elaboración del acta de conciliación o las constancias, archivo; así como el seguimiento posterior de verificación del cumplimiento de las obligaciones adquiridas por las partes en el Acuerdo y su registro en el SICAAC.</p>
<p>2. Definiciones</p>	
<p>Métodos de Resolución de Conflictos: métodos autorizados por la ley, extrajudiciales, que buscan solucionar los conflictos entre las partes, ya sea de manera directa entre ellas o mediante la intervención de un tercero.</p> <p>Centro de Conciliación: Línea de acción autorizada por el Ministerio de Justicia y del Derecho a la Universidad Libre como entidad promotora sin ánimo de lucro, para prestar el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desarrollo de las funciones de los estudiantes conciliadores, en el marco del ejercicio de una función pública, de acuerdo con la NTC 5906 Núm.. 2.3</p> <p>Director del Centro de Conciliación: Persona que dirige el centro conforme al Reglamento del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, Acuerdo 03 del 17 de abril de 2023 en su artículo 13. La Dirección del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico. Al frente de esta se encuentra el Director del Consultorio Jurídico; o la norma que haga sus veces.</p> <p>Educación continuada. Actividad orientada a la actualización y el desarrollo de los conocimientos y habilidades del conciliador y el personal vinculado con el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Libre.</p> <p>Entidad Promotora: Universidad Libre, que cuenta con Consultorio jurídico y Centro de Conciliación, sin ánimo de lucro.</p> <p>Gestión de documentos. Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a planificar, controlar y organizar la documentación producida o recibida en el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Libre, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.</p> <p>Conciliación: Mecanismo de solución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador, quien además de proponer fórmulas de arreglo, da fe de las decisiones de acuerdo, la cual es obligatoria y definitiva para las partes que concilian.</p> <p>Conciliador extrajudicial en derecho: Abogado en formación, capacitado en conciliación extrajudicial</p>	

en derecho e inscrito en un Centro de Conciliación y/o Arbitraje autorizado por el Gobierno Nacional.

Interesado y/o Convocante: Persona natural o jurídica quien solicita al Centro de Conciliación del consultorio jurídico de la facultad de Derecho de la Universidad Libre la realización de una audiencia de conciliación para resolver uno o varios conflictos con un tercero.

Solicitado y/o Convocado: Persona natural o jurídica quien es citado al centro de conciliación del consultorio jurídico de la facultad de Derecho de la Universidad Libre, a una audiencia de conciliación, por petición del convocante, para resolver un conflicto.

Estudiante conciliador. Estudiante miembro activo de Consultorio Jurídico de la facultad de Derecho de la Universidad Libre que facultado por la ley y en su práctica en el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, ejercerá funciones de conciliador extrajudicial en Derecho, cumpliendo con los requisitos internos reglamentarios.

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

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.

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.

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

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

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

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.

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

Usuario y/o Interesado: Persona que recibe o solicita el servicio.

**3. Responsable**

El director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico es el responsable por la actualización, mejoramiento e implementación de este procedimiento.

**4. Responsabilidades<sup>1</sup>**

Seccional Responsabilidad	Bogotá	B/quilla	Cali	Pereira	Cúcuta	Cartagena	Socorro
<b>PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN</b>							
Elaborar el Plan de Acción anual alineado con el plan integral de desarrollo institucional (PIDI).	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico
Planificar las actividades del Centro de Conciliación	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación
Designar Docentes y listado de Estudiantes Conciliadores.	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico y Coordinador Académico del Centro de Conciliación	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico
Programar los turnos para docentes y estudiantes Conciliadores.	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Docentes Conciliadores	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico
Programar jornadas masivas de conciliación	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico -	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico -	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico -	Director del Centro de Conciliación del Consultorio	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico -	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico -	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico -

<sup>1</sup> "O quien haga sus veces en las seccionales".

	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Jurídico	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Secretario Coordinador del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico
Programar actividades de Gestión del conflicto.	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico- Docentes Conciliadores	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico
Programar actividades de prevención del conflicto.	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Docentes Conciliadores	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico
Planificar el Curso de Formación en Conciliación	Decanatura Programa de Derecho	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico - Secretario Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico- Docentes Conciliadores	Decanatura Programa de Derecho				
<b>SOLICITUD DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN</b>							
Recepcionar la consulta del usuario al consultorio jurídico (Atención Primaria)	Estudiante de turno de consultorio jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico	Estudiante de turno de consultorio o jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico	Estudiante de turno de consultorio o jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico
Registrar la información de la consulta en el sistema de información SIUL-GWT,	Estudiante de turno de consultorio jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico	Estudiante de turno de consultorio o jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico	Estudiante de turno de consultorio o jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico

Verificar si la consulta se debe dirigir al centro de conciliación o a reparto	Docente Asesor de turno del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico Consultorio Jurídico	Docente asesor de turno del Consultorio Jurídico	Docente asesor de turno del Consultorio Jurídico	Docente asesor de turno del Consultorio Jurídico	Docente asesor de turno del Consultorio Jurídico	Docente asesor de turno del Consultorio Jurídico
Recepcionar la solicitud de conciliación.	Estudiante Conciliador del Consultorio Jurídico del Centro de Conciliación	Coordinador del Centro de Conciliación	Estudiante Conciliador del Consultorio Jurídico del Centro de Conciliación	Estudiante Conciliador del Consultorio Jurídico del Centro de Conciliación	Estudiante Conciliador del Consultorio Jurídico del Centro de Conciliación	Estudiante Conciliador del Consultorio Jurídico del Centro de Conciliación	Estudiante Conciliador del Consultorio Jurídico del Centro de Conciliación
Reparto y programación de audiencia de conciliación.	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico
Elaborar las boletas de citación.	Estudiante conciliador en turno – Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Estudiante conciliador en turno – Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Estudiante conciliador en turno – Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Estudiante conciliador en turno – Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Estudiante conciliador en turno – Secretaria Académica del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Estudiante conciliador en turno – Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Estudiante conciliador en turno – Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico
Enviar las boletas de citación	Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, a través del Proveedor de correspondencia certificada 472 y / o Teléfono notificador, de acuerdo con el protocolo	Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, a través del Proveedor de correspondencia certificada 472 y / o Teléfono notificador, de acuerdo con el protocolo	Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, a través del Proveedor de correspondencia certificada 472 y / o Teléfono notificador, de acuerdo con el protocolo	Coordinador de Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico; a través del Proveedor de correspondencia certificada 472 y / o Teléfono notificador, de acuerdo con el protocolo	Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, a través del Proveedor de correspondencia certificada 472 y / o Teléfono notificador, de acuerdo con el protocolo	Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, a través del Proveedor de correspondencia certificada 472 y / o Teléfono notificador, de acuerdo con el protocolo	Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, a través del Proveedor de correspondencia certificada 472 y / o Teléfono notificador, de acuerdo con el protocolo
Verificar los envíos de citación	Coordinador Académico del centro de conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del centro de conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del centro de conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador del centro de conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del centro de conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del centro de conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del centro de conciliación del Consultorio Jurídico
Suministrar las indicaciones al usuario	Estudiante conciliador en turno						
<b>EJECUCIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN</b>							

Socializar el protocolo de audiencia	Coordinador Académico del centro de conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del centro de conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del centro de conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del centro de conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del centro de conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del centro de conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del centro de conciliación del Consultorio Jurídico
Instalar la audiencia y verificar la información, documentos (hechos, involucrados, etiquetas y observaciones)	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno
Desarrollo de la audiencia conforme al protocolo.	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno
Elaborar el acta de conciliación / constancia de no acuerdo o constancia de inasistencia a través del sistema de información SIUL - GWT	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno
Firmar el acta / constancias por los intervinientes en la audiencia	Docente Asesor, Estudiante Conciliador de turno y las partes.	Docente Conciliador o Director del Centro de Conciliación del consultorio Jurídico, Estudiante Conciliador de turno y las partes.	Docente Asesor, Estudiante Conciliador de turno y las partes.	Docente Asesor, Estudiante Conciliador de turno y las partes.	Docente Asesor, Estudiante Conciliador de turno y las partes.	Docente Asesor, Estudiante Conciliador de turno y las partes.	Docente Asesor, Estudiante Conciliador de turno y las partes.
Diligenciar la encuesta de satisfacción del servicio de conciliación	Partes Intervinientes	Partes Intervinientes	Partes Intervinientes	Partes Intervinientes	Partes Intervinientes	Partes Intervinientes	Partes Intervinientes
Registrar las actas y constancias derivadas de los tramites conciliatorios.	Asistente docente del Centro de Conciliación o secretaria de la Coordinación Académico del Centro de Conciliación	Coordinación Académico del Centro de Conciliación	Asistente docente del Centro de Conciliación o secretaria de la Coordinación Académico del Centro de Conciliación	Asistente docente del Centro de Conciliación o secretaria de la Coordinación Académico del Centro de Conciliación	Estudiante Conciliador del Centro o Coordinación Académica Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Asistente docente del Centro de Conciliación o secretaria del Coordinación Académico del Centro de Conciliación	Asistente docente del Centro de Conciliación o secretaria del Coordinación Académico del Centro de Conciliación

Realizar Seguimiento a los acuerdos conciliatorios	Asistente docente del Centro de Conciliación o secretaria de la Coordinación Académico del Centro de Conciliación	Coordinación Académico del Centro de Conciliación	Asistente docente del Centro de Conciliación o secretaria de la Coordinación Académico del Centro de Conciliación	Asistente docente del Centro de Conciliación o secretaria de la Coordinación Académico del Centro de Conciliación	Estudiante Conciliador del Centro o Coordinación Académica Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Asistente docente del Centro de Conciliación o secretaria del Coordinación Académico del Centro de Conciliación	Asistente docente del Centro de Conciliación o secretaria del Coordinación Académico del Centro de Conciliación
Registrar en el SICAAC, las actas y las constancias, cumpliendo con los requisitos exigidos.	Coordinación Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinación Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinación Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinación Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinación Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinación Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinación Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico
Firmar el formato de resultado arrojado por el SICAAC que deberá ser impreso al reverso del acta y de las constancias	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico
Archivar evidencias de la ejecución de las audiencias de conciliación	Judicante Conciliador Centro de Conciliación o secretaria Académica	Coordinador Centro de Conciliación o secretaria Académica del Centro de Conciliación	Judicante Conciliador del Centro de Conciliación o secretaria Académica	Judicante Conciliador del Centro de Conciliación o secretaria Académica	Estudiante Conciliador del Centro o Conciliador Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Judicante Conciliador del Centro de Conciliación o secretaria Académica	Judicante Conciliador del Centro de Conciliación o secretaria Académica

**5. Generalidades**

Este procedimiento se rige por los lineamientos establecidos en los documentos de referencia que se mencionan:

- Norma técnica colombiana NTC 5906
- Ley 2113 de 2021
- Ley 2220 de 2022
- Ley 1996 de 2019
- Decreto 1429 de 2020
- Decreto 2069 de 2023
- Decreto 1069 de 2015
- Reglamento del centro de conciliación. Acuerdo 03 de 2023
- Reglamento estudiantil Acuerdo N° 2 de 2006
- Reglamento del Consultorio Jurídico Acuerdo 02 de 2023

➤ **RECEPCIÓN DE CONSULTA**

Recepcionar de manera completa la inquietud de la persona que acude al Consultorio Jurídico-Centro de Conciliación y/o a través del Consultorio Jurídico Virtual, para el trámite de conciliación teniendo en cuenta el diligenciamiento de la atención primaria donde se detallan sus generalidades de ley; quien debe presentar, fotocopia de la última factura de servicios públicos del lugar donde reside, fotocopia de los documentos que desea hacer valer como pruebas. Además, recordarle que debe proporcionar el número telefónico, la dirección exacta del convocado y el correo electrónico de las partes.

Cuando los servicios que presta el Consultorio Jurídico y/o Centro de Conciliación es requerido por una persona que presenta algún tipo de discapacidad, la Universidad Libre en cada una de sus seccionales cuenta con la disponibilidad de oficinas con los accesos necesarios, con el fin de facilitarles la prestación de los servicios, lo anterior, se rige por el protocolo de consultorios jurídicos y Centros de conciliación expedido por el Ministerio de Justicia y del Derecho la Universidad Libre.

#### ➤ **REPARTO**

De acuerdo con los horarios de atención establecidos en el Centro de Conciliación, de la lista de Conciliadores inscritos en el Centro de Conciliación, se realizará el reparto, que se debe publicar en la cartelera del Centro de Conciliación con una antelación no menor de ocho (8) días de la fecha en la que se realizará la audiencia (Control audiencias programadas).

#### ➤ **CITACION A LA AUDIENCIA**

En los términos descritos por la ley, el Conciliador debe:

- Citar a las partes o a terceros que en su criterio deban asistir a la audiencia, para que concurran a la audiencia. La citación debe hacerse con al menos siete (7) días de antelación a la fecha de realización de la audiencia.
- Realizar la notificación de la citación por el medio más expedito y eficaz.
- Verifica que los convocados hayan sido notificados y que estén presentes.
- Se desplazará a la sala de audiencias respectiva para el desarrollo de la audiencia.

Logrado el acuerdo conciliatorio, el Estudiante y/o docente Conciliador elaborará el acta de conciliación en el formato del Sistema de Información de la Universidad Libre, el cual debe ser suscrito por todos los intervinientes.

El Conciliador expedirá las constancias, cuando a ello hubiere lugar, de conformidad con la Ley.

#### ➤ **REGISTRO**

El Coordinador o quien haga sus veces en la seccional, procederá a registrar en el SICAAC, las actas y las constancias, cumpliendo con los requisitos exigidos.

El formato de resultado arrojado por el SICAAC deberá ser impreso al reverso del acta y de las constancias y firmado por el director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Libre.

Las partes podrán solicitar copia del acta de conciliación, la cual tendrá el mismo valor probatorio y presta mérito ejecutivo se entregará a las partes una vez firmada por el director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Libre.

Las constancias se entregarán a las partes en original junto con los anexos. La copia con constancia de recibido se archivará para el respectivo control.

### 6. Registro de Cambios

La trazabilidad de los cambios de este documento se realizará solicitando a la Coordinación Nacional de Calidad, el historial de versiones de este procedimiento.

## 7. Procedimiento

### 7.1. Planificación de Actividades del Centro de Conciliación

RESPONSABLE <sup>2</sup>	ACTIVIDAD	REFERENCIA DOCUMENTADA
COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Elabora.  "Plan de Acción anual alineado con el plan integral de desarrollo institucional (PIDI)."	Plan de Acción anual alineado con el plan integral de desarrollo institucional
DIRECTOR DEL CENTRO DE CONCILIACION DEL CONSULTORIO JURIDICO - COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN	Planifica  "Las actividades del Centro de Conciliación"	N/A
DIRECTOR DEL CENTRO DE CONCILIACION DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Designa y Programa <sup>3</sup>  "Listado de Docentes y estudiantes Conciliadores"	Listado de Docentes y estudiantes Conciliadores
DIRECTOR DEL CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACION-COORDINADOR ACADÉMICO	Programa  "Turnos para docentes y Estudiantes Conciliadores"	N/A

<sup>2</sup> O quien haga sus veces en las Seccionales.

<sup>3</sup> De acuerdo a las solicitudes efectuadas. Además de programar jornadas masivas de conciliación, actividades de prevención y Gestión del conflicto.

DIRECTOR DEL CENTRO DE CONCILIACION DEL CONSULTORIO JURÍDICO - COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACION DEL CONSULTORIO JURIDICO	Programa "Jornadas Masivas de Conciliación" "Actividades de Gestión del Conflicto" "Actividades de Prevención del Conflicto"	N/A
DECANATURA PROGRAMA DE DERECHO	Planifica "Curso de Formación en Conciliación"	N/A

**7.2. Solicitud del Servicio de Conciliación**

RESPONSABLE <sup>4</sup>	ACTIVIDAD	REFERENCIA DOCUMENTADA
ESTUDIANTE EN TURNO DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Recepciona y Envía "Consulta de Usuarios" (Atención Primaria) Al Consultorio Jurídico	N/A
	Registra "La Consulta en el Sistema de Información SINU - SIUL"	N/A
DOCENTE Y ASESOR DE TURNO DEL CONSULTORIO JURÍDICO-CENTRO DE CONCILIACION	Verifica y Remite "Si la consulta es conciliable" Al asistente del Docente y Alumno Conciliador	N/A
ESTUDIANTE CONCILIADOR DEL CONSULTORIO JURÍDICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN	Recepciona "Solicitud de Conciliación"	Solicitud de Conciliación
COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Reparto y Programa "La Audiencia de Conciliación"	Programación Audiencia de Conciliación
ESTUDIANTE CONCILIADOR EN TURNO-COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACION DEL CONSULTORIO JURIDICO	Elabora "Boletas de Citación"	Boletas de Citación
COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Envía <sup>5</sup> "Boletas de citación"	Boletas de Citación

<sup>4</sup> O quien haga sus veces en las seccionales

<sup>5</sup> A través del proveedor de correspondencia 472 y/o Teléfono notificador, de acuerdo con el Protocolo.

COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURIDICO	Verifica <sup>6</sup> "Envíos de Citaciones"	Registro de envío de Citación
ESTUDIANTE CONCILIADOR EN TURNO	Suministra "Las Indicaciones al Usuario"	N/A

**7.3. Ejecución de las Audiencias de Conciliación**

RESPONSABLE <sup>7</sup>	ACTIVIDAD	REFERENCIA DOCUMENTADA
COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACION DEL CONSULTORIO JURIDICO	Socializa "El Protocolo de Audiencia (Presencial, Electrónica, Digital o Híbrida)"	Protocolo de Audiencia (Presencial, Electrónica, Digital o Híbrida)
DOCENTE Y ESTUDIANTE CONCILIADORES DE TURNO	Instala Audiencia y Verifica. "Información y Documentos" <sup>8</sup>	N/A
	Desarrolla "Audiencia según Protocolo"	N/A
	Elabora a través del Sistema de Información SINU -SIUL "Actas de Conciliación" "Constancias de no Acuerdo o no Comparecencia."	Actas de Conciliación Constancias de no Acuerdo o no Comparecencia
	Firma por los Intervinientes en la Audiencia. "Acta / Constancia"	Acta / Constancia
PARTES INTERVINIENTES	Diligencia <sup>9</sup> "Encuesta de Satisfacción del Servicio de Conciliación."	Encuesta de Satisfacción del Servicio de Conciliación
ASISTENTE DOCENTE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN O SECRETARIA DEL COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN	Registra <sup>10</sup> "Actas y Constancias" <sup>11</sup>	Actas y Constancias

<sup>6</sup> Se valida a través de las planillas de dichos envíos, garantiza que las partes hayan sido notificadas.

<sup>7</sup> O quien haga sus veces en las seccionales

<sup>8</sup> Hechos, Involucrados, Etiquetas y Observaciones.

<sup>9</sup> Además, la evaluación de Docentes y Estudiantes Conciliadores.

<sup>10</sup> En el sistema de información SICAAC. El formato de resultado arrojado por el SICAAC deberá ser impreso al reverso del acta y de las constancias y firmado por el director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Libre. Cuando la audiencia se realice por medio de teleconferencia el acta y el resultado de registro SICAAC se integrarán en documento electrónico.

<sup>11</sup> Derivadas de los Trámites Conciliatorios.

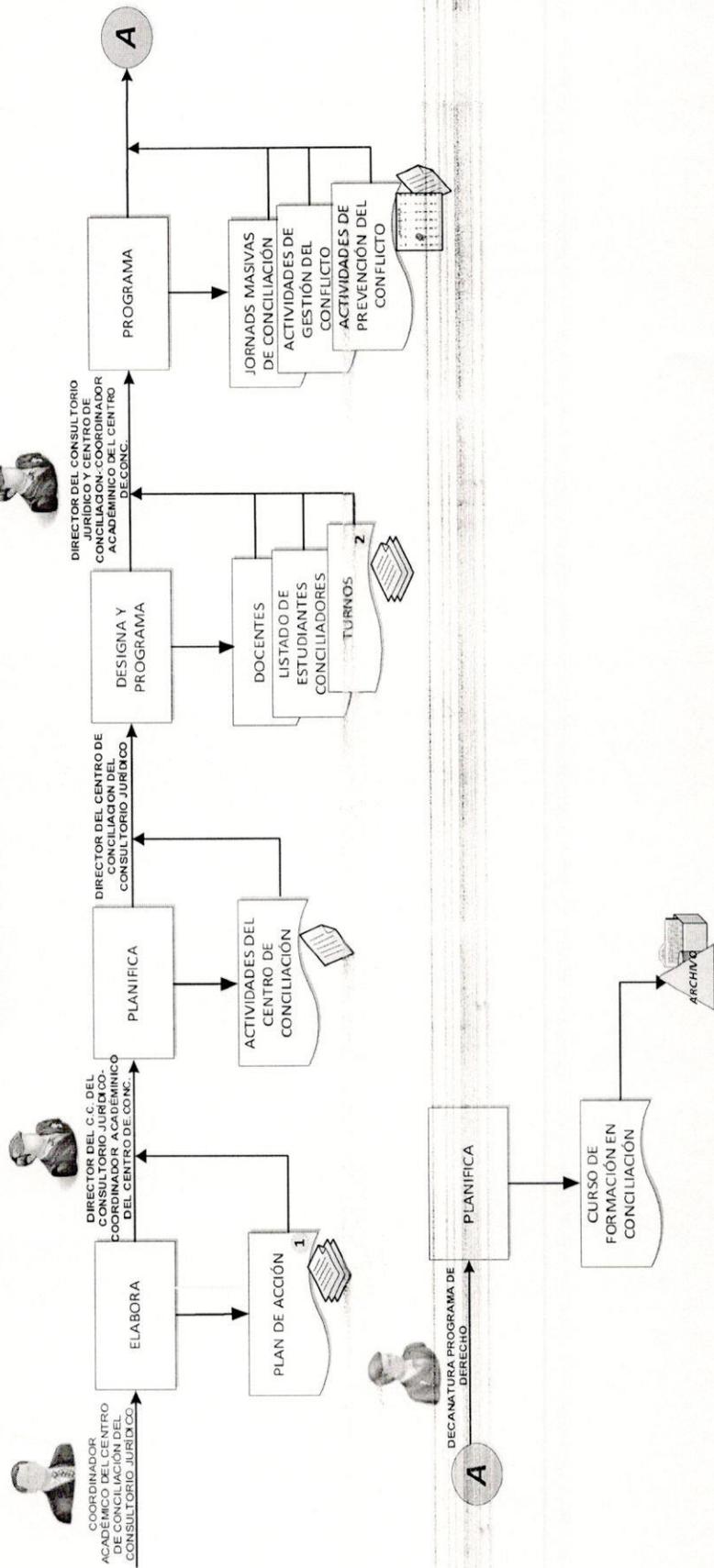
ASISTENTE DOCENTE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O SECRETARIA ACADÉMICA	Realiza. "Seguimiento a los Acuerdos Conciliatorios"	N/A
COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURIDICO	Registra en el SICAAC "Las Actas y las Constancias" <sup>12</sup>	Actas y Constancias
DIRECTOR DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO	Firma "Formato de Resultado Emitido por el SICAAC"	Formato de Resultado Emitido por el SICAAC
ASISTENTE DOCENTE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O COORDINACIÓN ACADÉMICA	Archiva. "Evidencias de Ejecución de la Audiencias de Conciliación".	Audiencias de Conciliación

<sup>12</sup> cumpliendo con los requisitos exigidos.

### 8. Flujoigramas

#### 8.1. Planificación de Actividades del Centro de Conciliación

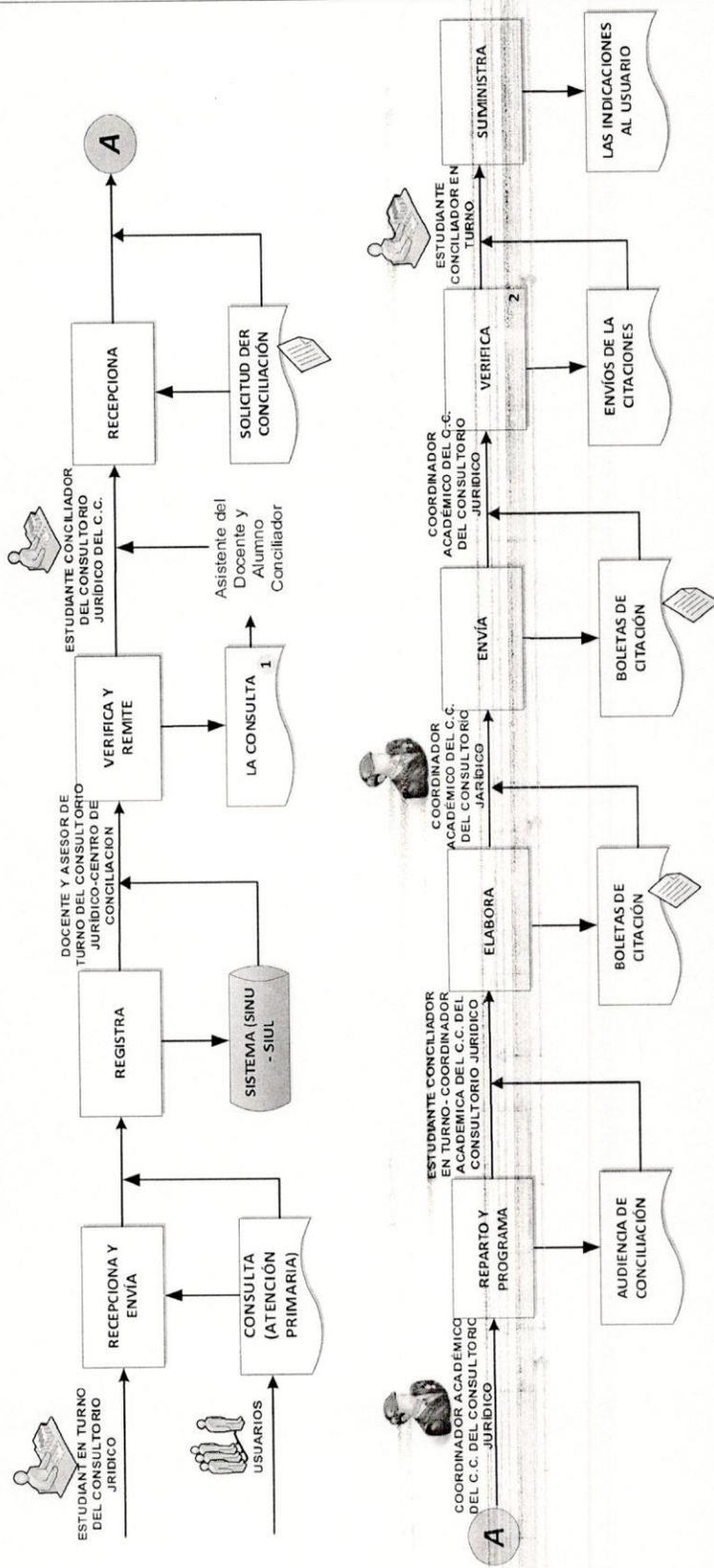
##### 8.1. PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES CENTRO DE CONCILIACIÓN



- 1 ANUAL ALINEADO CON EL PLAN INTEGRAL DESARROLLO PDI
- 2 PROGRAMA LOS TURNOS PARA DOCENTES Y ESTUDIANTES

8.2. Solicitud del Servicio de Conciliación

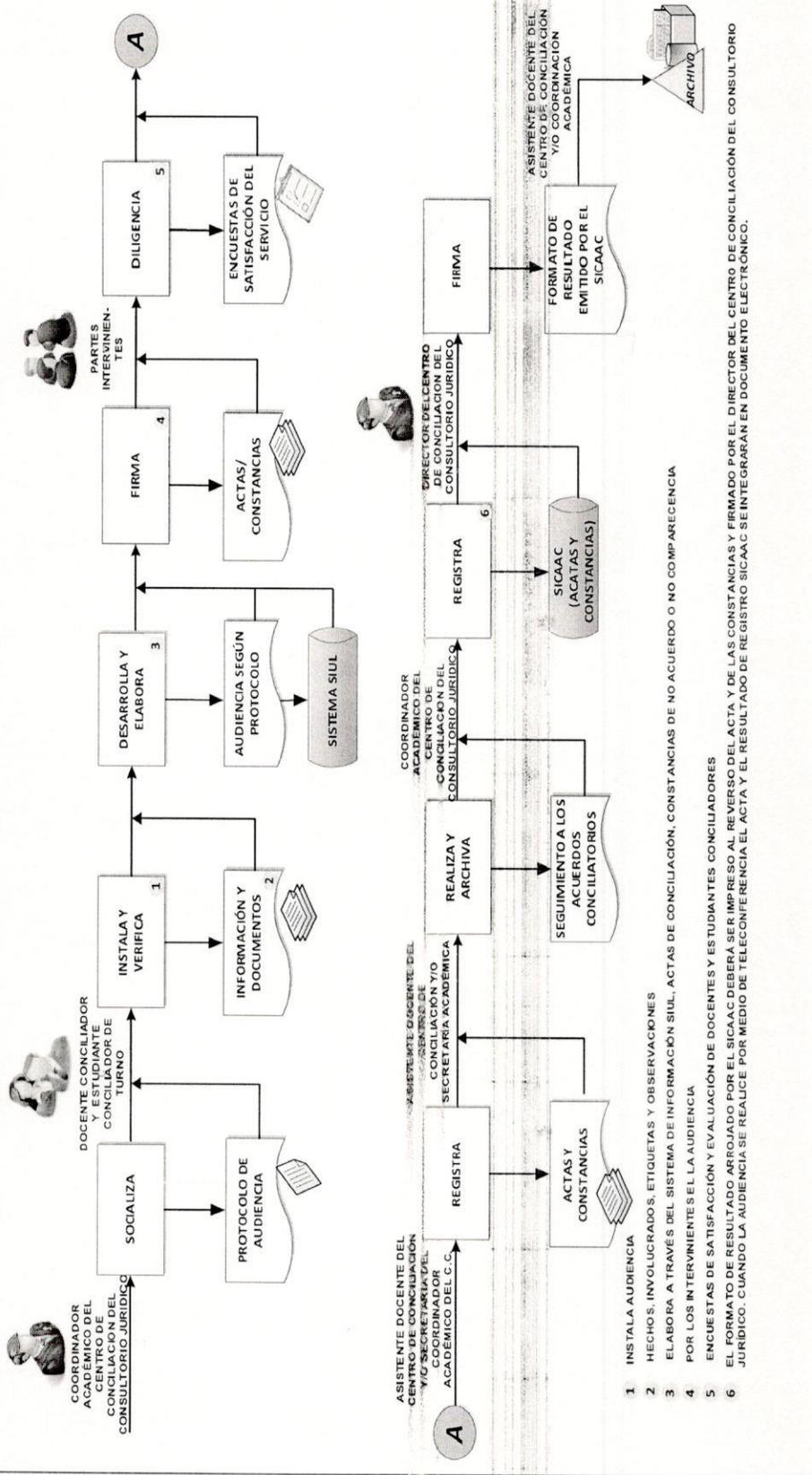
8.2. SOLICITUD DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN



- 1 SI LA CONSULTA ES CONCILIABLE SE REMITE AL ASISTENTE DEL DOCENTE Y ALUMNO CONCILIADOR
- 2 SE VALIDA A TRAVES DE LAS PLANILLAS DE DICHOS ENVIOS, GARANTIZA QUE LAS PARTES HAYAN SIDO NOTIFICADAS.

### 8.3. Ejecución de las Audiencias de Conciliación

#### 8.3. EJECUCIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN



<b>9. Control de registros</b>	
Ver listado maestro de documentos y registros en el sistema de información de calidad SIC, donde se consolidan todos los registros.	
<b>10. Formatos</b>	
ST-PS-04-P-01-F-01	FORMATO ACTA AUTORIZACIÓN OBSERVACIÓN AUDIENCIAS
ST-PS-04-P-01-F-02	FORMATO ACTA DE ACUERDO DE MEDIACIÓN
ST-PS-04-P-01-F-03	FORMATO ACTA DE CONCILIACIÓN CIVIL/COMERCIAL
ST-PS-04-P-01-F-04	FORMATO ACTA DE CONCILIACIÓN FAMILIA
ST-PS-04-P-01-F-05	FORMATO SOLICITUD JUZGADO ENTREGA DE INMUEBLE ARRENDADO
ST-PS-04-P-01-F-06	FORMATO ACTA DE SUSCRIPCIÓN DE ACUERDO DE APOYO
ST-PS-04-P-01-F-07	FORMATO ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD MEDIADORES
ST-PS-04-P-01-F-08	FORMATO BOLETA DE CITACIÓN CIVIL Y/O FAMILIA -TELEPRESENCIA
ST-PS-04-P-01-F-09	FORMATO BOLETA DE CITACIÓN AUDIENCIA MEDIACIÓN PENAL
ST-PS-04-P-01-F-10	FORMATO CONSTANCIA DE ASUNTO NO CONCILIABLE Y/O FALTA DE COMPETENCIA
ST-PS-04-P-01-F-11	FORMATO CONSTANCIA DE NO ACUERDO CIVIL/FAMILIA
ST-PS-04-P-01-F-12	FORMATO CONSTANCIA DE NO COMPARECENCIA CON JUSTIFICACIÓN
ST-PS-04-P-01-F-13	FORMATO CONSTANCIA DE NO COMPARECENCIA SIN JUSTIFICACIÓN
ST-PS-04-P-01-F-14	FORMATO CONTROL SEGUIMIENTO ACUERDOS
ST-PS-04-P-01-F-15	FORMATO EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN
ST-PS-04-P-01-F-16	FORMATO INFORME DE RESULTADOS TRÁMITE DE MEDIACIÓN PENAL
ST-PS-04-P-01-F-17	FORMATO REGISTRO DE CASOS EN EL SICAAC
ST-PS-04-P-01-F-18	FORMATO SOLICITUD DE CONCILIACIÓN
ST-PS-04-P-01-F-19	FORMATO SOLICITUD DE FORMALIZACIÓN ACUERDOS DE APOYO
<b>11. Anexos</b>	
N/A	