

	<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 3</b>	<b>01 octubre de 2025</b>	<b>Página 1 de 37</b>

## ÍNDICE

0.	Objetivo .....	2
1.	Alcance .....	2
2.	Definiciones .....	2
3.	Responsable .....	4
4.	Responsabilidades .....	4
5.	Generalidades .....	11
6.	Registro de Cambios .....	14
7.	Procedimiento .....	15
8.	Flujogramas.....	23
9.	Control de registros .....	30
10.	Formatos .....	30
11.	Anexos .....	30

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><b>Métodos de Resolución de Conflictos:</b> 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><b>Centro de Conciliación:</b> 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><b>Director del Centro de Conciliación:</b> 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><b>Educación continuada:</b> 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><b>Entidad Promotora:</b> Universidad Libre, que cuenta con Consultorio jurídico y Centro de Conciliación, sin ánimo de lucro.</p> <p><b>Gestión de documentos:</b> 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><b>Conciliación:</b> 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><b>Conciliador extrajudicial en derecho:</b> 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	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 en sistema académico SIUL.	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 inducciones y reinducciones a estudiantes conciliadores	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico y Coordinador	Director del Centro de Conciliación del Consultorio	Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Director del Centro de Conciliación del Consultorio	Director del Centro de Conciliación del Consultorio	Director del Centro de Conciliación del Consultorio

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

		or Académico del Centro de Conciliación	Jurídico		torio Jurídico	Jurídico	Jurídico
Programar jornadas masivas de conciliación	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	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 - Secretario Coordinador 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 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	Decanatura Programa de Derecho			
<b>Atención Primaria Presencial o por Chat en Línea</b>							
Recepcionar la consulta de manera presencial, digital electrónica o mixta del usuario al consultorio	Estudiante de turno de consultorio jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico

jurídico (Atención Primaria)							
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 jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico
Estudiante de turno de consultorio jurídico indica, realizar evaluación de satisfacción de atención primaria presencial o digital electrónica o mixta, en el sistema SIUL CJUF 09	Usuario	Usuario	Usuario	Usuario	Usuario	Usuario	Usuario
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
Asignar en SIUL por reparto de procesos CJUF 05 centro de conciliación y área civil, familia y penal la palabra conciliación	Estudiante de turno de consultorio jurídico/ Coordinador Académico Consultorio Jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico/ Coordinador Académico Consultorio Jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico/ Coordinador Académico Consultorio Jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico/ Coordinador Académico Consultorio Jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico/ Coordinador Académico Consultorio Jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico/ Coordinador Académico Consultorio Jurídico	Estudiante de turno de consultorio jurídico/ Coordinador Académico Consultorio Jurídico
<b>Solicitud del Servicio de Conciliación</b>							
Verificar si la consulta es conciliable y se clasifica en sistema SINU-SIUL en el Centro de Conciliación	Docente y Asesor de Turno del Consultorio Jurídico-Centro de Conciliación	Docente y Asesor de Turno del Consultorio Jurídico-Centro de conciliación	Docente y Asesor de Turno del Consultorio Jurídico-Centro de conciliación	Docente y Asesor de Turno del Consultorio Jurídico-Centro de conciliación	Docente y Asesor de Turno del Consultorio Jurídico-Centro de Conciliación	Docente y Asesor de Turno del Consultorio Jurídico-Centro de conciliación	Docente y Asesor de Turno del Consultorio Jurídico-Centro de conciliación
Entregar al usuario la calificación del servicio	Docente y Asesor de Turno del Consultorio Jurídico-Centro de Conciliación	Docente y Asesor de Turno del Consultorio Jurídico-Centro de Conciliación	Docente y Asesor de Turno del Consultorio Jurídico-Centro de Conciliación	Docente y Asesor de Turno del Consultorio Jurídico-Centro de Conciliación	Docente y Asesor de Turno del Consultorio Jurídico-Centro de Conciliación	Docente y Asesor de Turno del Consultorio Jurídico-Centro de Conciliación	Docente y Asesor de Turno del Consultorio Jurídico-Centro de Conciliación
Recepcionar la solicitud de conciliación digital o electrónica o presencial y verificar requisitos completos.	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	Estudiante Conciliador del Consultorio Jurídico del Centro de Conciliación

Reparto y programación de conciliación Presencial o telepresencia y entrega a Estudiante conciliador documentación de la 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 para audiencias presenciales y por telepresencial	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 – del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Estudiante conciliador en turno – Secretaria Académica 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 físicas o electrónica para las audiencias digital electrónica o mixta (LINK de conexión)	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, correo electrónico certificado 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 recibidos de la correspondencia o del correo electrónico certificado	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
Recibe registros de recibido de boletas de citaciones físicas por parte de la correspondencia	Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	Secretaria del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico
Suministrar las indicaciones al usuario, estudiar el caso a conciliar, acude al docente conciliador para resolver inquietudes	Estudiante conciliador en turno	Estudiante conciliador en turno	Estudiante conciliador en turno	Estudiante conciliador en turno	Estudiante conciliador en turno	Estudiante conciliador en turno	Estudiante conciliador en turno

Verifica que los convocados hayan sido notificados y que estén presentes	Estudiante conciliador en turno	Estudiante conciliador en turno	Estudiante conciliador en turno	Estudiante conciliador en turno	Estudiante conciliador en turno	Estudiante conciliador en turno	Estudiante conciliador en turno
<b>Ejecución de las Audiencias de Conciliación Presenciales</b>							
Establece y Socializar el protocolo de audiencia Presencial	Coordinador Académico del centro de conciliación del Consultorio Jurídico/Estudiante Conciliador de Turno//Docente Conciliador	Coordinador Académico del centro de conciliación del Consultorio Jurídico/Estudiante Conciliador de Turno//Docente Conciliador	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 para audiencia presencial.	Partes Intervinientes	Partes Intervinientes	Partes Intervinientes	Partes Intervinientes	Partes Intervinientes	Partes Intervinientes	Partes Intervinientes
Diligenciar evaluación de estudiante	Docente Conciliador	Docente Conciliador	Docente Conciliador	Docente Conciliador	Docente Conciliador	Docente Conciliador	Docente Conciliador

conciliador del servicio de conciliación							
Firma formato de resultados emitidos por el SICAAC	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
Registrar en el SICAAC, seguimiento a los acuerdos conciliatorios de 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
Realizar Seguimiento a los acuerdos conciliatorios en el SIUL y en el SICAAC	Asistente docente del Centro de Conciliación o secretaria de la Coordinación Académico del Centro de Conciliación	Estudiante Conciliador del Centro/ 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 Académico del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico	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
Digitaliza expediente y lo carga al sistema Folio	Estudiante Conciliador del Centro/ Coordinación Académico del Centro de Conciliación	Estudiante Conciliador del Centro/ Coordinación Académico del Centro de Conciliación	Estudiante Conciliador del Centro/ Coordinación Académico del Centro de Conciliación	Estudiante Conciliador del Centro/ Coordinación Académico del Centro de Conciliación	Estudiante Conciliador del Centro/ Coordinación Académico del Centro de Conciliación	Estudiante Conciliador del Centro/ Coordinación Académico del Centro de Conciliación	Estudiante Conciliador del Centro/ Coordinación Académico del Centro de Conciliación
Archivar evidencias de la ejecución de las audiencias de conciliación y digitalizar (Folio)	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
Entregar soportes de proceso a usuario de manera presencial	Coordinador Centro de Conciliación o secretaria Académica del Centro de Conciliación	Coordinador Centro de Conciliación o secretaria Académica del Centro de Conciliación	Coordinador Centro de Conciliación o secretaria Académica del Centro de Conciliación	Coordinador Centro de Conciliación o secretaria Académica del Centro de Conciliación	Coordinador Centro de Conciliación o secretaria Académica del Centro de Conciliación	Coordinador Centro de Conciliación o secretaria Académica del Centro de Conciliación	Coordinador Centro de Conciliación o secretaria Académica del Centro de Conciliación
<b>Ejecución de las Audiencias de Conciliación Presenciales Asistidas por Tecnologías</b>							
Socializar el protocolo de audiencia	Coordinador Académico del centro de conciliación del Consultorio Jurídico	Coordinador Académico del centro de conciliación del Consultorio Jurídico/Estudiante	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

		Conciliador de Turno					
Grabar al inicio de la audiencia Instalar la audiencia y verificar la información, documentos (hechos, involucrados, etiquetas y observaciones) la presentación de las partes, cada parte acercará a la cámara su documento de identidad	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno						
Desarrollo de la audiencia conforme al protocolo digital electrónica o mixta	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						
Grabar el acuerdo de conciliación al que llegaron las partes dejando claro que están o no de acuerdo con lo pactado	Docente Conciliador y Estudiante Conciliador de turno						
Diligenciar la encuesta de satisfacción del servicio de conciliación (en el chat de la audiencia, el Estudiante Conciliador de turno envía el QR de Calificación del Servicio.)	Partes Intervinientes						
Diligenciar evaluación de estudiante conciliador del servicio de conciliación	Docente Conciliador						

Registrar en el SICAAC, las actas y las constancias, cumpliendo con los requisitos exigidos. <sup>2</sup>	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 <sup>3</sup>	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
Realizar Seguimiento a los acuerdos conciliatorios en el SIUL y en el SICAAC	Asistente docente del Centro de Conciliación o secretaria de la Coordinación Académico del Centro de Conciliación	Estudiante Conciliador del Centro /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
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
Entregar acta de conciliación o constancia al usuario	Coordinador Centro de Conciliación o secretaria Académica del Centro de Conciliación	Coordinador Centro de Conciliación o secretaria Académica del Centro de Conciliación	Coordinador Centro de Conciliación o secretaria Académica del Centro de Conciliación	Coordinador Centro de Conciliación o secretaria Académica del Centro de Conciliación	Coordinador Centro de Conciliación o secretaria Académica del Centro de Conciliación	Coordinador Centro de Conciliación o secretaria Académica del Centro de Conciliación	Coordinador Centro de Conciliación o secretaria Académica del Centro de Conciliación

### 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

<sup>2</sup> Cuando la audiencia se realice por medio de tele presencial el acta y el resultado de registro SICAAC se integrarán en documento electrónico.

<sup>3</sup> La Impresión del registro en el SICAAC, se debe realizar hasta los 3 días hábiles siguientes del registro.

- 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**

La recepción de la consulta se realiza de manera Presencial, Virtual o por chat en Línea.

Presencial: Recepcionar de manera completa la inquietud de la persona que acude a las instalaciones del Consultorio Jurídico el estudiante de consultorio jurídico en turno diligencia la atención primaria en el Sistema de Información Académico (SINU), si el caso es conciliable, el estudiante conciliador en turno lo asigna al Centro de Conciliación en el SINU; donde se detallan sus generalidades de ley, quien debe presentar presentar o enviar por correo electrónico institucional, fotocopia de cédula, 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.

Horario: 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m a 5:00 p.m.

Virtual: La consulta la recibe el estudiante en turno del Consultorio Jurídico por correo electrónico institucional. El estudiante de consultorio jurídico en turno diligencia la atención primaria en el Sistema de Información Académico SINU y para el caso que este sea de Conciliación, se asigna al Centro de Conciliación; donde se detallan sus generalidades de ley, quien debe presentar o enviar por correo electrónico institucional, fotocopia de la última factura de servicios públicos del lugar donde reside, fotocopia de cédula, 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.

Horario: 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m a 5:00 p.m.

Chat en Línea: La consulta la recibe el estudiante en turno del Consultorio Jurídico del Chat en Línea que se encuentra disponible en la página web. El estudiante de consultorio jurídico en turno diligencia la atención primaria en el Sistema de Información Académico SINU y para el caso que este sea de Conciliación, se asigna al Centro de Conciliación; donde se detallan sus generalidades de ley, quien debe presentar o enviar por correo electrónico institucional, fotocopia de la última factura de servicios públicos del lugar donde reside, fotocopia de cédula, 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.

Horario: 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m a 5:00 p.m.

En caso de que la solicitud se presente incompleta, en cualquiera de los casos, el solicitante cuenta con 5 días hábiles para presentar a completitud, si pasados estos 5 días, no se presenta la completitud, en consecuencia, se entenderá por no presentada.

Cuando los servicio 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.

### ➤ PROGRAMACIÓN

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 la programación, 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); Dentro de los 10 días siguientes del recibido de la solicitud se podrá fijar fecha y hora para la programación de la audiencia y plazo máximo de 30 días siguientes a la fecha de admisión de la solicitud.

### ➤ 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 y Dentro de los 10 días siguientes del recibido de la solicitud se podrá programar 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 para el caso que la audiencia sea presencial.
- Si el estudiante no puede asistir a la audiencia debe notificar con 3 días de antelación a la fecha establecida para la audiencia para que se proceda a la reprogramación.<sup>4</sup>

### **Pautas Previas a la Audiencia presencial asistida por tecnologías:**

- **Plataforma:** Institucionalmente se usa Microsoft Teams.
- **Correo:** Es necesario que las partes cuenten con un correo electrónico para notificaciones, para acceder a la audiencia y aportar documentos.
- **Equipo:** El equipo de cómputo, Tablet, móvil a utilizar, debe contar con dispositivo de audio y video.
- **Acceso a Internet:** Las partes deben contar con ancho de banda mínimo de 5 megas.
- **Boleta de citación:** Especifica fecha, hora y acceso a la misma: se enviará por correo electrónico certificado o el medio usado en la seccional.
- **Conexión a través de un solo dispositivo:** No deben conectarse simultáneamente a través

<sup>4</sup> De lo contrario da cumplimiento a lo establecido, el estudiante se acoge a lo impuesto en el Reglamento del Centro de Conciliación Art. 33.

de dos o más dispositivos

Logrado el acuerdo conciliatorio, el Estudiante y/o docente Conciliador elaborara 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 (dentro de los 4 días siguientes a la realización de la audiencia).

El formato de resultado arrojado por el SICAAC deberá ser impreso (dentro de los 4 días siguientes a la realización de la audiencia). 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.

**Inducción:**

Se deben programar y ejecutar al inicio del periodo académico inducciones a estudiantes conciliadores y a Docentes asesores en el Procedimiento para la Gestión del Conflicto y la Conciliación, así como en el Sistema de información Académico que se debe alimentar, así mismo, realizar capacitaciones adicionales de actualizaciones o modificaciones en la normativa legal aplicable, en los acuerdos, en el procedimiento o en el sistema académico.

La conciliación extrajudicial en derecho tendrá que surtirse dentro de los 3 meses posteriores a la recepción de la solicitud.

**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>5</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>6</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 en el sistema académico SIUL"	N/A
DIRECTOR DEL CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACION- COORDINADOR ACADÉMICO	Programa  "Inducciones y Reinducciones a estudiantes conciliadores" <sup>7</sup>	Lista de Asistencia/ Presentaciones
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"	Curso de Formación en Conciliación

<sup>5</sup> O quien haga sus veces en las Seccionales.

<sup>6</sup> De acuerdo a las solicitudes efectuadas. Además de programar jornadas masivas de conciliación, actividades de prevención y Gestión del conflicto

<sup>7</sup> Donde se socializa como se realiza la conciliación de forma presencial, digital electrónica o mixta, socializar comité de ética y aceptan el mismo, entre otros temas de relevancia pertinentes para el desarrollo de sus prácticas en el Centro de Conciliación.

7.2. Atención Primaria Presencial o por Chat en Línea		
RESPONSABLE <sup>8</sup>	ACTIVIDAD	REFERENCIA DOCUMENTADA
ESTUDIANTE DE TURNO DE CONSULTORIO JURÍDICO	<p><i>Recepciona</i> de manera presencial, digital electrónica o mixta (Atención Primaria)</p> <p>“Solicitud de Conciliación”<sup>9</sup> Con la totalidad de los documentos exigidos por la Ley</p>	<i>Solicitud de Conciliación</i>
ESTUDIANTE DE TURNO DE CONSULTORIO JURÍDICO	<p><i>Verifica y Registra</i></p> <p>“<i>La consulta si es conciliable</i>” Clasifica la Consulta en el Sistema de información SIUL – SWT en Centro de Conciliación</p> <p><i>Remite al asistente del Docente y Alumno Conciliador</i></p> <p>Indica Realizar</p> <p>“Evaluación de Satisfacción de atención primaria presencial, digital y/o electrónica o mixta “(en el sistema CJUF 09)</p>	Sistema de información SIUL – SWT
ESTUDIANTE DE TURNO DE CONSULTORIO JURÍDICO	<p>Verifica</p> <p>“Si la consulta se debe dirigir al Centro de Conciliación o a Reparto”</p>	N/A
ESTUDIANTE DE TURNO DE CONSULTORIO JURÍDICO/ COORDINADOR ACADÉMICO CONSULTORIO JURÍDICO	<p>Asignar en el sistema SIUL, mediante el reparto de procesos CJUF 05</p> <p>“Centro de Conciliación y a las áreas Civil, Familia y Penal.”</p>	N/A

<sup>8</sup> O quien haga sus veces en las seccionales

<sup>9</sup> Si pasados 5 días hábiles, el usuario no entrega la totalidad de documentos, se procede a cerrar el caso.

7.3 Solicitud del Servicio de Conciliación		
RESPONSABLE <sup>10</sup>	ACTIVIDAD	REFERENCIA DOCUMENTADA
DOCENTE Y ASESOR DE TURNO DEL CONSULTORIO JURÍDICO-CENTRO DE CONCILIACION	<p><i>Verifica</i></p> <p><i>“Si la consulta es conciliable”</i></p> <p>Clasifica la Consulta en el Sistema de información SINU – SIUL en Centro de Conciliación</p>	N/A
ESTUDIANTE CONCILIADOR DEL CONSULTORIO JURÍDICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN	<p>Recepciona</p> <p><i>“Solicitud de Conciliación”</i></p> <p>Con la totalidad de los documentos exigidos por la Ley”.</p>	Solicitud de Conciliación
COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO	<p>Reparto y Programación</p> <p>“La Audiencia de Conciliación Presencial o tele presencial”</p> <p>Entrega a estudiante conciliador los documentos del caso para estudio.</p>	Programación Audiencia de Conciliación
ESTUDIANTE CONCILIADOR EN TURNO-COORDINADOR ACADEMICO DEL CENTRO DE CONCILIACION DEL CONSULTORIO JURIDICO	<p>Elabora</p> <p>“Boletas de Citación para audiencias presenciales y por tele presencial (debe incluir el LINK de conexión)”<sup>11</sup></p>	Boletas de Citación
COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO	<p>Envía<sup>12</sup></p> <p>“Boletas de citación físicas o electrónica para las audiencias digital electrónica o mixta (LINK de conexión)</p>	Boletas de Citación
COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURIDICO	<p>Verifica<sup>13</sup></p> <p>“Envíos de Citaciones” recibidos de la correspondencia o del correo electrónico certificado</p>	<i>Registro de envío de Citación</i>
SECRETARIA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO	<p>Recibe por parte de correspondencia</p> <p>“Registro de recibido de boletas de citaciones”</p>	Registros de recibidos de citaciones

<sup>10</sup> O quien haga de sus veces en la seccional.

<sup>11</sup> La citación debe hacerse con al menos siete (7) días de antelación a la fecha de realización de la audiencia.

<sup>12</sup> A través del proveedor de correspondencia 472, por correo electrónico institucional certificado y/o Teléfono notificador, de acuerdo con el Protocolo.

<sup>13</sup> Se valida a través de las planillas de dichos envíos, garantiza que las partes hayan sido notificadas.

ESTUDIANTE CONCILIADOR EN TURNO <sup>14</sup>	Contacta al usuario antes de la audiencia.  "Confirma asistencia" "Suministra indicaciones al usuario"	Confirma asistencia
ESTUDIANTE CONCILIADOR EN TURNO	Verifica  "Notificación de convocados" "Presencialidad de convocados"	N/A

7.4. Ejecución de las Audiencias de Conciliación Presenciales		
RESPONSABLE <sup>15</sup>	ACTIVIDAD	REFERENCIA DOCUMENTADA
COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACION DEL CONSULTORIO JURIDICO/ ESTUDIANTE CONCILIADORES DE TURNO/ DOCENTE ASESOR <sup>16</sup>	Establece en el protocolo de audiencias presenciales.  "Las reglas para el desarrollo de la audiencia" "precisar los límites de las partes" "Definir los límites de la audiencia" "Aclarar la imparcialidad como conciliador"  Protocolo de Audiencia Presencial (Ver Anexo 1)	Protocolo de Audiencia (Ver Anexo 1)
DOCENTE Y ESTUDIANTE CONCILIADORES DE TURNO	Instala Audiencia y Verifica.  "Información de identificación con cédulas de las partes y Documentos" <sup>17</sup>	N/A
	<i>Desarrolla</i>  "Audiencia según Protocolo"	<i>Audiencia según Protocolo</i>
	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
	<i>Firma por los Intervinientes en la Audiencia.</i>  "Acta / Constancia"	<i>Acta / Constancia</i>

<sup>14</sup> Si el estudiante no puede asistir a la audiencia debe notificar con anticipación a la fecha establecida para la audiencia, Si no da cumplimiento a lo establecido, el estudiante se acoge a lo impuesto en el Reglamento del Centro de Conciliación Art. 33.

<sup>15</sup> O quien haga sus veces en las seccionales

<sup>16</sup> La audiencia debe ser llevada a cabo por parte del estudiante conciliador en turno, el docente realiza acompañamiento durante la audiencia e interviene solo en el momento en que requiera de su apoyo

<sup>17</sup> Hechos, Involucrados, Etiquetas y Observaciones.

PARTES INTERVINIENTES	<i>Diligencia</i>  "Encuesta de Satisfacción del Servicio de Conciliación para audiencia presencial."	<i>Encuesta de Satisfacción del Servicio de Conciliación</i>
DOCENTE CONCILIADOR	<i>Diligencia</i>  "Evaluación del Estudiante del Servicio de Conciliación que desarrolló la audiencia"	Evaluación a Estudiante del Servicio de Conciliación
ASISTENTE DOCENTE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN O SECRETARIA DEL COORDINADOR-ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN	<i>Registra e imprime (la impresión emite fecha)</i> <sup>18</sup>  "Actas y Constancias" <sup>19</sup> . Se cuenta con hasta 4 días para imprimir reporte del SICAAC conforme a la Ley...	<i>Actas y Constancias</i>
DIRECTOR DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO	<i>Firma</i>  "Formato de Resultado Emitido por el SICAAC"	<i>Formato de Resultado Emitido por el SICAAC</i>
ASISTENTE DOCENTE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O SECRETARIA ACADÉMICA	<i>Realiza y diligencia.</i>  "Seguimiento a los Acuerdos Conciliatorios en SINU" <sup>20</sup>	Formato Control de Seguimiento de Acuerdos
COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURIDICO	<i>Registra en el SICAAC</i>  <i>Seguimiento a los Acuerdos Conciliatorios</i> "de Las Actas y las Constancias" <sup>21</sup>	Actas y Constancias
ASISTENTE DOCENTE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O COORDINACIÓN ACADÉMICA	<i>Digitaliza</i>  "Expediente" y lo carga en el Sistema Folio	N/A

<sup>18</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.

<sup>19</sup> Derivadas de los Trámites Conciliatorios.

<sup>20</sup> Teniendo en cuenta que conforme a la Ley.... El seguimiento al acuerdo se debe realizar a los 2 meses de pactado el mismo.

<sup>21</sup> cumpliendo con los requisitos exigidos.

<p>ASISTENTE DOCENTE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O COORDINACIÓN ACADÉMICA</p>	<p>Archiva.  "Evidencias de Ejecución de la Audiencias de Conciliación".</p>	<p>Actas y Constancias Encuesta de Satisfacción del Servicio de Conciliación Evaluación a Estudiante del Servicio de Conciliación Formato de Resultado Emitido por el SICAAC Formato Control de Seguimiento de Acuerdos</p>
<p>COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN</p>	<p>Entrega  "soportes de proceso a usuario de manera presencial"</p>	<p>Actas y Constancias Formato de Resultado Emitido por el SICAAC</p>

**7.5. Ejecución de las Audiencias de Conciliación Presenciales Asistidas por Tecnologías**

RESPONSABLE <sup>22</sup>	ACTIVIDAD	REFERENCIA DOCUMENTADA
<p>COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACION DEL CONSULTORIO JURIDICO/ ESTUDIANTE CONCILIADORES DE TURNO/ DOCENTE ASESOR<sup>23</sup></p>	<p>Socializar el protocolo de audiencias para el desarrollo de audiencia digital o electrónica.  "Las reglas para el desarrollo de la audiencia" "precisar los límites de las partes" "Definir los límites de la audiencia" "Aclarar la imparcialidad como conciliador"  Protocolo de Audiencia Presencial (Ver Anexo 1)</p>	<p>Protocolo de Audiencia (Ver Anexo 1)</p>
<p>DOCENTE Y ESTUDIANTE CONCILIADORES DE TURNO</p>	<p>Graba al inicio de la audiencia Instala Audiencia y Verifica.  "Información de identificación con cédulas de las partes y Documentos<sup>24</sup>, las partes acercan a la cámara su identificación"  Detienen grabación Desarrolla  "Audiencia según Protocolo digital o electrónica"</p>	<p>Grabación          Audiencia según Protocolo digital</p>

<sup>22</sup> O quien haga sus veces en las seccionales

<sup>23</sup> La audiencia debe ser llevada a cabo por parte del estudiante conciliador en turno, el docente realiza acompañamiento durante la audiencia e interviene solo en el momento en que requiera de su apoyo

<sup>24</sup> Hechos, Involucrados, Etiquetas y Observaciones.

	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
	Inician Grabación  Dejando constancia del acuerdo de conciliación al que llegaron las partes y cada una manifiesta estar de acuerdo con lo pactado <sup>25</sup>	Grabación
	Envía por el chat  “Encuesta de Satisfacción del Servicio de Conciliación para que las partes la apliquen”	<i>Encuesta de Satisfacción del Servicio de Conciliación</i>
PARTES INTERVINIENTES	<i>Diligencia</i>  “Encuesta de Satisfacción del Servicio de Conciliación enviada por estudiante conciliador por el chat”	<i>Encuesta de Satisfacción del Servicio de Conciliación</i>
DOCENTE CONCILIADOR	<i>Diligencia</i>  “Evaluación del Estudiante del Servicio de Conciliación que desarrolló la audiencia”	Evaluación a Estudiante del Servicio de Conciliación
ASISTENTE DOCENTE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN O SECRETARIA DEL COORDINADOR-ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN	<i>Registra e imprime (la impresión emite fecha)</i> <sup>26</sup>  “Actas y Constancias” <sup>27</sup> . Se cuenta con hasta 3 días para imprimir reporte del SICAAC conforme a la Ley...	<i>Actas y Constancias</i>
DIRECTOR DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO	<i>Firma</i>  “Formato de Resultado Emitido por el SICAAC <sup>28</sup> ”	<i>Formato de Resultado Emitido por el SICAAC</i>
ASISTENTE DOCENTE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O SECRETARIA ACADÉMICA	<i>Realiza y diligencia.</i>  “Seguimiento a los Acuerdos Conciliatorios en SINU” <sup>29</sup>	Formato Control de Seguimiento de Acuerdos

<sup>25</sup> Esta grabación hará las veces de la firma de aceptación de las partes

<sup>26</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.

<sup>27</sup> Derivadas de los Trámites Conciliatorios.

<sup>28</sup> Cuando la audiencia se realice por medio de tele presencial el acta y el resultado de registro SICAAC se integrarán en documento electrónico.

<sup>29</sup> Teniendo en cuenta que conforme a la Ley.... El seguimiento al acuerdo se debe realizar a los 2 meses de pactado el mismo.

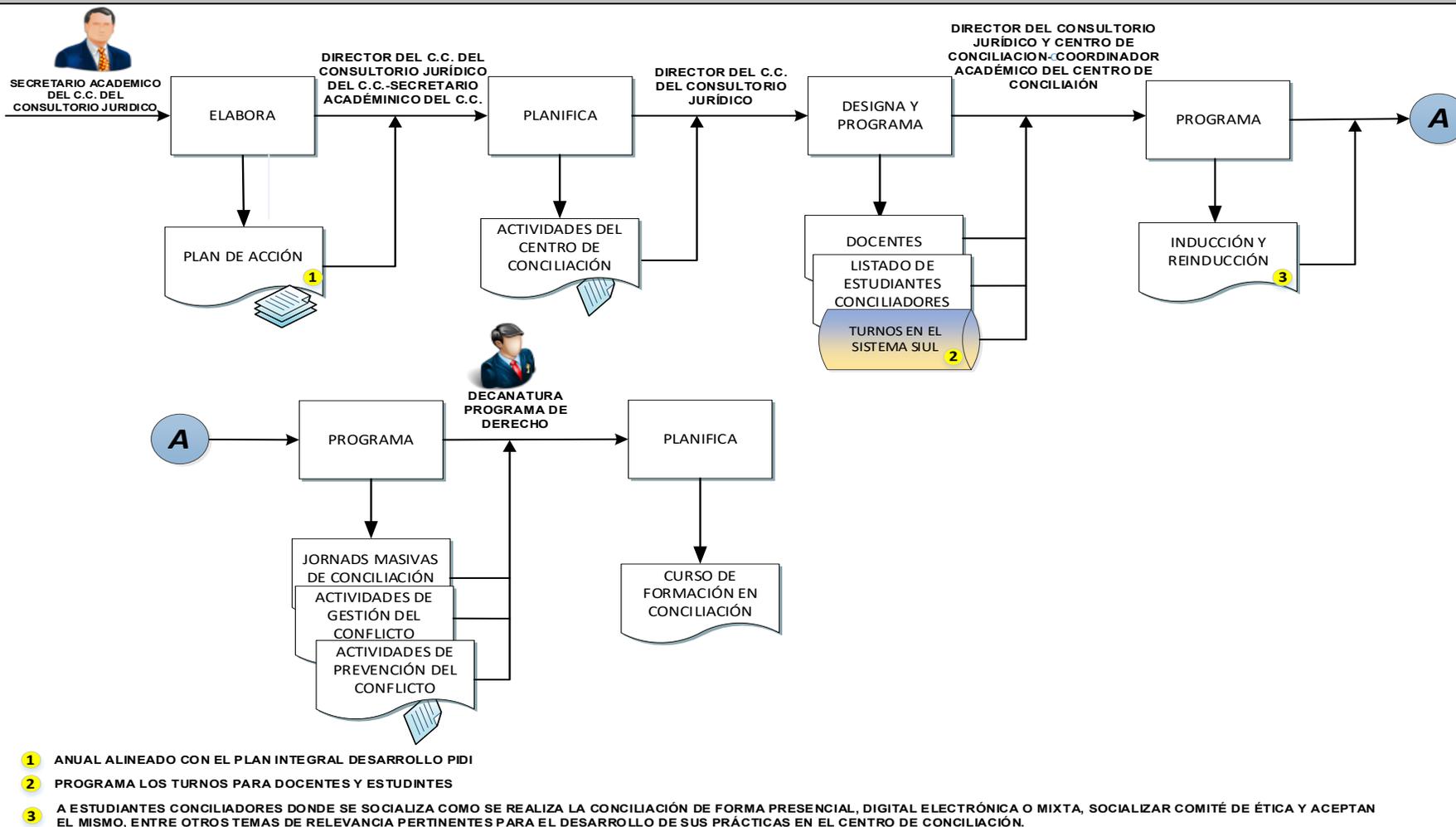
COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURIDICO	<i>Registra en el SICAAC</i>  <i>“Seguimiento a los Acuerdos Conciliatorios”</i> <i>“de Las Actas y las Constancias”<sup>30</sup></i>	Actas y Constancias
ASISTENTE DOCENTE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O COORDINACIÓN ACADÉMICA	Digitaliza  “Expediente y lo carga en el Sistema Folio”	N/A
ASISTENTE DOCENTE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O COORDINACIÓN ACADÉMICA	<i>Archiva.</i>  <i>“Evidencias de Ejecución de la Audiencias de Conciliación”.</i>	Actas y Constancias <i>Encuesta de Satisfacción del Servicio de Conciliación</i> Evaluación a Estudiante del Servicio de Conciliación <i>Formato de Resultado Emitido por el SICAAC</i> Formato Control de Seguimiento de Acuerdos
COORDINACIÓN ACADÉMICA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN	Entrega  “Acta o constancia a usuario”	Actas y Constancias <i>Formato de Resultado Emitido por el SICAAC</i>

---

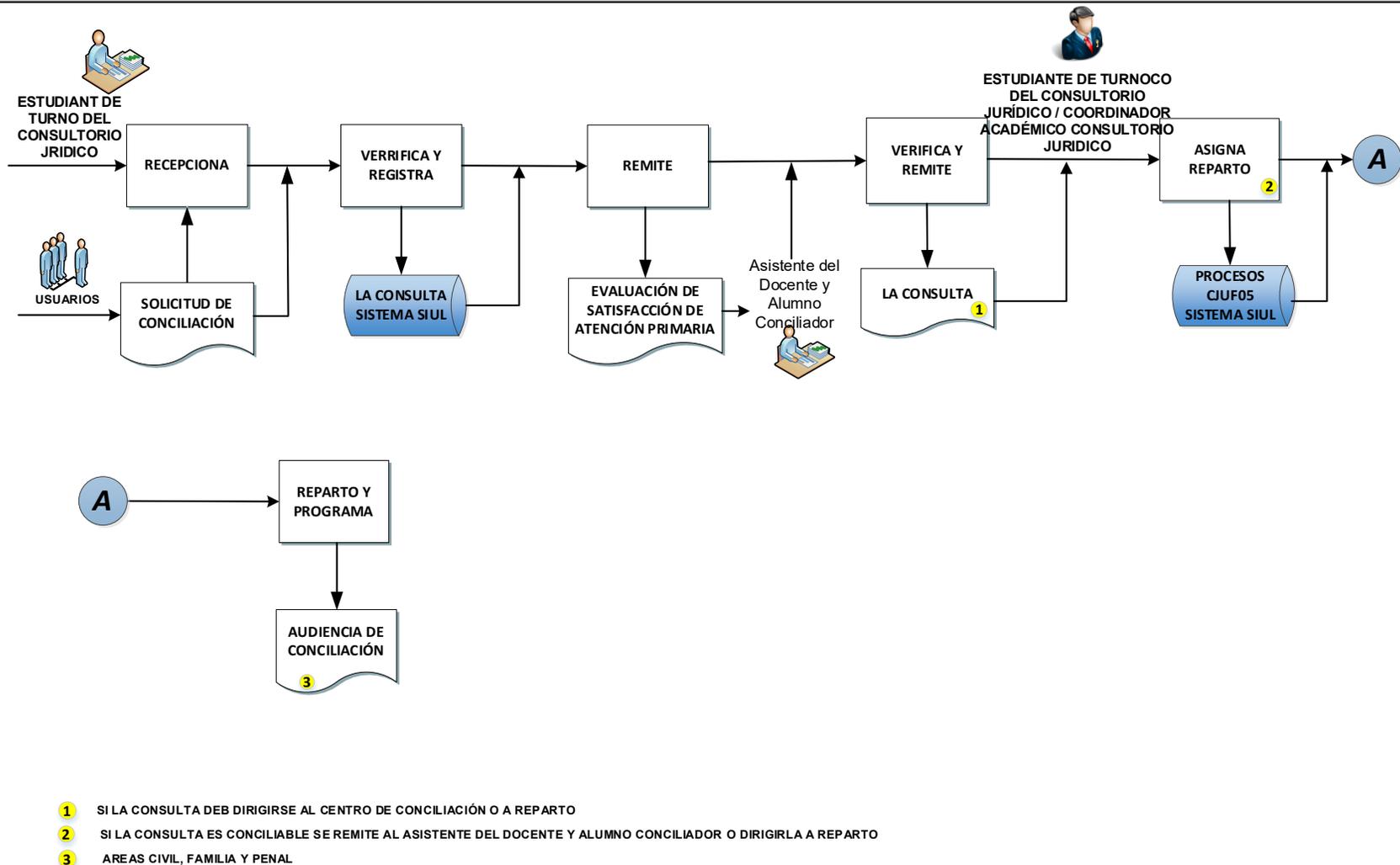
<sup>30</sup> cumpliendo con los requisitos exigidos.

8. Flujogramas

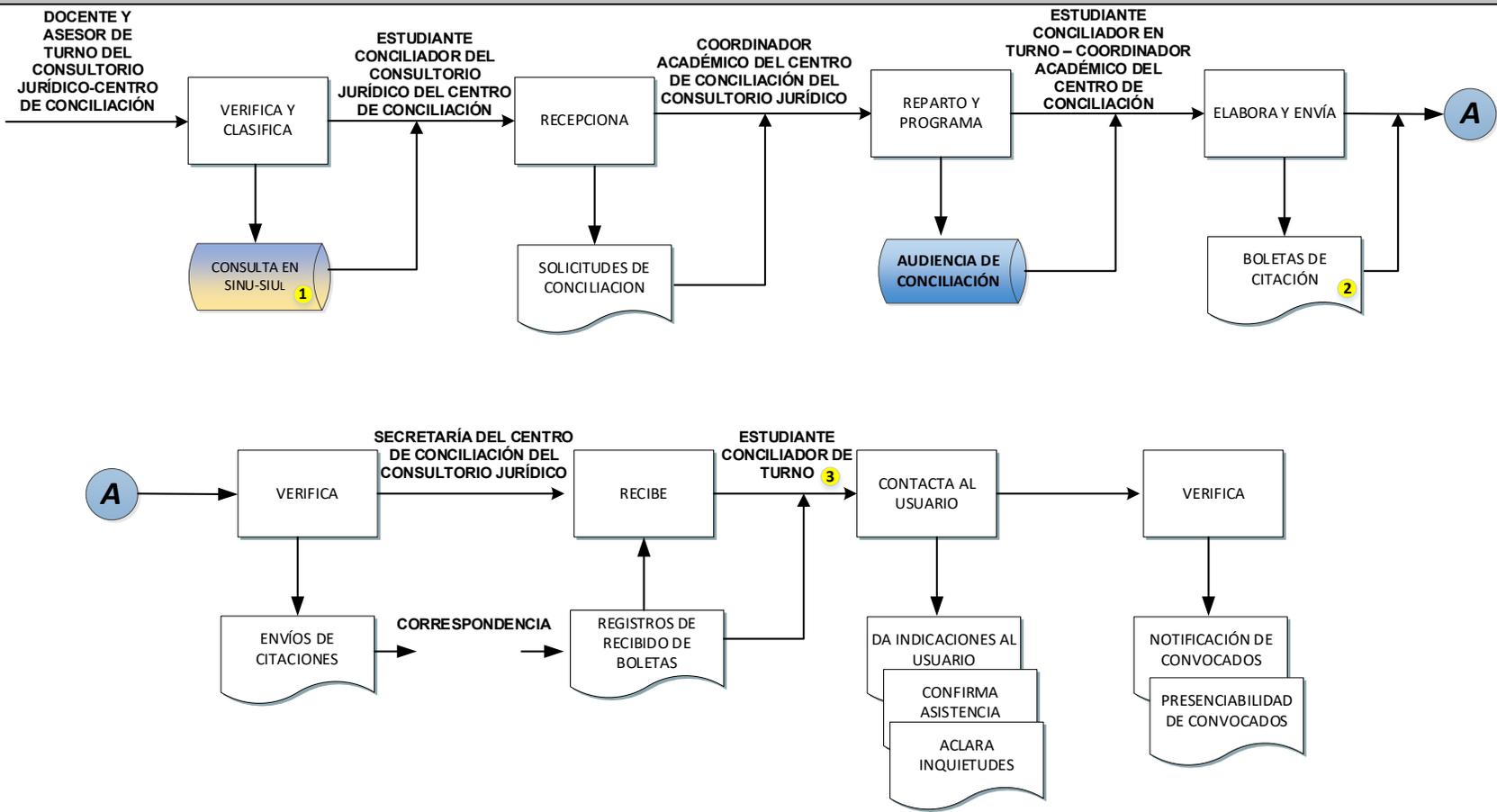
8.1. Planificación de Actividades del Centro de Conciliación



8.2. Atención Primaria Presencial o por Chat en Línea



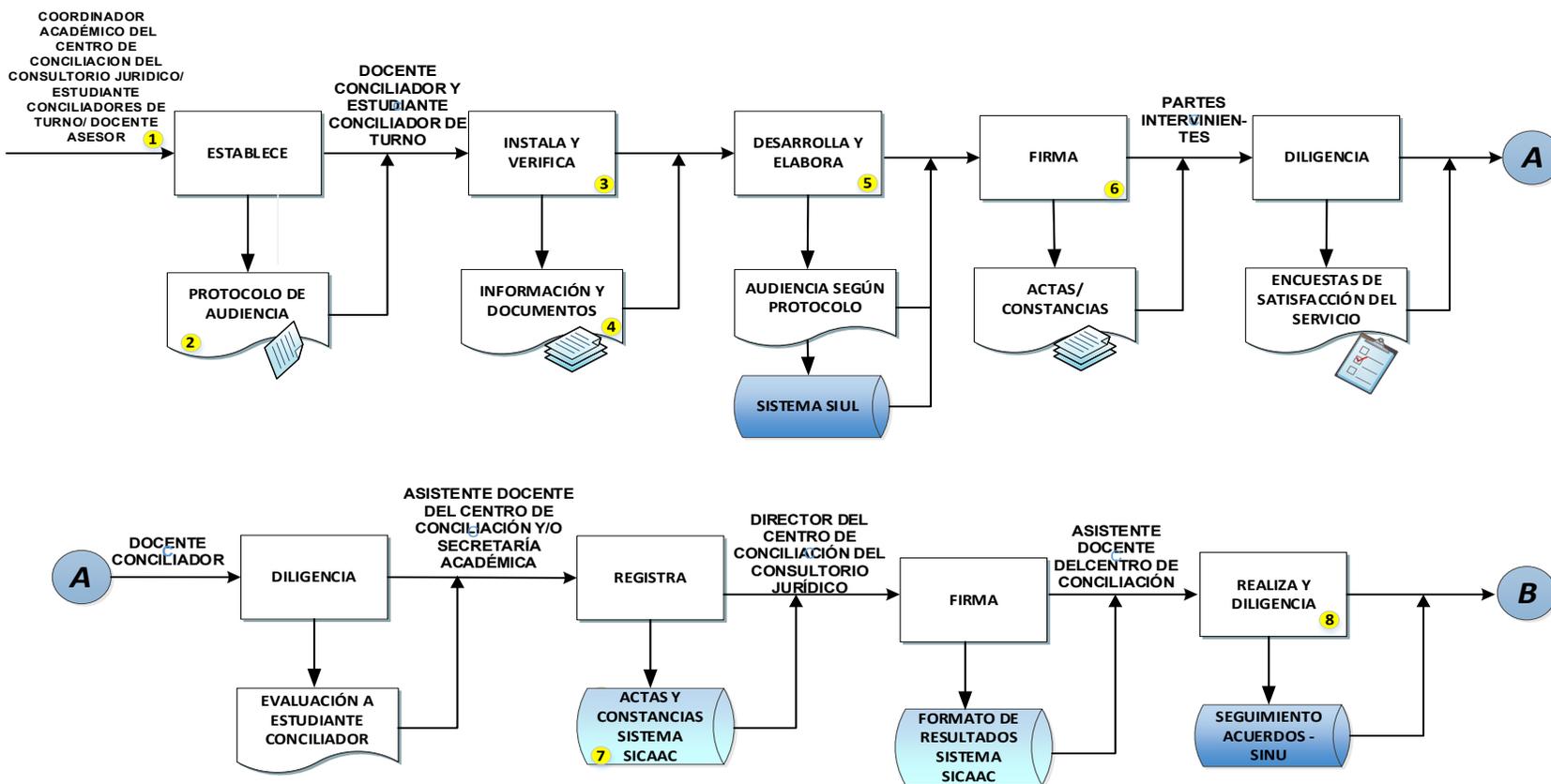
**8.3. Solicitud del Servicio de Conciliación**



- 1** SI LA CONSULTA ES CONCILIABLE LA CLASIFICA Y ENVÍA AL CENTRO DE CONCILIACIÓN
- 2** PARA AUDIENCIAS PRESENCIALES Y POR TELE PRESENCIA (DEBE INCLUIR EL LINK DE CONEXIÓN), LA CITACIÓN DEBE HACERSE POR LO MENOS CON ALMENOS SIETE DIAS DE ANTELACIÓN
- 3** SI EL ESTUDIANTE NO PUEDE ASISTIR A LA AUDIENCIA DEBE NOTIFICAR CON ANTICIPACIÓN A LA FECHA ESTABLECIDA PARA LA AUDIENCIA, SI NO DA CUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO, EL ESTUDIANTE SE ACOGE A LO IMPUESTO EN EL REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN ART. 33.

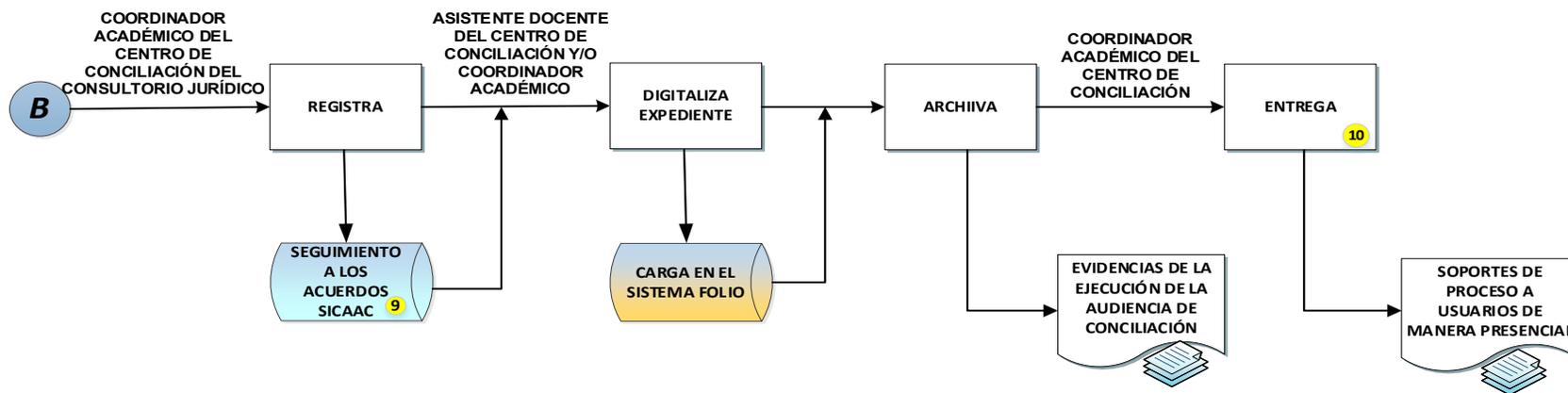
### 8.4. EJECUCIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN PRESENCIALES

#### 8.4. EJECUCIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN PRESENCIALES - A



- 1 LA AUDIENCIA DEBE SER LLEVADA A CABO POR PARTE DEL ESTUDIANTE CONCILIADOR EN TURNO, EL DOCENTE REALIZA ACOMPAÑAMIENTO DURANTE LA AUDIENCIA E INTERVIENE SOLO EN EL MOMENTO EN QUE REQUIERA DE SU APOYO
- 2 LAS REGLAS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PRECISAR LOS LÍMITES DE LAS PARTES, DEFINIR LOS LÍMITES DE LA AUDIENCIA, ACLARAR LA IMPARCIALIDAD COMO CONCILIADOR
- 3 INSTALA AUDIENCIA
- 4 HECHOS, INVOLUCRADOS, ETIQUETAS Y OBSERVACIONES
- 5 ELABORA A TRAVÉS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SIUL, ACTAS DE CONCILIACIÓN, CONSTANCIAS DE NO ACUERDO O NO COMPARECENCIA

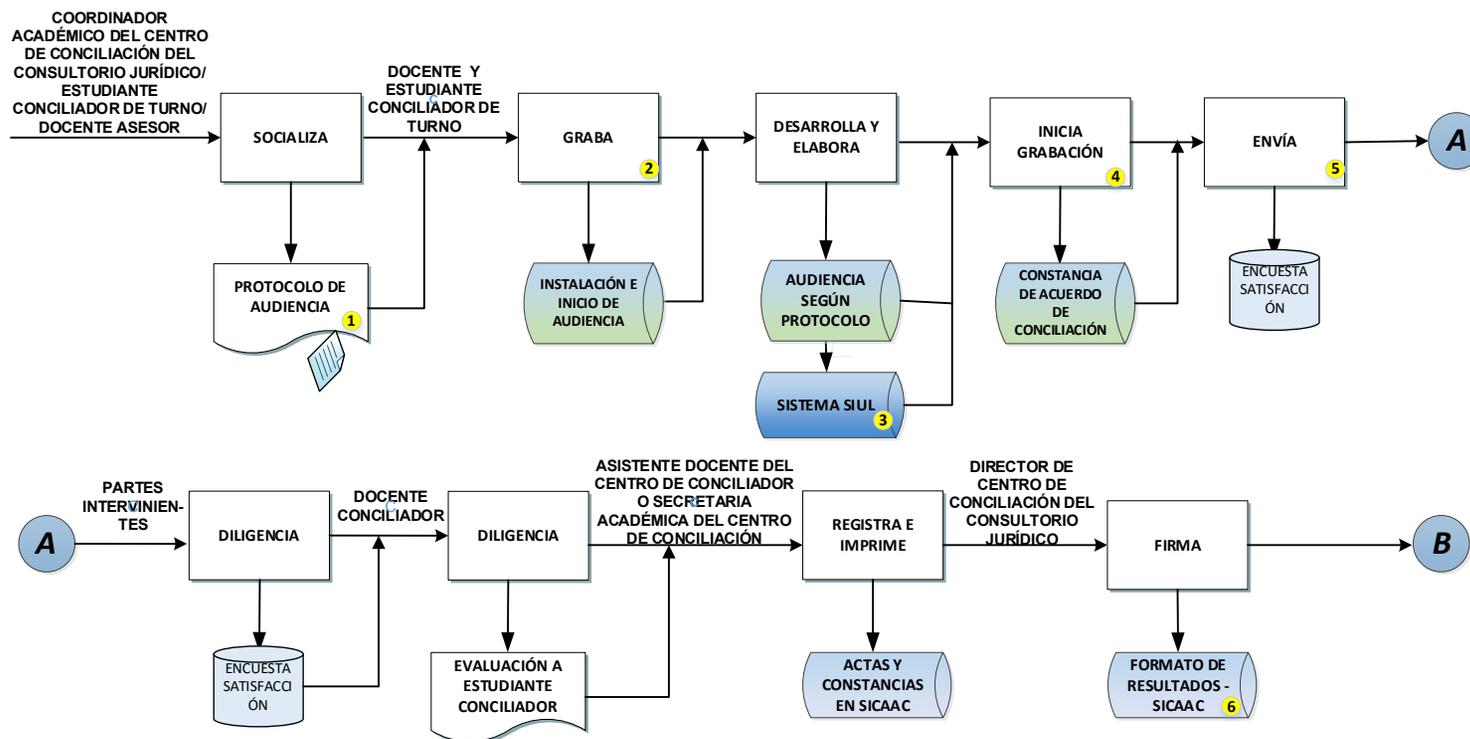
8.4. EJECUCIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN PRESENCIALES - B



- 6 POR LOS INTERVINIENTES EL LA AUDIENCIA
- 7 DERIVADO DE LOS TRAMITE SCONCILIATORIOS
- 8 ACUERDOS CONCILIATORIOS, TENIENDO EN CUENTA QUE CONFORME A LA LEY.... EL SEGUIMIENTO AL ACUERDO SE DEBE REALIZAR A LOS 2 MESES DE PACTADO EL MISMO.
- 9 CUMPLIENDO CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS
- 10 ACTAS Y CONSTANCIAS, FORMATO DE RESULTADO EMITIDO POR EL SICAAC

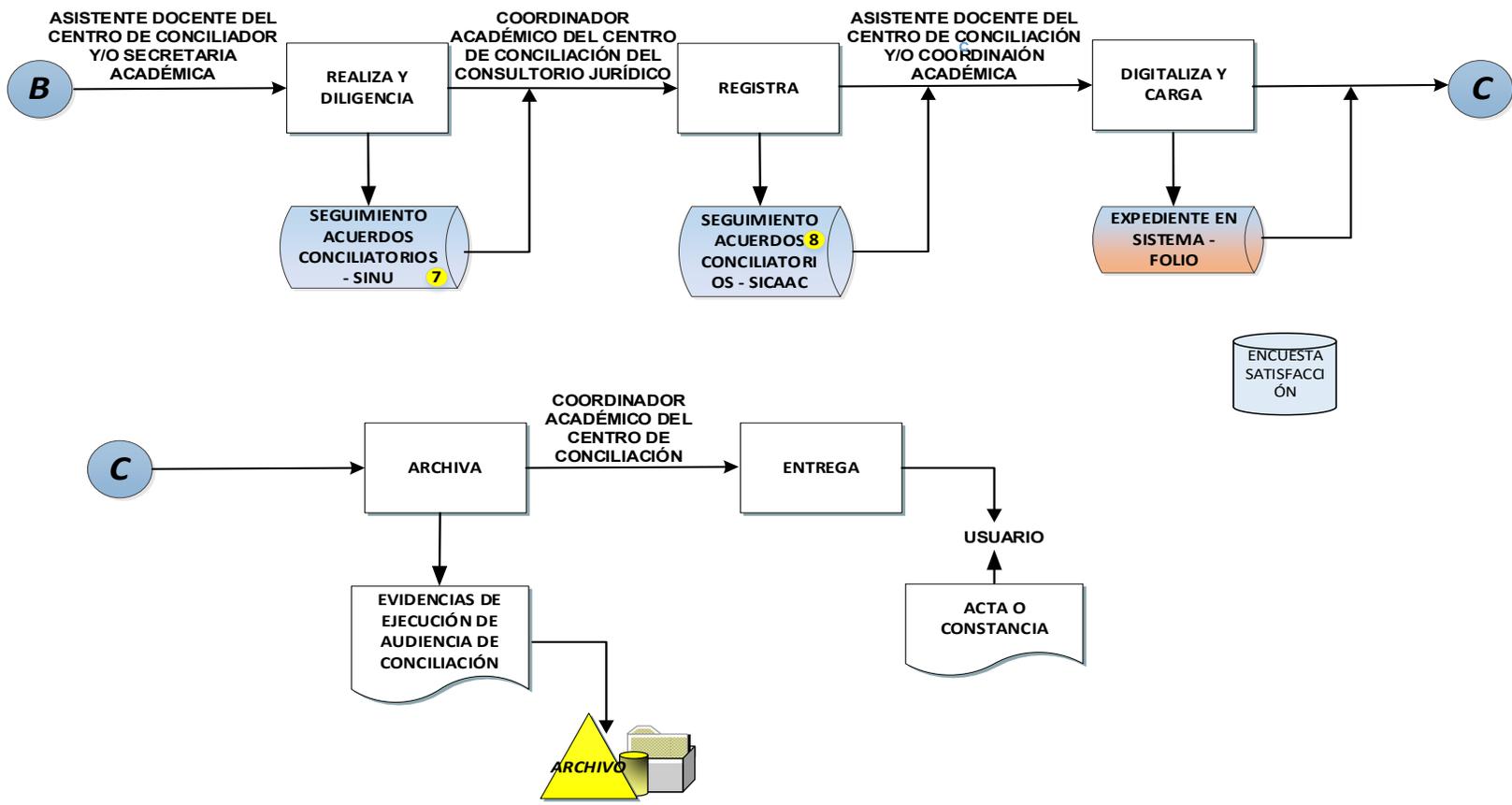
### 8.5 Ejecución de las Audiencias de Conciliación Presenciales Asistidas por Tecnologías

#### 8.5. EJECUCIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN PRESENCIALES ASISTIDAS POR TECNOLOGÍAS - A



- 1 LAS REGLAS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA, PRECISAR LOS LÍMITES DE LAS PARTES, DEFINIR LOS LÍMITES DE LA AUDIENCIA, ACLARAR LA IMPARCIALIDAD COMO CONCILIADOR
- 2 HECHOS, INVOLUCRADOS, ETIQUETAS Y OBSERVACIONES, INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN CON CÉDULAS DE LAS PARTES Y DOCUMENTOS, LAS PARTES ACERCAN A LA CÁMARA SU IDENTIFICACIÓN
- 3 ELABORA A TRAVÉS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SIUL, ACTAS DE CONCILIACIÓN, CONSTANCIAS DE NO ACUERDO O NO COMPARECENCIA
- 4 ESTA GRABACIÓN HARÁ LAS VECES DE LA FIRMA DE ACEPTACIÓN DE LAS PARTES
- 5 ENVÍA VÍA CHAT ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN DE DOCENTES Y ESTUDIANTES CONCILIADORES
- 6 CUANDO LA AUDIENCIA SE REALICE POR MEDIO DE TELE PRESENCIAL EL ACTA Y EL RESULTADO DE REGISTRO SICAAC SE INTEGRARÁN EN DOCUMENTO ELECTRÓNICO

8.5. EJECUCIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN PRESENCIALES ASISTIDAS POR TECNOLOGÍAS - B



**7** TENIENDO EN CUENTA QUE CONFORME A LA LEY.... EL SEGUIMIENTO AL ACUERDO SE DEBE REALIZAR A LOS 2 MESES DE PACTADO EL MISMO.  
**8** DE LAS ACTAS Y LAS CONSTANCIAS, CUMPLIENDO CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS

**9. Control de registros**

Ver listado maestro de documentos y registros en el sistema de información de calidad SIC, donde se consolidan todos los registros.

**10. Formatos**

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 A ESTUDIANTE DEL CURSO DE FORMACIÓN
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

**11. Anexos****Anexo 1. Protocolo para Realización de Audiencias**

## ANEXO 1. Protocolo para Realización de Audiencias Presenciales

### Presentación

Muy buenos días a las partes

Buenos días, señor ----- y señor ----- Bienvenidos a este espacio que ofrece la universidad libre mi nombre es ----- manifiesto que no me encuentro incurso en ningún tipo de inhabilidad o impedimento que pueda inhabilitarlos para intervenir en la presente audiencia de conciliación

En esta ocasión voy a ser (la conciliadora principal que llevara a cabo la audiencia de conciliación o la persona a cargo de la realización del acto de apertura y levantamiento del acta de conciliación en caso de llegar a un acuerdo y, en caso de no hacerlo la constancia de no acuerdo)

El día de hoy, les agradezco mucho la confianza que depositaron en el centro de conciliación de la universidad libre para dar solución a su controversia

A continuación, se dará inicio a la presentación personal de ustedes donde me informaran nombre completo, número de cedula, dirección de residencia y correo electrónico.

### Términos Relevantes

Muchas gracias, Espero se encuentren muy bien

**¿Me pregunto si ustedes alguna vez han estado en una audiencia de conciliación o saben que es la conciliación?**

UNA VEZ EL USUARIO RESPONDA...

Explicare de forma sucinta su definición:

**La conciliación es** un método alternativo de solución de conflictos en los cuales dos o más personas involucradas en dicho conflicto van a llegar a un acuerdo.

Esto implica que es un método autocompositivo porque entre ustedes llegaran a la solución del conflicto y yo como una tercera imparcial proporcionaré fórmulas de arreglo para así poder darles soluciones de la mejor manera

En caso de llegar al acuerdo se hará levantamiento o generación de un acta y definimos esta como un documento donde se expresa la voluntad de las partes incluyendo la declaración final de un proceso de conciliación.

Esta acta cuenta con valor jurídico, en caso de incumplimiento por parte de las partes involucradas, se procederá de manera inmediata a ejecutar los puntos establecidos en el acta, solicitando su estricto cumplimiento.

Una característica significativa de esta acta es que puede ejecutarse en un menor tiempo (que es por lo que estamos aquí) a diferencia de otros juicios jurídicos o pleitos judiciales.

**Que significa que presta merito ejecutivo**

Con merito ejecutivo Queremos decir que el acuerdo al que se llegue hoy (confiando que será así) si alguna de las partes incumple podrán acudir a un proceso judicial para que el acuerdo se haga efectivo

¿Entendido señores?

UNA VEZ EL USUARIO RESPONDA...

Seguido me podrían por favor con sus palabras que han entendido que es la conciliación

UNA VEZ EL USUARIO RESPONDA...

### **Reglas**

Cumplido con lo anterior les indicare unas reglas que vamos a llevar a cabo durante la audiencia

- Muy respetuosamente les pido concentración que eviten todo tipo de distracción como celulares, entre otros.
- El Conciliador concederá el uso de la palabra en el caso de ser solicitada, SEÑOR Y SEÑORA así respetaremos a la persona que está hablando
- Nos llamaremos por nuestros nombres para así cumplir con ese reconocimiento que tenemos como partes y de tal modo tener una audiencia de la mejor manera posible
- Manejar un buen vocabulario por favor
- No permitimos ningún tipo de agresión para estar tranquilos y poder llegar a un acuerdo
- No es permitido la presencia de terceros en esta audiencia por temas de confidencialidad o sensibilidad por alguna de las partes.

¿De acuerdo con estas normas señores?

UNA VEZ EL USUARIO RESPONDA...

### **Desarrollo de la Conciliación**

¡Listo! para dar inicio le concedo el uso de la palabra a \_\_\_\_\_

Ahora le concedo el uso de la palabra a \_\_\_\_\_

Ante los hechos expuestos propongo Acuerdo de la siguiente manera \_\_\_\_\_

### **Acuerdo**

Haremos lectura del acta de conciliación que acordamos para dar fin con la audiencia

¿Señora ----- los datos están bien?

¿Señor----- los datos están bien?

Hare lectura de los hechos, en caso de que tengan algún comentario me lo pueden hacer al final de leer los hechos. ¿Se encuentra bien para ustedes?

UNA VEZ EL USUARIO RESPONDA HACE LECTURA DE LOS HECHOS...

¿Está bien señora ----- señor ----- lo contenido en esta acta de conciliación?

UNA VEZ EL USUARIO RESPONDA...

Así las cosas, entonces se les exhorta a darles cumplimiento estricto al acuerdo que acaban de realizar

### **Evaluación Servicio de Conciliación**

Les pido el favor que evalúen el servicio diligenciando encuesta de satisfacción del servicio de conciliación

Se entrega en físico Formato de encuesta de satisfacción del servicio de conciliación, se espera a que lo diligencien, teniendo en cuenta de resolver cualquier duda y se recibe de las partes.

## **ANEXO 2. Protocolo para Realización de Audiencias Presencial, Digital Electrónica o Mixta**

### **Presentación**

Muy buenos días a las partes

**Solicito amablemente que enciendan sus cámaras**

**Gracias**

**Buenos días señor ----- y señor ----- Bienvenidos a este espacio que ofrece la universidad libre mi nombre es ----- manifiesto que no me encuentro incurso en ningún tipo de inhabilidad o impedimento que pueda inhabilitarlos para intervenir en la presente audiencia de conciliación**

**PRESENTAR A LAS DEMAS PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN EN LA SALA DE AUDIENCIA Y MENCIONAR EL POR QUE ESTAN ALLI REUNIDOS**

En esta ocasión voy a ser (la conciliadora principal que llevara a cabo la audiencia de conciliación o la persona a cargo de la realización del acto de apertura y levantamiento del acta de conciliación en caso de llegar a un acuerdo y, en caso de no hacerlo la constancia de no acuerdo)

El día de hoy, les agradezco mucho la confianza que depositaron en el centro de conciliación de la universidad libre para dar solución a su controversia

A continuación, se dará inicio a la presentación personal de ustedes donde me informaran nombre completo, número de cedula, dirección de residencia y correo electrónico.

Luego, mostraran en sus cámaras el documento de identidad seguido de esto la grabación se detendrá. Grabamos la audiencia únicamente en la presentación para efectos de identificar a las partes y tener constancia de su presencia.

Inicia Grabación

### **Términos Relevantes**

Muchas gracias, Espero se encuentren muy bien

**¿Me pregunto si ustedes alguna vez han estado en una audiencia de conciliación o saben que es la conciliación?**

UNA VEZ EL USUARIO RESPONDA...

Explicare de forma sucinta su definición:

**La conciliación es** un método alternativo de solución de conflictos en los cuales dos o más personas involucradas en dicho conflicto van a llegar a un acuerdo.

Esto implica que es un método autocompositivo porque entre ustedes llegaran a la solución del conflicto y yo como una tercera imparcial proporcionaré fórmulas de arreglo para así poder darles soluciones de la mejor manera

En caso de llegar al acuerdo se hará levantamiento o generación de un acta y definimos esta como un documento donde se expresa la voluntad de las partes incluyendo la declaración final de un proceso de conciliación.

Esta acta cuenta con valor jurídico, en caso de incumplimiento por parte de las partes involucradas, se procederá de manera inmediata a ejecutar los puntos establecidos en el acta, solicitando su estricto cumplimiento.

Una característica significativa de esta acta es que puede ejecutarse en un menor tiempo (que es por lo que estamos aquí) a diferencia de otros juicios jurídicos o pleitos judiciales.

### **Que significa que presta merito ejecutivo**

Con merito ejecutivo Queremos decir que el acuerdo al que se llegue hoy (confiando que será así) si alguna de las partes incumple podrán acudir a un proceso judicial para que el acuerdo se haga efectivo

¿Entendido señores?

UNA VEZ EL USUARIO RESPONDA...

Seguido me podrían por favor con sus palabras que han entendido que es la conciliación

UNA VEZ EL USUARIO RESPONDA...

### **Reglas**

Cumplido con lo anterior les indicare unas reglas que vamos a llevar a cabo durante la audiencia

- Muy respetuosamente les pido concentración que eviten todo tipo de distracción como celulares, entre otros.
- El Conciliador concederá el uso de la palabra en el caso de ser solicitada, SEÑOR Y SEÑORA así respetaremos a la persona que está hablando
- Nos llamaremos por nuestros nombres para así cumplir con ese reconocimiento que tenemos como partes y de tal modo tener una audiencia de la mejor manera posible

- Manejar un buen vocabulario por favor
- Solo encender el micrófono cuando se vaya a intervenir y si lo va solicitar usar la herramienta que nos brinda teams que es levantar la mano
- No permitimos ningún tipo de agresión para estar tranquilos y poder llegar a un acuerdo
- No es permitido la presencia de terceros en esta audiencia por temas de confidencialidad o sensibilidad por alguna de las partes.

¿De acuerdo con estas normas señores?

UNA VEZ EL USUARIO RESPONDA...

### **Desarrollo de la Conciliación**

¡Listo! para dar inicio le concedo el uso de la palabra a \_\_\_\_\_

Ahora le concedo el uso de la palabra a \_\_\_\_\_

Ante los hechos expuestos propongo Acuerdo de la siguiente manera \_\_\_\_\_

### **Acuerdo**

Haremos lectura del acta de conciliación que acordamos para dar fin con la audiencia

¿Señora ----- los datos están bien?

¿Señor----- los datos están bien?

Hare lectura de los hechos, en caso de que tengan algún comentario me lo pueden hacer al final de leer los hechos. ¿Se encuentra bien para ustedes?

UNA VEZ EL USUARIO RESPONDA HACE LECTURA DE LOS HECHOS...

¿Está bien señora ----- señor ----- lo contenido en esta acta de conciliación?

UNA VEZ EL USUARIO RESPONDA...

Señora ---- señor ----- en estos momentos daremos inicio a la grabación para que ustedes nos digan si aceptan y están de acuerdo en todas sus partes con la presente acta.

Inicia Grabación

¿Señora ----- está de acuerdo y acepta todas y cada una de las obligaciones que se encuentran consignadas en el acuerdo plasmado en la presente acta de conciliación?

Señor-----

UNA VEZ EL USUARIO RESPONDA...

Así las cosas, entonces se les exhorta a darles cumplimiento estricto al acuerdo que acaban de realizar

### **Evaluación Servicio de Conciliación**

Les pido el favor que evalúen el servicio ya sea por medio del chat del grupo en el que estamos o siendo así se los remito a su respectivo correo electrónico

Este es el link de calificación del Servicio:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=4UqjbG9GvESnqgrFp4xhsS2UoyYbmt1PixvMHEyhTGpUNUFJSDgxMkRKUlpZN0dVMUs5OFIOREIHsy4u>

Tenga en Cuenta:

Seleccione: Seccional Barranquilla

En 8. Área y Servicio Prestado,

seleccione Consultorio (jurídico-empresarial-ambiental-tributario)

En 9. Tipo de servicio solicitado o atendido en los consultorios,  
seleccione Atención centro de Conciliación