

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para llevar a cabo una conciliación extrajudicial en derecho de manera ágil, eficaz y sin necesidad de ir hasta la justicia ordinaria.

2. ALCANCE

Inicia con la integración de las listas de conciliadores, incluye la solicitud de conciliación, y el seguimiento a su realización, la evaluación de la satisfacción y finaliza con el informe de los casos ingresados y el archivo del caso.

3. DEFINICIONES

MASC: Mecanismos Alternativos en Solución de Conflictos

CONCILIACIÓN: Mecanismo para la solución de conflictos con la ayuda de un tercero neutral denominado conciliador. Con esta se pueden resolver los conflictos de manera ágil y eficaz, sin necesidad de ir hasta la justicia ordinaria.

CONTROVERSIAS: Situación en la que uno o varios individuos no se encuentran de acuerdo sobre un mismo tema.

EFICAZ: Cumplimiento de los objetivos propuestos

IMPARCIALIDAD: Criterio objetivo, donde no exista inclinación por ninguna de las partes

CONCILIADOR: Abogado facultado para atender los casos de conciliación, quien actúa de manera neutral en la audiencia.

SICAAC: Sistema de Información de la Conciliación, arbitraje y la amigable composición

4. RESPONSABILIDADES GENERALES

El responsable de aplicar este procedimiento es el Director del Centro de Conciliación y Arbitraje, y su equipo de trabajo.

Director del Centro de Conciliación y arbitraje: Se encarga de coordinar y dirigir las funciones del Centro de Conciliación, velar porque la prestación de los servicios se lleve a cabo de manera ágil, eficaz y eficiente.

Secretario del Centro de Conciliación y arbitraje: Llevar el registro de las solicitudes de conciliaciones, entregar las copias de actas o constancias y verificar el desarrollo de los servicios prestados por el Centro.

ELABORADO POR: Juan Murillo – Auxiliar Administrativo	REVISADO POR: Gloria Osorio - Directora de Calidad	APROBADO POR: Comité de calidad
----------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	------------------------------------

5. CONTENIDO

5.1 PROCEDIMIENTO

PASO	ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/SOFTWARE
1	Integración de listas	Integración de la lista de los conciliadores, árbitros y secretarios de tribunal. Se presentan las hojas de vida y su ingreso depende de la decisión de La Corte. Dentro de los requisitos están la formación académica, habilidades y experiencia de los profesionales.	Responsable Directora Centro del Conciliación y Arbitraje	Hojas de vida conciliadores Formato de evaluación de desempeño de conciliadores Acta de Reunión de la Corte
2	Ingreso de la solicitud	Se recibe la solicitud de conciliación y el recibo de pago correspondiente al caso. La solicitud de conciliación debe cumplir con los siguientes requisitos: datos del convocante, datos del convocado, hechos, pretensiones, la cuantía y los anexos que el solicitante considere necesarios. Existe un formato que se utiliza como guía para la presentación de la solicitud o en su defecto se puede diligenciar un oficio. El pago se liquida teniendo en cuenta el cuadro tarifario consagrado en el artículo 1 del Decreto 1885 de 2021. En la secretaria del Centro de Conciliación se le entrega un recibo para realizar el pago en las cajas de las oficinas de Registros Públicos de la Cámara de Comercio de Valledupar o se facilita el certificado de la cuenta Bancaria del Centro de Conciliación. En ambos casos, luego de hacer el pago, debe acreditarlo ante la secretaria del Centro de Conciliación.	Secretaria Centro de Conciliación	Plantilla solicitud de conciliación Recibo de Pago Liquidador de Tarifas (Archivo Excel) Libro de pagos mensuales.

ELABORADO POR: Juan Murillo – Auxiliar Administrativo	REVISADO POR: Gloria Osorio - Directora de Calidad	APROBADO POR: Comité de calidad
----------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	------------------------------------

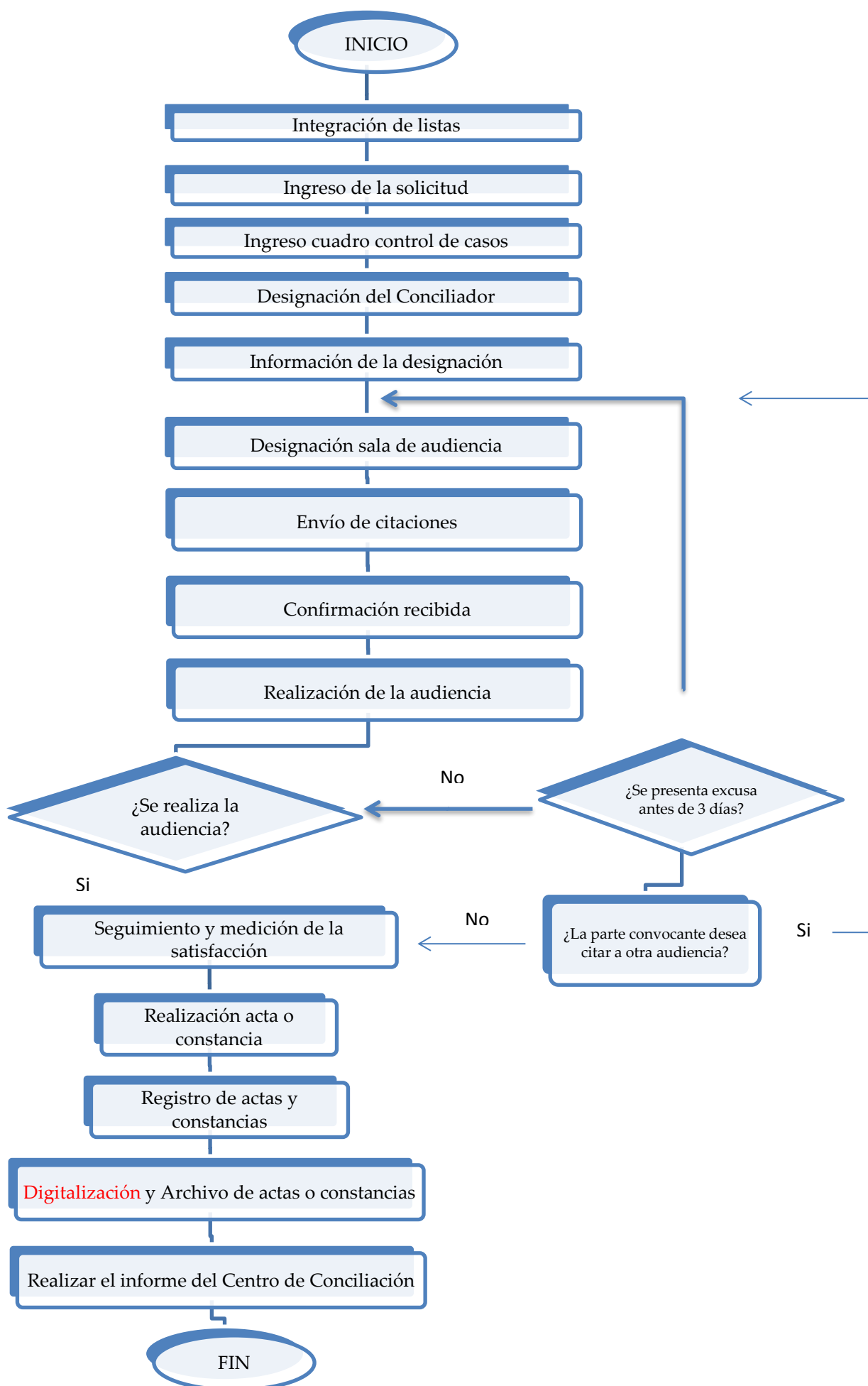
PASO	ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/SOFTWARE
3	Ingreso cuadro control de casos	Se hace el ingreso al cuadro control de casos para llevar un seguimiento de las solicitudes radicadas Se ingresan los casos al SICAAC - Sistema de la información de la Conciliación, Arbitraje y la Amigable Composición, Sistema que utiliza el Ministerio de Justicia y del Derecho - con el fin de vigilar los procedimientos que se llevan a cabo en los Centros de Conciliación.	Secretaria Centro de Conciliación	Formato cuadro control casos SICAAC - Sistema de la información de la Conciliación, Arbitraje y la Amigable Composición
4	Designación del Conciliador	Se hace el reparto de la solicitud de acuerdo a los conciliadores que hacen parte de la lista que lleva el Centro de Conciliación, salvo que las partes escojan conciliador a prevención Este reparto se hace con un sorteo digital. Cuando el programa de sorteo digital no se encuentra disponible, se realiza mediante sorteo manual.	Secretaria Centro de Conciliación	Programa sorteo digital
5	Información de la designación	Se le informa al conciliador que fue designado para el caso por medio de un correo electrónico y se le adjunta la solicitud de conciliación o se realiza la designación vía telefónica y el conciliador se acerca al Centro de Conciliación a tomar posesión del cargo.	Secretaria Centro de Conciliación	Solicitud de conciliación
6	Designación sala de audiencia	Se aparta la sala de audiencia de acuerdo a la disponibilidad y con el cronograma de audiencias. De ser virtual, se crea el Link para el ingreso a la audiencia a través de la plataforma MEET.	Secretaria Centro de Conciliación	Plantilla Cronograma de audiencias

PASO	ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/SOFTWARE
7	Envío de citaciones	Se envían las citaciones a las direcciones que aparecen en la solicitud de conciliación para que las partes se enteren de la fecha y hora de la audiencia, si la audiencia se realizará bajo la modalidad virtual, en la citación se adjuntará el Link.	Secretaria Centro de Conciliación Conciliador	Plantilla Citaciones
8	Confirmación recibidos	Se confirma la entrega de las citaciones a través de los recibidos.	Secretaria Centro de Conciliación	Oficios de citación
9	Realización de la audiencia	Se realiza la audiencia de conciliación en la fecha y hora fijada. La audiencia se realiza en una de las salas con la cual cuenta el Centro de Conciliación, las cuales están debidamente adaptadas para que se pueda realizar el trámite conciliatorio. Si no se realiza la audiencia por la falta de una de las partes, el conciliador realiza un informe y se esperan 3 días hábiles para ver si la persona presenta excusa, si la persona presenta excusas se designa nuevamente sala y se vuelve a citar a la persona (Etapa 6), si no se continúa en la etapa 11.	Conciliador Secretaria Centro de Conciliación	Plantilla informe conciliador
10	Seguimiento y medición de la satisfacción	Se pasa una encuesta de satisfacción a los usuarios que hicieron parte de la audiencia de conciliación con el fin de saber el grado de satisfacción del servicio prestado. Estas encuestas se tabulan para ver el porcentaje de satisfacción y finalmente se archivan. Esta encuesta se puede realizar vía telefónica.	Secretaria del Centro de Conciliación	Formato encuesta de satisfacción centro de conciliación y arbitraje

PASO	ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA/SOFTWARE
11	Realización acta o constancia	El conciliador expide una acta o constancia como resultado de la audiencia de conciliación así: Si se realiza la audiencia y se llega a un acuerdo entre las partes se expide un acta de audiencia de conciliación, si no se llega a acuerdo se expide una constancia de imposibilidad. Si se presenta inasistencia de las partes se genera una constancia de inasistencias.	Conciliador	Plantilla Acta Audiencia de conciliación Plantilla Constancia de imposibilidad Plantilla Constancia de Inasistencia
12	Registro de actas y constancias	Se registran las actas o constancias en digital, asignándole a cada caso un número que proviene de un consecutivo. Se registra el resultado del caso de conciliación en el SICAAC	Secretaria Centro de Conciliación	SICAAC - Sistema de la Información de la conciliación, Arbitraje y la Amigable Composición Archivos "Libros" Acta de audiencia de conciliación Constancia de Imposibilidad Constancia de Inasistencia
13	Archivo de actas o constancias	Se archiva el acta o constancia correspondiente junto con todo el expediente de manera física y digital según el mes y el año en que se expide el documento.	Secretaria Centro de Conciliación	Acta de audiencia de conciliación Constancia de Imposibilidad Constancia de Inasistencia
14	Realizar el informe del Centro de Conciliación	Se realiza un informe mensual de las solicitudes que ingresaron al Centro de Conciliación y de los indicadores de gestión, incluyendo la satisfacción.	Directora Centro de Conciliación y Arbitraje	Informe del Centro de Conciliación Cuadro de resumen de actividades.

5.2 FLUJOGRAMA

ELABORADO POR: Juan Murillo - Auxiliar Administrativo	REVISADO POR: Gloria Osorio - Directora de Calidad	APROBADO POR: Comité de calidad
----------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	------------------------------------



ELABORADO POR: Juan Murillo – Auxiliar Administrativo	REVISADO POR: Gloria Osorio - Directora de Calidad	APROBADO POR Comité de calidad
----------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	-----------------------------------

6. MANEJO DEL NO CONFORME:

- Los no conformes interna se manejan siguiendo el procedimiento control de producto no conforme.
- Los no conformes externos se manejan de acuerdo al procedimiento de PQR's.

7. CONTROL DEL PROCESO:

- Seguimiento por parte del Coordinador de Gestión de calidad para verificar el cumplimiento de la solución de la No Conformidad.
- Seguimiento de Indicadores (Acciones e Indicadores).

8. PLAN DE CONTINGENCIA

- Copia de Seguridad (Medio Magnético)

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Ver listado maestro de documentos.

7. FORMATOS

- Ver listado maestro de registros.

<i>ELABORADO POR:</i> Juan Murillo – Auxiliar Administrativo	<i>REVISADO POR:</i> Gloria Osorio - Directora de Calidad	<i>APROBADO POR</i> Comité de calidad
-----------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	------------------------------------------