

## **1. OBJETIVO**

Considerando la importancia de la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos, el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio, establece las directrices para la prestación del servicio de conciliación. Se busca garantizar el acceso a la justicia mediante la conciliación, facilitando la solución de conflictos de manera ágil y efectiva.

La conciliación permite la resolución pacífica de conflictos en materias civil, familia, comercial y penal (únicamente en lo relacionado con la reparación integral de la víctima en delitos querellables). Este servicio se presta tanto de manera presencial como virtual, conforme a las necesidades de las partes.

## **2. ALCANCE**

- I. Solo se atenderán solicitudes de conciliación en las siguientes materias: civil, familia, comercial y penal. Frente a esta última especialidad, es decir, penal, se atenderán solicitudes que guarden relación con la reparación integral de la víctima en delitos querellables.
- II. Los asuntos sujetos a conocimiento no podrán tener una cuantía superior a cuarenta (40) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- III. Este servicio está destinado para personas que cumplan con alguna o algunas de las siguientes condiciones: víctimas de la violencia, madres comunitarias activas, personas afiliadas al Sisbén, personas con algún tipo de discapacidad, padres o madres cabeza de familia, adultos mayores, minorías étnicas, personas de estrato 1 y 2, y en general para todas aquellas personas que estén en un estado de vulneración y/o indefensión, y en todo caso, que no tenga la capacidad económica para acceder a los operadores de conciliación que están autorizados al cobro de una tarifa.
- IV. Se atenderá virtualmente la recepción de solicitudes de conciliación y demás documentos, así como los trámites correspondientes a la prestación de este servicio, a solicitud de los interesados, a través del correo electrónico [centrodeconciliacion@ustavillavicencio.edu.co](mailto:centrodeconciliacion@ustavillavicencio.edu.co)

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

En el marco de acceso a la Justicia, se hace necesario que se revisen las condiciones de aplicación y que el presente protocolo sea referente para la atención, recepción, disposición, aplicación y generación de audiencias de conciliación, en donde se encuentran comprometidos la Facultad de Derecho, la Dirección del Centro, Docente Coordinador, monitores, estudiantes, asistentes y personal de apoyo administrativo y logística para la continuidad del servicio.

### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Concepto	Definición
<b>Conciliador:</b>	Es un tercero neutral e imparcial; llamado conciliador que actúa, facilitando el dialogo entre ellas y promoviendo fórmulas de arreglo que permitan llegar a soluciones satisfactorias para ambas partes.
<b>Partes:</b>	Son las personas que tienen el conflicto y buscan resolverlo.
<b>Conciliación:</b>	Según la ley 2220 de 2022 La conciliación es un mecanismo de resolución 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 la decisión de acuerdo, la cual es obligatoria y definitiva para las partes que concilian.
<b>Centro de Conciliación:</b>	Según la ley 2220 de 2022 Es la línea de acción autorizada por el Ministerio de Justicia y del Derecho a una entidad promotora para que preste el soporte operativo y administrativo requerido para la prestación del servicio de la conciliación extrajudicial en derecho, contando para ello con conciliadores inscritos en sus listas, y estableciendo su propio reglamento para su funcionamiento, el cual igualmente, deberá ser aprobado por el Ministerio de Justicia y del Derecho.
<b>Acta de Conciliación:</b>	Es el Documento que se realiza al momento en que las partes llegan a un Acuerdo en la Audiencia de Conciliación. <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Acta de Conciliación hace tránsito a COSA JUZGADA, es decir que los acuerdos adelantados por los conciliadores aseguran que lo consignado en ellas no sean de nuevo objeto de debate a través de un proceso judicial o de otro mecanismo alternativo de solución de conflictos.</li> <li>- El Acta de Conciliación PRESTA MÉRITO EJECUTIVO dentro de los términos del artículo 66 de la Ley 446 de 1998, cuando el acta de conciliación contenga una obligación clara, expresa y exigible, será de obligatorio cumplimiento para la parte a quien se imponga dicha obligación.</li> </ul>

<b>Requisito de Procedibilidad:</b>	Según la ley 2220 de 2022 La conciliación es requisito de procedibilidad para acudir ante la jurisdicción en asuntos laborales, de acuerdo con lo establecido en la presente ley.
<b>Constancias:</b>	Según la ley 2220 de 2022 El conciliador expedirá constancia al interesado en la que se indicará la fecha de presentación de la solicitud y la fecha en que se celebró la audiencia o debió celebrarse, y en que se expresará sucintamente el asunto objeto de conciliación.
<b>Rechazo:</b>	Según la ley 2220 de 2022 El agente del Ministerio Público rechazará la solicitud de conciliación en los siguientes casos:  1. Cuando se haya admitido la demanda formulada con base en los mismos hechos y pretensiones. En los eventos en que se trate de asuntos en donde exista pacto arbitral, el rechazo procederá cuando se haya asumido competencia por los árbitros en la primera audiencia de trámite.  2. Cuando, por los mismos hechos y pretensiones, se haya tramitado previamente el procedimiento de conciliación extrajudicial, salvo que la solicitud se presente de común acuerdo por las partes.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
1.	<b>Solicitud de Servicio</b>	Usuarios	La parte convocante debe manifestar su voluntad de llevar a cabo la audiencia de conciliación, se deberá suministrar al Centro de Conciliación, una dirección física o de correo electrónico válida de la parte convocada, con el fin de que por ese medio se remita la respectiva citación a la audiencia.	Formulario y Solicitud de Conciliación (PS-VI-F-359)
2.	<b>Condiciones del Servicio</b>	Partes Interesadas	Las partes deberán presentarse a las instalaciones del Centro de Conciliación con su documento de identidad el día de la audiencia. El documento es indispensable pues, con el mismo se verificará la presencia de las partes.	Documento de identidad.
			El solicitante deberá diligenciar y adjuntar los siguientes formatos:  1.Solicitud de Conciliación, 2.Información básica. 3.Consentimiento y manifestación 4.Copia del documento de identificación del solicitante. Si es persona jurídica	Consentimiento informado del Centro de Conciliación (PS-VI-F-351) Autorización para el

3.	<b>Anexos con la solicitud de Conciliación</b>	Usuarios	<p>copia del certificado de existencia y representación legal.</p> <p>5. Copia de un recibo de servicio público o afiliación a Sisbén.</p> <p>6. Relación de documentos que acompañen la solicitud según el caso (copia de contratos, registros civiles y/o documentos soporte de la solicitud).</p> <p>7. Certificado de discapacidad-salvo su condición perceptible.</p> <p>8. Cédula de ciudadanía.</p> <p>9. Certificación del registro de la autoridad o cabildo de las comunidades y/o resguardos indígenas.</p> <p>El Centro de Conciliación dependiendo cada caso en particular, podrá solicitar unos documentos específicos.</p>	tratamiento de datos personales/Centro de Conciliación (PS-VI-F-350)
4.	<b>Parámetros para la solicitud</b>	Monitor (a) Centro de Conciliación	<p>La parte convocante tendrá que facilitar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre completo.</li> <li>- Cédula de ciudadanía.</li> <li>- Correo electrónico.</li> <li>- Dirección.</li> <li>- Descripción de: HECHOS PRETENSIONES PRUEBAS</li> </ul> <p>La monitora tendrá que verificar si es o no el asunto Conciliable, según el Artículo 7 de la Ley 2220/2022.</p>	
5.	<b>Revisión y Fijación de fecha para la realización de la Audiencia</b>	Monitor (a) Centro de Conciliación	<p>Una vez verificado el cumplimiento de los documentos y la solicitud de conciliación, el centro procederá a señalar fecha y hora de la audiencia de conciliación.</p> <p>El documento deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asunto.</li> <li>- Identificación de la Monitora del Centro de Conciliación.</li> <li>- Identificación de las partes.</li> <li>- Identificación del estudiante Conciliador.</li> <li>- Fecha, Hora y Lugar donde se desarrollará la Audiencia.</li> <li>- Firma de la Monitora del Centro de Conciliación.</li> </ul>	<p>Acta fijación de fecha de Audiencia de Conciliación</p> <p>Designación de estudiante Conciliador y asesor.</p>

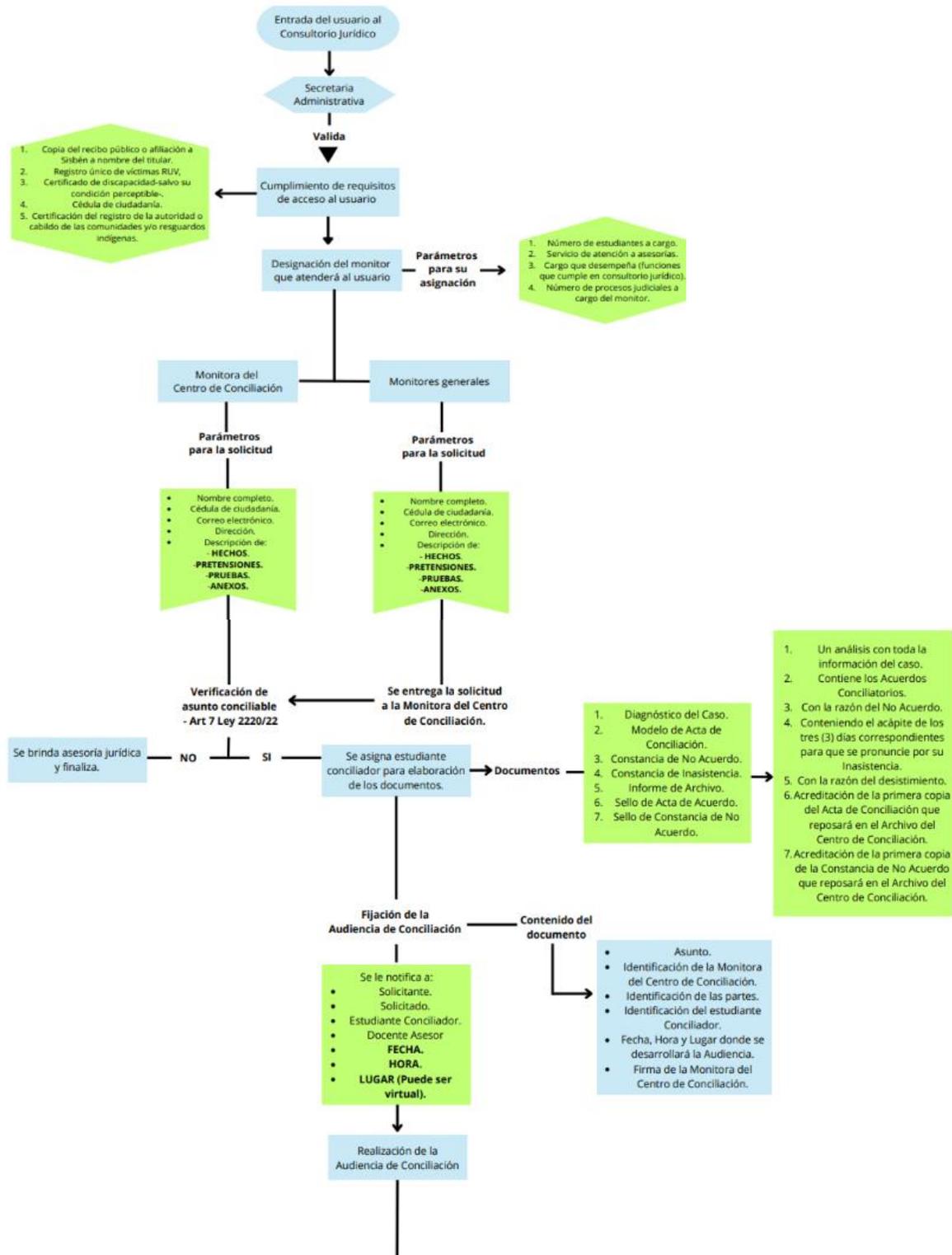
6.	<b>Citación Audiencia</b>	Monitor (a) Centro de Conciliación	<p>La citación a la audiencia se hará por cualquier medio digital, en lo posible correo electrónico, a su vez las partes podrán manifestar su aceptación a través de cualquier mensaje de datos u otro medio idóneo que permita registrar su voluntad de conformidad con lo establecido en la Ley 527 de 1999, por ende, se entenderá notificada cuando se dé alguna de las siguientes situaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando se obtenga una comunicación de la parte, por cualquier medio idóneo, en la que manifieste conocer la citación enviada.</li> <li>2. Cuando se obtenga constancia de recibo del mensaje de datos que contiene la citación en el buzón electrónico de la parte convocada.</li> <li>3. Cuando exista cualquier acto inequívoco del notificado sobre el conocimiento de la actuación.</li> </ol>	Citación Audiencia de Conciliación
7.	<b>Audiencia Conciliación</b>	Estudiante Conciliador  Monitor (a) Centro de Conciliación	<p>En la etapa inicial se presentará el conciliador, el asesor y el practicante de psicología. Se les otorgará la palabra a las partes para su presentación.</p> <p><b>Del rol del apoderado:</b> Se establecerán las “reglas de juego”, el conciliador indicará el objeto, alcance y los límites de la conciliación, así como los momentos de intervención de cada parte.</p> <p>El conciliador tendrá que definir de qué se trata la conciliación, sus ventajas y sus efectos jurídicos, así como aclarar cuando se trate de un requisito de procedibilidad.</p> <p>Las partes no se podrán comunicar, por cualquier medio, con personas diferentes a quienes están en el desarrollo de la audiencia. Tampoco se permite que otras personas ajenas a la controversia vean, escuchen o estén presentes en el desarrollo de la audiencia sin previa autorización del conciliador, e identificación. No se puede utilizar dispositivos que</p>	<p>Instructivo de Conciliación <a href="#">(PS-VI-HN-17)</a></p> <p>Guion Audiencia de Conciliación.</p>

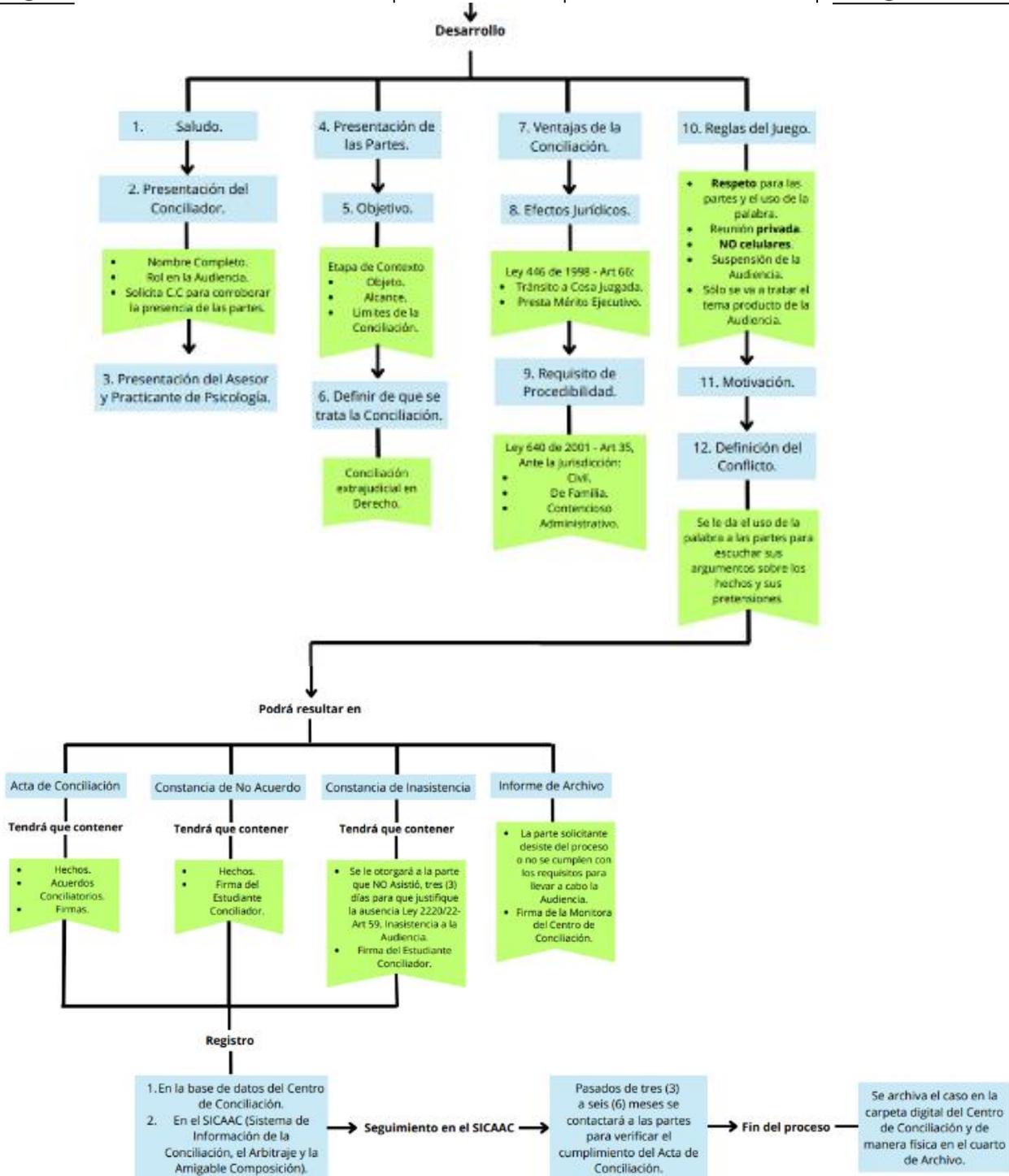
			<p>puedan interferir con el correcto desarrollo de la audiencia.</p> <p>Se le otorgará la palabra a las partes para escuchar sus argumentos sobre los hechos y sus pretensiones.</p> <p>- Las partes deberán Asistir a la audiencia de conciliación, y podrán hacerlo con sus apoderados cuando así lo consideren.</p> <p>En aquellos eventos en los que el domicilio de alguna de las partes no se encuentre en el municipio del lugar donde se vaya a celebrar la audiencia, o alguna de ellas se encuentre por fuera del territorio nacional, o cuando ocurran circunstancias que configuren caso fortuito o fuerza mayor, podrá solicitarse al conciliador que la audiencia de conciliación pueda celebrarse de manera virtual y/o con la sola comparecencia del apoderado de la parte, debidamente facultado para conciliar.</p> <p><b>PARÁGRAFO.</b> En las circunstancias donde se permite la presencia del apoderado, sin la asistencia de la parte, este deberá aportar el correspondiente poder, para ser reconocido como tal. Si es una persona jurídica, la representación se hará a través del apoderado judicial, constituido como tal, a través del correspondiente poder general. (Art.58- Ley 2220)</p>	
			<p><b>Acta de Conciliación:</b></p> <p>De existir acuerdo, el conciliador leerá lo acordado y solicitará a las partes que se identifiquen, mencionen la calidad en la que están interviniendo y manifieste su aceptación al acuerdo leído, registrándose en el acta las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pactaron.</p> <p>El conciliador redactará los acuerdos conciliatorios. El acta será firmada tanto por la parte convocante como por la parte convocada, el estudiante conciliador, la monitora del Centro de</p>	

8.	<b>Acta de Conciliación / Constancias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiante Conciliador Monitor (a)</li> <li>- Docente Centro de Conciliación</li> <li>Director(a) Centro de Conciliación</li> </ul>	<p>Conciliación, el asesor, y la directora del Centro.</p> <p><b>Constancia de No Acuerdo:</b> En caso de no existir acuerdo o de inasistencia, la constancia sólo será firmada por el conciliador.</p> <p><b>Constancia de Inasistencia:</b> La parte que no asista tiene tres (3) días hábiles siguientes a la fecha programada para la audiencia, con el fin de justificar su inasistencia. Esta justificación se deberá enviar al correo electrónico antes mencionado, hasta las 24 horas del último día para presentarla.</p> <p><b>Informe de Archivo:</b> En caso de que la parte convocante desista del proceso, o, no se cumplan con los requisitos generales para llevar a cabo la Audiencia, se expedirá el Informe de Archivo, que tendrá que llevar la firma de la Monitora del Centro de Conciliación, posteriormente el caso será archivado en la carpeta digital del Centro de Conciliación y de manera física en el cuarto de Archivo.</p>	<p>Acta de Conciliación</p> <p>Constancias</p>
9.	<b>Registro de Acta</b>	Monitor (a) Centro de Conciliación	La Monitora registrará el Acta en la base de datos del Centro de Conciliación y en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición.	SICAAC
10.	<b>Evaluación del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiante Conciliador (a)</li> <li>- Docente Coordinador de Conciliación</li> </ul>	Una vez cerrada la audiencia y mientras se termina de redactar el acta o constancia según el caso, los usuarios proceden a calificar el servicio. Por su parte el docente coordinador de Conciliación realiza la evaluación del servicio prestado por el estudiante conciliador (a).	<p>Encuesta de Satisfacción de usuario. (PS-VI-F-349)</p> <p>Formato Evaluación de estudiantes Conciliadores (PS-VI-F-352)</p>
11.	<b>Seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiante conciliador (a)</li> <li>- Monitor (a) del Centro de conciliación.</li> </ul>	El seguimiento del acuerdo deberá realizarlo oportunamente el estudiante conciliador pasados de tres (3) a seis (6) meses, utilizando el formato aprobado para el efecto, el cual será entregado al monitor para el respectivo registro y archivo en el expediente.	<p>Formato de Seguimiento Acuerdos de Conciliación (PS-VI-F-354)</p>



## 6. FLUJOGRAMA





## 7. CONDICIONES GENERALES

El Centro de Conciliación debe garantizar que la sala donde se llevará a cabo la Audiencia cumpla las condiciones para su realización, así mismo se revisen las condiciones de seguridad para garantizar la confidencialidad de la comunicación.

Los estudiantes conciliadores al inicio de cada semestre recibirán inducción sobre el manejo de la Audiencia y orientaciones a tener en cuenta.

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Decreto 491 de 2020
- Ley 527 de 1999
- Ley 2220 de 2022

## 9. ANEXOS

- Formulario y Solicitud de Conciliación (*PS-VI-F-359*)
- Consentimiento informado Centro de Conciliación (*PS-VI-F-351*)
- Autorización para el tratamiento de datos personales/Centro de Conciliación (*PS-VI-F-350*)
- Asignación de Fecha y designación de estudiante Conciliador
- Citación Audiencia de Conciliación
- Instructivo de Conciliación (*PS-VI-IN-17*)
- Acta de Conciliación
- Constancias
- Encuesta de Satisfacción de usuario. (*PS-VI-F-349*)
- Formato Evaluación de estudiantes Conciliadores (*PS-VI-F-352*)
- Formato de Seguimiento Acuerdos de Conciliación (*PS-VI-F-354*)