1. **OBJETIVO**

Prestar servicios de conciliación cumpliendo los requisitos legales y los definidos por el Centro de Conciliación y/o Arbitraje, aportando a la descongestión judicial a través del acceso a mecanismos de justicia alternativa.

1. **ALCANCE**

Desde la recepción de solicitudes de servicios de conciliación, hasta el seguimiento del acuerdo en los casos en que aplique.

 **3. DEFINICIONES**

**Conciliación.** Mecanismo de solución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

**Conciliador extrajudicial en derecho.** Abogado en ejercicio, capacitado en conciliación extrajudicial en derecho e inscrito en un Centro de Conciliación y/o Arbitraje autorizado por el Gobierno Nacional.

**Convocante.** Persona natural o jurídica quien solicita al Centro de Conciliación o a un Conciliador la realización de una audiencia de conciliación para resolver uno o varios conflictos con un tercero.

**Convocado.** Citado, solicitado. Persona natural o jurídica que es citada a una audiencia de conciliación, por petición del convocante, para resolver un conflicto.

**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.

1. **CONDICIONES GENERALES**
	1. La información de los servicios, costos y competencia se publicará en la página web de la Fundación al igual que en material POP del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición.
	2. Recibo de solicitud de Conciliación: La petición de Conciliación se dirigirá por escrito al CENTRO. La petición podrá ser presentada de manera personal o a través del correo electrónico, por una o varias partes o sus apoderados debidamente facultados.
	3. La tarifa se liquidará en concordancia con la Normatividad Vigente que regule la materia, de acuerdo al Marco Tarifario previsto en el R-CN-01 Reglamento Interno centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Fundación Universitaria del Área Andina, Sede Bogotá.
	4. El pago se deberá efectuar antes de la notificación a las partes por lo cual deberá presentar copia simple del recibo de caja con lo cual se remitirán las notificaciones. En caso de servicio social la parte convocante deberá presentar los requisitos exigidos para ser beneficiario de la Jornada.
	5. El pago de las audiencias realizadas por convenio se cancelarán una vez se inicie la audiencia de conciliación.
	6. La designación del Conciliador se llevará a cabo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de conciliación, el Director del Centro designará el conciliador, esto en los casos que no haya sido designado a prevención por las partes. La designación de conciliadores se hará de la lista general del Centro, teniendo en cuenta la especialidad del conciliador. Si quien es designado se ha impedido o no comparece, será sustituido inmediatamente por otro seleccionado de la misma manera que el sustituido.
	7. Las notificaciones podrán realizarse por medios virtuales desde el correo conciliacionbogota@areandina.edu.co o desde el correo sroa@areandina.edu.co y serán verificadas dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su remisión, mediante llamada telefónica.
	8. Como política del Centro el conciliador (a) designado deberá elaborar previamente a la audiencia los formatos de actas y constancias.
	9. Una vez se liquide el Valor se entregará a la parte convocante un recibo provisional con el que se acercará a la Tesorería de la Fundación en donde procederán a facturar el servicio y con la factura se acercará a caja a cancelarlo. El pago se deberá efectuar antes de la notificación a las partes por lo cual deberá presentar copia simple del recibo de caja con lo cual se remitirán las notificaciones.
	10. En caso de servicio social la parte convocante deberá presentar los requisitos exigidos para ser beneficiario del servicio.
	11. En los casos en los que no se cuenta con disponibilidad de sala de audiencia en razón a la extensión de la audiencia que le antecedía, por arreglos en la infraestructura o cualquier otra situación las audiencias de conciliación se llevarán a cabo en la oficina de la Dirección del Centro.
	12. En los casos en que el conciliador no le sea posible llegar a la audiencia por caso de fuerza mayor o en situaciones fortuitas, la diligencia la iniciará el Director del Centro quien solicitará a las partes su habilitación para actuar en calidad de conciliador, sin embargo se pedirá la suspensión de la diligencia para terminarla en una nueva fecha en la que pueda asistirlos el conciliador designado o quien lo reemplace en caso de ser necesario.
	13. Para el desarrollo de las audiencias de conciliación podrán utilizarse medios virtuales. Si las diferencias no pudieren resolverse en la primera reunión, se convocarán hasta dos reuniones o audiencias más siempre y cuando las partes, así lo acepten.
	14. El Centro sólo registrará las actas que cumplan con los requisitos formales establecidos en la normatividad. El Director del Centro revisará el contenido el acta, dejando constancia de su cumplimiento mediante su registro dentro de los 2 días siguientes a la audiencia y se expedirán copias correspondientes de acuerdo a lo establecido en la ley. Si no hubiera acuerdo o este fuera parcial, el hecho también será registrado.
	15. El registro en los libros oficiales estará a cargo del Director del Centro de Conciliación.
	16. A las partes se les entregaran primeras copias del Acta de Conciliación con constancia de que prestan mérito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada a excepción de trámites del área de familia.
	17. En aquellos casos donde la audiencia termine sin acuerdo conciliatorio, o haya sido manifiesta la imposibilidad de conciliar, es función del conciliador elaborar una constancia en este sentido, la cual deberá ser firmada por el conciliador. Se procederá a su archivo únicamente para efectos de control y seguimiento, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles posteriores al día de celebración de la audiencia.
	18. Efectos del acta de conciliación: Hace tránsito a cosa juzgada, pudiéndose discutir en posterior juicio solamente las diferencias no conciliadas.
	19. Para el seguimiento de los acuerdos se hará uso de los siguientes medios: Comunicación telefónica, remisión correo electrónico. Comunicación personal. En caso que se incumpla la obligación se determinarán los medios para acercar nuevamente a las partes a fin de dar cumplimiento a los acuerdos. Este procedimiento deberá registrarse en el Sistema de Información de la conciliación y será de aplicación en todos los casos en que el asunto termine en acta de conciliación.
2. **DESARROLLO**

| **Nº** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Recepción de la solicitud**. La solicitud se remitirá por correo electrónico o se radicará en la oficina de la Dirección del Centro.  | Director CentroSecretarioPasante | F-CN-002 Solicitud de audiencia  |
| 2 | **Comprobación de cumplimiento de requisitos** legales de la solicitud | Director del Centro | F-CN-004 Lista de Chequeo Requisitos de la Solicitud de Conciliación |
| 3 | **Designación del Conciliador:** Estará a cargo de las partes luego de la revisión de la lista de conciliadores del Centro, teniendo en cuenta la especialidad del conciliador. Si quien es designado se ha impedido o no comparece, será sustituido inmediatamente por otro seleccionado de la misma manera que el sustituido el Director del Centro designará el conciliador, previo sorteo teniendo en cuenta la especialidad del asunto a conciliar, esto en los casos que no haya sido designado a prevención por las partes.  | La parte convocante –El Director | F-CN-02 Solicitud Audiencia de Conciliación |
| 4 | **Admisión de la solicitud:** El Conciliador designado deberá revisar la solicitud, admitirla o inadmitirla, durante los dos días siguientes a su recibo. R-CN-01 Reglamento Interno Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Fundación del Área Andina sede Bogotá.  | Conciliador | F-CN-04Lista de chequeo requisitos de la solicitud |
| 5 | **Establecimiento de la tarifa del servicio:** La tarifa se liquidará en concordancia con la Normatividad Vigente que regule la materia. R-CN-01 Reglamento Interno Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Fundación del Área Andina sede Bogotá.  | ConciliadorDirectorSecretario |  |
| 6  | **Programación de audiencias:** Se verificará la disponibilidad de las salas de conciliación, lo cual se informará a la parte convocante, una vez aceptada la fecha y hora, se informará por celular al Conciliador designado quien deberá manifestar su disponibilidad para llevar a cabo la audiencia.  | Director del Centro | Agenda Centro de Conciliación |
| 7 | **Notificación a las partes:** El conciliador deberá citar a las partes usando un medio eficaz para que comparezcan. La notificación podrá realizarse por correo electrónico a la dirección de correo suministrada por la parte convocante y deberá remitirse desde el correo sroa@areandina.edu.co. La citación podrá ser remitida por el Director del Centro de Conciliación cuando así sea solicitado por el Conciliador | ConciliadorDirector | F-CN-05 Notificación |
| 8 | **Verificación de entrega de las notificaciones**Se llevará a cabo mediante el seguimiento al reporte que presenta Servientrega o la empresa de mensajería elegida para la entrega. En caso de remisión por correo electrónico, se solicitará la confirmación de lectura, así mismo el conciliador verificará la recepción de la entrega de la comunicación mediante llamada telefónica que se realizará dentro de los dos (2) días siguientes a la remisión de la comunicación.  | Conciliador | F- CN- 021Formato entrega notificación electrónica  |
| 9 | **Audiencia de Conciliación:** El Conciliador dará inicio a la conciliación haciendo la lectura del protocolo de instalación de audiencia. I-CN-01 Protocolo de Audiencia de Conciliación | Conciliador |  |
| 10 | **Terminación del trámite**: Si hay Conciliación total o parcial, se consignarán en un acta determinando de manera clara, expresa y exigible las obligaciones de las partes el plazo para su cumplimiento y si se trata de obligaciones económicas, se especificará su monto, el plazo y condiciones para su cumplimiento y se anotará el mérito ejecutivo. En la conciliación parcial, se determinarán los puntos de desacuerdo con el objeto de que las partes puedan proceder acorde con la Ley. **No acuerdo.** De no llegarse a un acuerdo se expedirá la constancia exigida por el numeral 1° del artículo 2° de la ley 640 de 2001. **No comparecencia.** Si la audiencia no pudiere celebrarse por ausencia justificada previamente de una de las partes y la otra parte manifiesta estar de acuerdo en programar una nueva cita, el Conciliador podrá convocar nuevamente a las partes a audiencia. **Suspensión de audiencia**: en caso de solicitud bilateral de las partes el conciliador suspenderá la audiencia dejando constancia en la que constará la razón por la cual se suspende y la nueva fecha para continuar la diligencia. **Informe de comparecencia** En el evento que el asunto no cuente con acuerdo, es decir que no se suscriba Acta de Conciliación, el conciliador emitida un informe de asistencia de las personas que se hicieron presentes en la diligencia el cual será acompañado por la copia de sus documentos de identidad y deberá ser suscrito por cada de las personas.  | Conciliador | F-CN-06Acta de ConciliaciónF-CN-07Constancia de No AcuerdoF-CN-08Constancia de No ComparecenciaF-CN-09Constancia de Suspensión de Audiencia  |
| 11 | **Revisión contenido y uso de formatos**  | Director  | F-SG-16 Formato de verificación de contenido de actas y constancias  |
| 12 | **Registro y entrega de los resultados**. Dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del acta y sus antecedentes, el Centro certificará en cada una de las actas la condición de conciliador inscrito, hará constar si se trata de las primeras copias que prestan mérito ejecutivo y las entregará a las partes.  | Director | F-CN-10 Entrega de Resultados |
| 12 | **Registro en el Sistema de Información de la Conciliación.** Una vez registrados los trámites en los libros oficiales, el Director del Centro procederá a registrar uno a uno los casos, siguiendo el consecutivo previsto en los libros oficiales e incluyendo la información solicitada en cada una de los items establecidos en el Sistema: Registro conflicto, información general de las partes, datos solicitante, versión solicitante, manejo previo del conflicto, remisión, datos citado, versión citado, resultados del caso.  | Director |  |
| 13 | **Seguimiento:** El Centro de Conciliación deberá hacer seguimiento a los acuerdos conciliatorios y registrar su cumplimiento en el Sistema de Información de la Conciliación. | Conciliador - Director | F-CN-11 Comunicación Seguimiento de AcuerdoF-CN-12Formato Seguimiento de Acuerdo |

1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

F-CN-002 Solicitud de audiencia

F-CN-004 Lista de Chequeo Requisitos de la Solicitud de Conciliación

F-CN-05 Notificación

F-CN-06 Acta de Conciliación

F-CN-07 Constancia de No Acuerdo

F-CN-08 Constancia de No Comparecencia

F-CN-098 Constancia de Suspensión de audiencia

F-CN-10 Entrega de Resultados

F-CN-11 Comunicación Seguimiento de Acuerdo

F-CN-12 Formato Seguimiento de Acuerdo

F-SG-16 Formato de verificación de contenido de actas y constancias

1. **HISTORIAL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FECHA** | **VERSIÓN** | **CAMBIOS** |
|  |  |  |
|  |  |  |