



1. OBJETIVO

Ofrecer en el Centro de Conciliación, servicios a las comunidades de escasos recursos, procurando coadyuvar gratuitamente en la solución de sus conflictos por medio de iniciativas propias de las partes, de tal modo, que su solución pacífica permita construir alternativas que generen satisfacción.

2. ALCANCE

En el Centro de Conciliación inicia con la solicitud del usuario y finaliza con el resultado de la audiencia de conciliación entrega que puede ser acta y/o constancia.

3. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO:

Director (a) Centro de Conciliación.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES

Ver normograma

5. DEFINICIONES

Atención: Prestación de servicios de asesoría y representación jurídica o conciliación por parte de los estudiantes de último año del programa de Derecho que se encuentren cursando Conciliación I y II.

Usuario: Personas que solicitan atención para la solución de un conflicto acudiendo a los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y que cumplen con los requisitos establecidos en el reglamento del Centro de Conciliación (Estrato socioeconómico I y II o SISBEN Grupo A, B y C).

SICAAC: Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición. Es una herramienta del Ministerio de Justicia y del Derecho, creada para el registro, consulta y gestión de la información que reportan centros y entidades en torno a la operación de los métodos alternativos de solución de conflictos en Colombia.



ATENCIÓN AL PÚBLICO EN CENTRO DE CONCILIACIÓN

CÓDIGO

MI-PSO-PR-05

VERSIÓN

4

VIGENCIA

2024

Página

2 de 8

6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Orientación del usuario	Una vez se identifique la necesidad del usuario, el practicante asesor del Consultorio Jurídico o en su defecto cualquier funcionario del Centro de Conciliación, se orientará al usuario para que presente su solicitud de audiencia de conciliación.	Secretario Centro de Conciliación Apoyo administrativo Director (a)	
2.	Registro información relacionada con el usuario.	La parte que desee la conciliación, diligenciará la información en el formato de solicitud de conciliación en el cual se consignan los siguientes datos: nombres y apellidos, cédula, edad, estrato socio-económico, sexo, dirección, teléfono, estado civil, ocupación, escolaridad, correo electrónico, fecha en que inició el conflicto, síntesis de los hechos, pretensiones, relación de las pruebas y elementos de juicio que desea aportar y estimación razonada de la cuantía, esta última en principio no podrá exceder los 50 SMMLV, conforme lo indica el parágrafo del artículo 8 de la Ley 2220 de 2022. La información relacionada anteriormente deberá corresponder tanto al convocante como al convocado. Verificación: Ver Subprocedimiento 6.1. Actividad No. 14.	Director (a) Secretario (a)	MI-PSO-FO-21 SOLICITUD DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN
3.	Radicación de la solicitud	Una vez diligenciada la información en el formato de solicitud de conciliación y aportados los anexos correspondientes al asunto objeto de conciliación, el practicante asesor del Consultorio Jurídico, deberá presentar la solicitud ante la secretaría del Centro de Conciliación, con las copias correspondientes al número de convocados, archivo y reparto. La anterior petición podrá ser presentada por cualquiera de las partes o por sus representantes, debidamente facultados, y deberá ser firmada por el usuario y el nombre del practicante asesor del Consultorio Jurídico que realizó la atención. También se prevé la radicación en documento privado del usuario y/o su apoderado, por lo que solo se requerirá del formato MI-PSO-FO-21 desde que se radique la solicitud producto de asesoría en el consultorio jurídico.	Secretario (a) Practicante Asesor Director	MI-PSO-FO-25 RADICADOR INTERNO DE SOLICITUDES

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
PROYECCIÓN SOCIAL Y PROYECTOS ESPECIALES – CENTRO DE CONCILIACIÓN**

ATENCIÓN AL PÚBLICO EN CENTRO DE CONCILIACIÓN



CÓDIGO

MI-PSO-PR-05

VERSIÓN

4

VIGENCIA

2024

Página

3 de 8

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>Al momento de radicarse la solicitud, se evaluará por parte del Secretario del Centro de Conciliación si la misma cumple con requisitos, y de constatarse lo anterior, se aprobará la misma y entrará a reparto.</p> <p>En las solicitudes presentadas ante el Centro de Conciliación que superen los 50 SMMLV expresados en la Ley 2220 de 2022, se deja a discreción del Director del Centro, su admisión o su rechazo, después de surtir el análisis pertinente sobre el solicitante y si cumple con los requisitos socioeconómicos o de vulnerabilidad que especifica la ley. De cumplir con los requisitos y si a bien tiene el Director, se admitirá la solicitud, de lo contrario, será inadmitida.</p> <p>Verificación: Ver Subprocedimiento 6.1. Actividad No. 14.</p>		
4.	Designación del Conciliador.	<p>Radicada la solicitud de audiencia de conciliación en la secretaría del Centro de Conciliación, el desarrollo de la audiencia de conciliación estará en espera de reparto, para asignación de conciliador; el cual se realizará una vez ante el Centro de Conciliación se radique un número de mínimo veinte (20) solicitudes.</p> <p>El reparto de las audiencias se realizará a los estudiantes adscritos al Centro de Conciliación y registrados previamente en la plataforma SICAAC.</p> <p>El reparto surtido por el Director (a) y Secretario(a) se informará a los estudiantes por el blog del Centro de Conciliación; dentro del mismo se especificará los practicantes asignados como conciliadores que han de atender el caso; así mismo, se especificará la información de la audiencia asignada, la cual como mínimo registrará el nombre del convocante, nombre del convocado, fecha, hora de la audiencia y el enlace de conexión virtual con el fin de garantizar la concurrencia de las partes.</p> <p>En caso de avizorar un posible vencimiento de término para el desarrollo de la audiencia de conciliación, dispuesto por el art. 56 de la Ley 2220 de 2022 o la norma vigente, el reparto podrá adelantarse</p>	Director (a) Centro de Conciliación Secretario (a) Centro Conciliación Apoyo administrativo centro Judicante	MI-PSO-FO-26 ACTA DE REPARTO

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
PROYECCIÓN SOCIAL Y PROYECTOS ESPECIALES – CENTRO DE CONCILIACIÓN

ATENCIÓN AL PÚBLICO EN CENTRO DE CONCILIACIÓN



CÓDIGO

MI-PSO-PR-05

VERSIÓN

4

VIGENCIA

2024

Página

4 de 8

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>con las solicitudes que puedan resultar afectadas sin tener en cuenta un número mínimo para el desarrollo de los repartos; lo anterior con el fin de garantizar el acceso efectivo a la justicia.</p> <p>De igual manera y de manera excepcional, se podrá realizar la designación especial como conciliador al estudiante practicante y/o conciliador designado dentro de la lista directamente a través de correo electrónico.</p> <p>Por otro lado, también se prevé que si los usuarios solicitantes de la audiencia de conciliación acuden de común acuerdo al consultorio jurídico, se pueda realizar la audiencia de conciliación de manera automática y el conciliador será el estudiante asesor que atienda a los usuarios, siempre y cuando se encuentre inscrito como conciliador; de no estarlo, la realizará el personal del centro de conciliación.</p>		
5.	Citaciones.	<p>Admitida la solicitud y designado el conciliador, el conciliador cuenta con tres (3) días siguientes a la designación para proyectar las citaciones y remitirlas al Centro de Conciliación; mediante dicha comunicación se indicará el lugar donde se realizará la diligencia conciliatoria, la fecha y hora de la misma, la parte que convoca y la parte convocada, el link de conexión virtual habilitado para desarrollar la diligencia (en caso de habilitarse) y las consecuencias de la inasistencia a la audiencia que prevea la Ley.</p> <p>El Centro de conciliación será el único encargado de notificar a la dirección o correo electrónico indicado por el Conciliador en la citación, datos que deberán ser los indicados en la solicitud de conciliación. En ningún caso, el conciliador podrá comunicarse con el usuario.</p>	Director (a) Centro de Conciliación Secretario y/o Conciliador designado	MI-PSO-FO-27 CITA-CIÓN AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN
6.	Audiencia	<p>En el momento en que concurren las partes, el Conciliador estimulará la conciliación, intentara que las partes logren reunirse, una vez estén en audiencia promoverá que las partes interesadas propongan fórmulas de arreglo o acojan la solución sugerida por el (la) conciliador(a) designado(a) por el Centro, quien intervendrá proponiendo vías de arreglo.</p>	Director (a) Centro de Conciliación Secretario y/o Conciliador designado	MI-PSO-FO-28 ACTA DE ACUERDO CONCILIATORIO

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



ATENCIÓN AL PÚBLICO EN CENTRO DE CONCILIACIÓN

CÓDIGO

MI-PSO-PR-05

VERSIÓN

4

VIGENCIA

2024

Página

5 de 8

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>El conciliador (a) designado(a) para la diligencia, deberá ilustrar a las partes sobre los efectos que con ella se generan, el objeto, alcance y límite de la conciliación al momento de dar apertura a la audiencia. Una vez finalizada la diligencia se elaborará Acta o Constancia según sea el resultado.</p> <p>Se elaborará el Acta de acuerdo Conciliatorio cuando se llegare a él, ya sea total o parcial, en la cual se consignarán de manera clara y definida el lugar, fecha y hora del acuerdo; se especificará en la misma si las partes o una de ellas asistió de manera virtual y se adicionará el link de la plataforma digital por la cual comparecieron, el nombre y apellidos del conciliador (a); los nombres, apellidos, dirección física y electrónica de las personas citadas con señalamiento expreso de las que asisten a la audiencia; las pretensiones motivo de la conciliación; los puntos de acuerdo, determinando las obligaciones de cada una de las partes, el plazo para su cumplimiento y si se trata de obligaciones patrimoniales se determinará su monto; que prestará mérito ejecutivo y hará tránsito a cosa juzgada. En la conciliación parcial, además, se determinarán los puntos en desacuerdo.</p> <p>Una vez esté la información mencionada en el documento, al final de este se fijará la firma de las partes (convocantes y convocadas), la firma del (la) conciliador (a), la firma del Director y Secretaria del centro como manifestación de aprobación y aceptación. Será obligación del conciliador (a) la recolección de firmas al momento de finalizar la diligencia.</p> <p>En caso de que no exista ánimo conciliatorio en la audiencia, se deberá elaborar constancia de no acuerdo conciliatorio una vez se termine la audiencia de conciliación. Asimismo, se proyectará acta de no acuerdo como documento académico de apoyo y que reposará en el expediente junto a la constancia mencionada.</p>		<p>MI-PSO-FO-29 CONSTANCIA DE NO COMPARECENCIA</p> <p>ACTA DE INASISTENCIA (DOCUMENTO ACADÉMICO DE APOYO)</p> <p>MI-PSO-FO-30 CONSTANCIA DE NO ACUERDO CONCILIATORIO</p> <p>ACTA DE NO ACUERDO (DOCUMENTO ACADÉMICO DE APOYO)</p>

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>En caso de No Asistencia de la parte Convocada, se deberá elaborar Constancia de no Comparecencia dentro de los tres (3) días posteriores a la fecha en que se debió celebrar la diligencia, dentro de la misma, se indicará si la parte guardó silencio sobre su ausencia a la misma o si la parte insistente presentó excusa sobre su no comparecencia. Asimismo, se proyectará acta de inasistencia a la misma como documento académico de apoyo y que reposará en el expediente junto a la constancia mencionada.</p> <p>No obstante, en caso de valorar la excusa por parte del Centro de Conciliación y determinar que se vislumbra amino conciliatorio, se informará al conciliador (a) designado (a) con el fin de citar nuevamente a las partes y desarrollar una nueva audiencia. En el evento en que el conciliador verifique que las partes no tienen ánimo conciliatorio procederá a expedir constancia, cumpliendo lo estipulado en el numeral 2 del art. 65 de la Ley 2220 de 2022 y demás normas que la modifiquen o adicionen.</p> <p>Se expedirá constancia cuando se encuentre en la diligencia que el asunto no es conciliable conforme la ley. En esta se establecerá de manera clara, fecha de presentación de la solicitud, la fecha y hora en que debió celebrarse o se celebró la diligencia, se expresará sucintamente el objeto de conciliación y esta se emitirá en un término, no superior a diez (10) días calendario por el conciliador (a) y junto con la constancia se hará devolución de documentos al interesado.</p> <p>El Director del Centro de Conciliación hará constar en las copias de las actas, si se tratan de las primeras copias que prestan mérito ejecutivo. Es menester indicar que la audiencia de conciliación se surtirá en el menor tiempo posible, sin exceder los tres (3) meses siguientes a la presentación de la solicitud.</p> <p>Nota: Los términos para presentar las citaciones no serán aplicables a los abogados inscritos en las listas, así como, tampoco se aplicará el acta de reparto en atención a que estas se realizan de manera excepcional.</p>		



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
PROYECCIÓN SOCIAL Y PROYECTOS ESPECIALES – CENTRO DE CONCILIACIÓN



ATENCIÓN AL PÚBLICO EN CENTRO DE CONCILIACIÓN

CÓDIGO

MI-PSO-PR-05

VERSIÓN

4

VIGENCIA

2024

Página

7 de 8

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
7.	Registro en el SICAAC	<p>Logrado el acuerdo conciliatorio total o parcial, los conciliadores del Centro al finalizar la audiencia, deberán entregar a la Secretaría del mismo, un original para que repose en el archivo, con todos los antecedentes del trámite conciliatorio y cuantas copias más del acta como partes haya.</p> <p>El Director (a) del Centro de Conciliación verificará el cumplimiento de los requisitos formales del acta de conciliación establecidos en el artículo 64 de la Ley 2220 de 2022. Si se cumplen las condiciones, se imprimirá al reverso del acta de conciliación el formulario del resultado del caso ingresado por el Director (a) en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición - SICAAC.</p> <p>En caso de no lograrse un acuerdo o la no comparecencia de una de las partes, el conciliador (a) en los términos establecidos en el numeral anterior, con el fin de registrar el documento en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición – SICAAC; del documento, deberán entregarse a la Secretaría del mismo un original para que repose en el archivo, con todos los antecedentes del trámite conciliatorio y cuantas copias más de la constancia como partes haya.</p>	Director (a) Centro de Conciliación Secretario (a)	<p>MI-PSO-FO-31 LIBRO RADICADOR DE ACTAS CONCILIACION SICAAC</p> <p>MI-PSO-FO-32 LIBRO RADICADOR DE CONSTANCIAS</p>
8.	Entrega copia auténtica del acta de conciliación.	A las partes de la conciliación se les podrá entregar en un término máximo de cinco (5) días, una copia auténtica del Acta de Acuerdo conciliatorio, constancia de no acuerdo o constancia de no comparecencia según sea el resultado, con la salvedad de que se trata de primera copia que presta mérito ejecutivo el tenor de la ley o Constancia. Se dejará constancia de la entrega del documento a la parte solicitante con el MI-PSO-FO-33, que se adjuntará al expediente únicamente como constancia de entrega.	Director (a) Centro de Conciliación Secretario (a)	MI-PSO-FO-33 ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN.

7. LISTADO DE EVIDENCIAS:

MI-PSO-FO-25 RADICADOR INTERNO DE SOLICITUDES	MI-PSO-FO-31 LIBRO RADICADOR DE ACTAS CONCILIACIÓN SICAAC
MI-PSO-FO-26 ACTA DE REPARTO	MI-PSO-FO-32 LIBRO RADICADOR DE CONSTANCIAS
MI-PSO-FO-27 CITACIÓN AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	MI-PSO-FO-33 ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
PROYECCIÓN SOCIAL Y PROYECTOS ESPECIALES – CENTRO DE CONCILIACIÓN

ATENCIÓN AL PÚBLICO EN CENTRO DE CONCILIACIÓN



CÓDIGO	MI-PSO-PR-05	VERSIÓN	4	VIGENCIA	2024	Página	8 de 8
---------------	--------------	----------------	---	-----------------	------	---------------	--------

MI-PSO-FO-29 CONSTANCIA DE NO COMPARECENCIA	MI-PSO-FO-31 LIBRO RADICADOR DE ACTAS CONCILIACIÓN SICAAC
MI-PSO-FO-30 CONSTANCIA DE NO ACUERDO CONCILIATORIO	

8. OBSERVACIONES:

Según el análisis efectuado por el estudiante que realiza la asesoría, se continúa con el procedimiento de conciliación, para lo cual se debe revisar el documento del procedimiento según corresponda.

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DOCUMENTO Y FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01	EV-CAL-FO-17 junio 06 de 2019	Creación de documento.
02	EV-CAL-FO-17 septiembre 30 de 2022	Actualización del documento.
03	EV-CAL-FO-17 febrero 10 de 2023	Actualización del documento.
04	EV-CAL-FO-17 agosto 02 de 2024	Actualización del documento.

ELABORO	REVISO	APROBO
DIANA MARCELA ORTÍZ TOVAR Directora Centro de Conciliación	LAURA LORENA PÉREZ CALDERON Profesional de Apoyo al SGC	MAYRA ALEJANDRA BERMEO BALAGUERA Coordinador del SGC

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.