

	CENTRO DE CONCILIACIÓN Procedimiento para la prestación del servicio de conciliación	Página 1 de 11
		Código: CCJ - P04
		Versión:10 - 03/10/2023

Objetivo del procedimiento

Establecer los pasos que se deben seguir para la prestación de un óptimo servicio para todas las personas de escasos recursos económicos que solicitan la atención del Centro de Conciliación.

Participantes y responsables del procedimiento

Director/a Programa de Derecho: Responsable de la adecuada aplicación de este procedimiento.

Coordinador/a del Centro de Conciliación: El responsable de la adecuada ejecución de este procedimiento.

Docente/ Asesor del Consultorio Jurídico: Responsable de asesorar al estudiante antes de realizar el proceso de conciliación.

Consultorio Jurídico: Responsable de recibir y tramitar las solicitudes para la prestación del servicio de conciliación.

Generalidades del procedimiento

La finalidad del Centro de Conciliación está basada en la celebración de audiencias de conciliación de conformidad con los lineamientos establecidos por la Ley 2220 de 2022, por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones. Así mismo, lo establecido en el capítulo 4 del reglamento interno del centro de conciliación.

El Centro de Conciliación reconoce las relaciones asimétricas de poder basadas en la desigualdad de género, discriminación y violencia institucional por prejuicio como una barrera de acceso a la justicia para las mujeres, lideresas, defensoras de derechos humanos y personas LGBTIQA+. Con relación a los principios de igualdad, prevalencia de la Dignidad Humana y prevalencia de los derechos fundamentales, el centro de conciliación garantiza rutas y medidas de atención diferencial de manera inmediata, oportuna y efectiva, mostrando respeto por la identidad de género y orientación sexual a través de la prestación de servicios libres de estereotipos sexistas y acciones revictimizantes.

Decreto 4799 de 2011 (Reglamentario de la Ley 1257 de 2008) Artículo 4°. Derecho de las mujeres a no ser confrontadas con el agresor. Las autoridades competentes están obligadas a informar a las mujeres víctimas el derecho que tienen a no ser confrontadas con el agresor.

Este derecho, consagrado en literal k) del artículo 8° de la Ley 1257 de 2008, incluye el derecho a manifestar ante la fiscalía general de la Nación directamente, por escrito o a través de representante judicial, su intención de no conciliar. De igual manera, incluye el derecho a participar o no, en cualquier procedimiento o diligencia administrativa, civil o penal, ante cualquiera de las autoridades competentes, en las cuales esté presente el agresor.

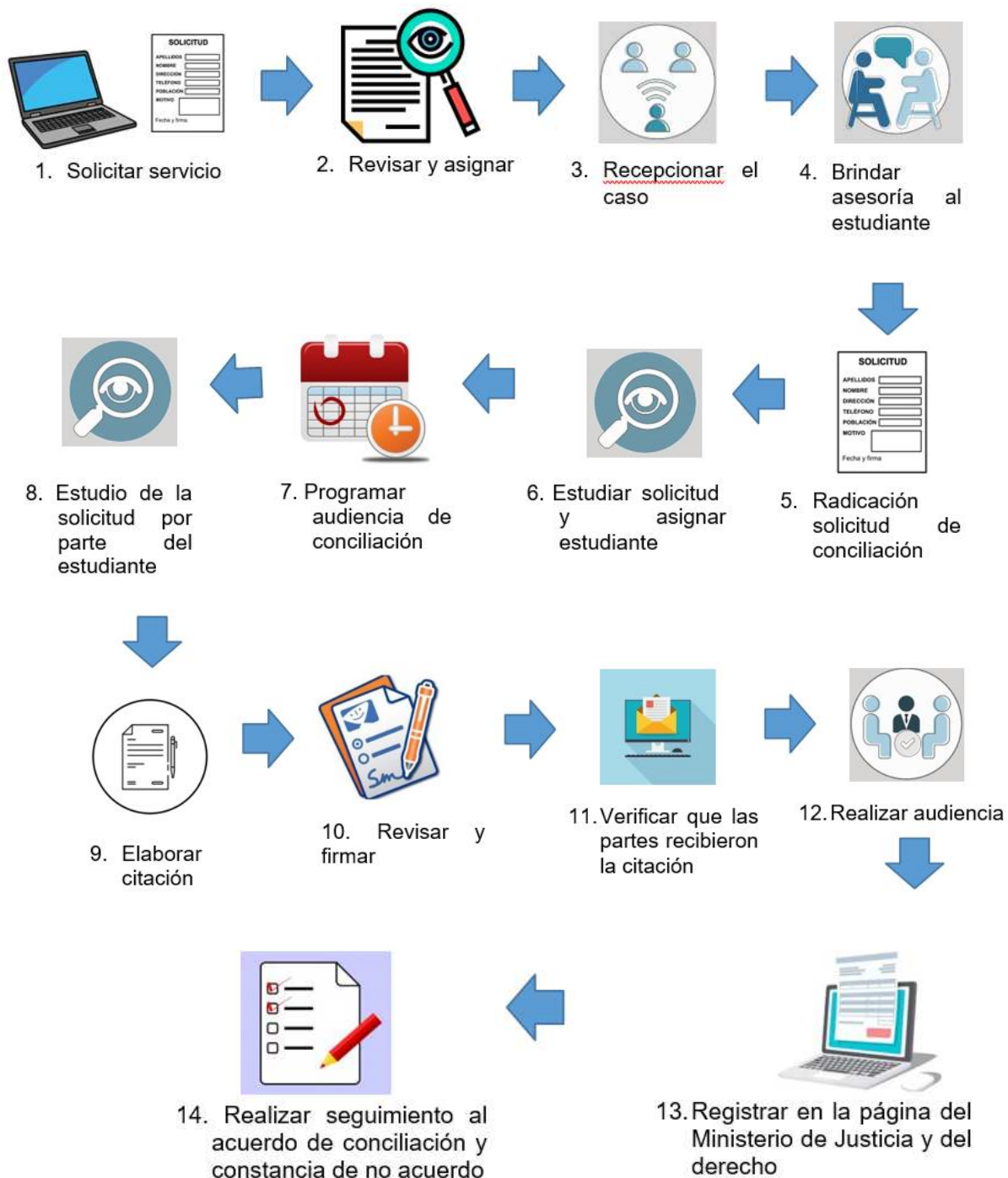
Con la manifestación de la mujer víctima de no conciliar quedará agotada la etapa de conciliación y se dará continuidad al proceso.

En el trámite de las medidas de protección, este derecho se garantizará en relación con la etapa de conciliación ante cualquiera de las autoridades competentes. Las VBG y la Violencia intrafamiliar no son objeto de conciliación.

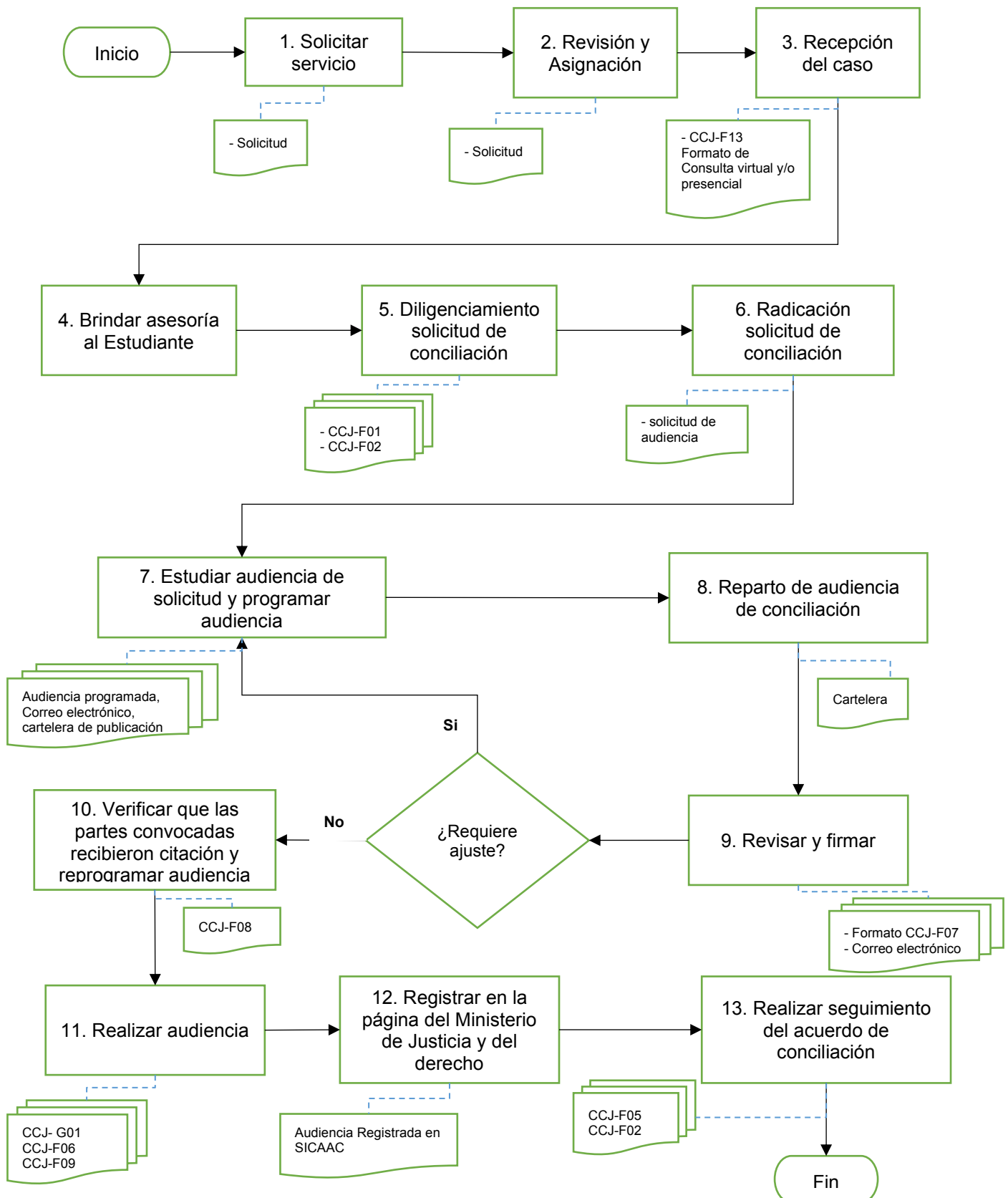
Descripción del procedimiento

A continuación, se presenta una **descripción gráfica** que permite visualizar actividades de manera fácil y comprensible, un **flujograma** que permite visualizar actividades y árbol de decisión, la **matriz de actividades** con roles, registros y/o salidas y a quien se le comunica o el destinatario del resultado o producto de la actividad; así como la **matriz de interacciones** con otros procesos o dependencias.

Representación Gráfica.



Flujograma



Matriz de actividades

Rol del responsable de la actividad	No.	Descripción de la actividad	Registro salida y/o	A quien se comunica
Usuario/a	1	<u>Solicitar servicio:</u> Solicitud presencial Solicita el servicio ingresando al Consultorio Jurídico donde es atendido por la/el secretaria/o quien reseña sus datos personales en la base de datos de usuarios. Solicitud virtual Solicita el servicio a través de los correos electrónicos institucionales o la línea de atención PBX de la Universidad del Magdalena a las extensiones habilitadas a esta unidad.	Solicitud	Secretaria/o Consultorio Jurídico
Secretaria/o Consultorio Jurídico	2	<u>Revisión y Asignación:</u> Solicitud presencial Revisa y asigna al usuario al cubículo para que sea atendido por el estudiante en turno. Solicitud virtual La/el secretaria/o revisa las solicitudes radicadas a través de los canales electrónicos y la línea de atención del PBX de la Universidad del Magdalena, asigna la consulta al estudiante en su turno virtual.	Solicitud	Estudiante/ Consultorio Jurídico
Estudiante/ Consultorio Jurídico	3	<u>Recepción del caso:</u> Recepciona el caso en el formato de CCJ-F13 Formato de Consulta virtual y/o presencial, de manera virtual o presencial y brinda una asesoría al usuario/a con el visto bueno del docente asesor del Consultorio Jurídico.	CCJ-F13 Formato de Consulta virtual y/o presencial	Usuario
Docente/ Asesor del Consultorio Jurídico	4	<u>Brindar asesoría al Estudiante:</u> Asesora al estudiante en el caso recepcionado y determina la competencia del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación.	N/A	Estudiante/ Consultorio Jurídico

Rol del responsable de la actividad	No.	Descripción de la actividad	Registro salida y/o	A quien se comunica
Estudiante/ Consultorio Jurídico	5	<u>Diligenciamiento solicitud de conciliación:</u> <i>Diligencia la solicitud de manera presencial:</i> Una vez recibida la asesoría por parte del docente asesor del Consultorio Jurídico, el estudiante le indicara al usuario el trámite para el diligenciamiento del formato CCJ-F01 Formato de recepción de usuarios de solicitud de audiencia de conciliación y el estudiante en presencia del usuario procederá al diligenciamiento del formato CCJ-F02 Formato de solicitud de audiencia de conciliación y lo mostrara al docente asesor para que dé su visto bueno de aprobación de la solicitud de conciliación y el estudiante de manera inmediata procederá a entregar a la secretaria del Centro de Conciliación los formatos diligenciados. <i>Solicitud de manera virtual:</i> Una vez recibida la asesoría por parte del docente asesor del Consultorio Jurídico, el estudiante procederá al diligenciamiento del formato CCJ-F02 Formato de solicitud de audiencia de conciliación y lo remitirá inmediatamente al docente asesor para que dé su visto bueno de aprobación de la solicitud de conciliación y lo remitirán al correo electrónico del Centro de Conciliación.	• CCJ-F01 Formato de recepción de usuarios de solicitud de audiencia de conciliación • CCJ-F02 Formato de solicitud de audiencia de conciliación	Secretaria/o Centro de conciliación
Secretaria/o Centro de conciliación	6	<u>Radicación solicitud de conciliación:</u> Radica la solicitud una vez recibida por parte del estudiante el formato de solicitud de audiencia, lo registra en el libro radicador del Centro de Conciliación y lo pasa al Coordinador(a).	Solicitud de audiencia	Coordinador (a) Centro de conciliación
Coordinador(a) Centro de conciliación	7	<u>Estudiar audiencia de solicitud y programar audiencia:</u> Estudia la solicitud y le da tramite a la misma fijando fecha para la realización de la audiencia, se realiza la asignación del estudiante conciliador/ar dentro de los 10 días hábiles siguientes a la radicación, como lo contempla la ley 2220 de 2022. Se Programa la fecha, hora, espacio físico o virtual, estudiante y docente asesor del Centro de conciliación para el asesoramiento del estudiante conciliador. Se le notifica por correo electrónico al conciliador (estudiante) y se publica en la cartelera que ha sido designado	Audiencia programada, Correo electrónico, cartelera de publicación	Docente de apoyo a Coordinación del Centro de conciliación

Rol del responsable de la actividad	No.	Descripción de la actividad	Registro salida y/o	A quien se comunica
Docente de apoyo a Coordinación del Centro de conciliación	8	<u>Reparto de audiencia de conciliación:</u> Distribuye una vez recibida la programación de audiencia y procederá a realizar el reparto de audiencia de conciliación y su respectiva notificación por correo electrónico al conciliador (estudiante) y al Docente asesor e igualmente, lo publicará en la cartelera, para ser visible al estudiante y docente asesor designados para la audiencia.	• Cartelera	Docente Asesor y Estudiante conciliador/ Consultorio Jurídico
Coordinador(a) Centro de Conciliación	9	<u>Revisar y firmar:</u> Revisa si es de manera presencial y aprueba el diligenciamiento del formato CCJ-F07 citación audiencia de conciliación con su firma y lo entrega a la/el secretaria/o para que sea enviado al operador de correo certificado contratado por la Universidad. Si es de manera virtual, el Coordinador(a), revisa y aprueba el diligenciamiento del formato CCJ-F07 citación audiencia de conciliación con su firma y lo entrega a la secretaria para que esta realice el proceso de notificación a las partes por medios electrónicos, con previa validación del reporte de llamadas que entrega la secretaria. En caso de requerir ajuste vuelve a la actividad N°7. De lo contrario continua al paso siguiente.	• Formato CCJ-F07 citación audiencia de conciliación • Correo electrónico	Secretaria/o Centro de conciliación

Rol del responsable de la actividad	No.	Descripción de la actividad	Registro salida y/o	A quien se comunica
Secretaria/o de Centro Conciliación	10	<u>Verificar que las partes convocadas recibieron citación y reprogramar audiencia de conciliación:</u> En caso de que no se presente una de las partes, verificará si el envío fue recibido en la dirección indicada. En caso de que sea devuelta, la empresa de correo certifica la causa de la devolución. De ahí se ordena una reprogramación de acuerdo con los motivos, sin superar tres citaciones. Causas que pueden ser: En caso de dirección errada, la persona convocada no resida en el sitio o el inmueble indicado, o se encuentre cerrada, se indaga con el convocante la nueva dirección y se envía una nueva comunicación. En caso de que el usuario/a convocante o convocado insiste en solicitar una nueva citación, muy a pesar de haber recibo las citaciones las partes, pero una de ella no asiste por fuerza mayor, también se reprograma la audiencia de conciliación. En caso de excusa de la(s) parte(s); se cancela y se fija nueva fecha, previo acuerdo de las partes. En este escenario, se le comunica a la(s) parte(s) vía telefónica. Finalmente, si una o ambas partes no asisten a la audiencia de conciliación se procederá a expedir constancia de inasistencia, en consecuencia, se diligencia el Formato CCJ-F08 Constancia de inasistencia.	• CCJ-F08 Constancia de inasistencia.	Usuario
Estudiante designado como conciliador	11	<u>Realizar audiencia</u> Realiza la audiencia en la fecha y hora estipulada insta a las partes a conciliar las pretensiones solicitadas. El conciliador deberá realizar la audiencia de conciliación con base en el CCJ- G01 Protocolo de audiencias de conciliación. • En caso de acuerdo expide el CCJ-F06 Formato acta de conciliación (Reglamento Centro de Conciliación. artículo 30). • En caso de no acuerdo elabora constancia en el Formato CCJ-F09 Constancia de no acuerdo.	• CCJ- G01 Protocolo de audiencias de conciliación. • CCJ-F06 Formato acta de conciliación • CCJ-F09 Constancia de no acuerdo.	Docente de apoyo a Coordinación del Centro de conciliación

Rol del responsable de la actividad	No.	Descripción de la actividad	Registro salida y/o	A quien se comunica
Docente de apoyo a Coordinación del Centro de conciliación	12	<u>Registrar en la página del Ministerio de Justicia y del derecho:</u> Registra la audiencia en la página del Ministerio de Justicia y del Derecho, dentro de los tres días hábiles siguientes a la realización de la audiencia de conciliación, de acuerdo con el artículo 21 numeral 9 de la ley 2220 de 2022. Además, se diligencia la matriz de Seguimiento al Registro en SICAAC para el control y seguimiento interno del registro del resultado de la audiencia de conciliación.	Audiencia Registrada en SICAAC	Ministerio de Justicia y del derecho / SICAAC
Coordinador (a) de Centro de Conciliación	13	<u>Realizar seguimiento del acuerdo de conciliación:</u> Realiza seguimiento al acuerdo de conciliación aplicando el formato CCJ-F05 Seguimiento Actas de Conciliación y Constancias de No Acuerdo, y los resultados son incluidos en la página del Ministerio de Justicia y del Derecho y en el expediente del usuario que solicitó el servicio. Nota: El seguimiento de los acuerdos, se hace semestralmente o antes por voluntad expresa de una de las partes. En caso de no cumplirse los acuerdos la parte convocante, solicita se cite a conciliación nuevamente a la parte convocada, con el fin de que el convocado exprese los motivos de su incumplimiento. El centro de conciliación diligencia el formato de CCJ-F02 Formulario de solicitud de audiencia de conciliación y se fijará nueva fecha para la celebración de la audiencia de conciliación, en caso de que proponga una solución al conflicto se expedirá una nueva acta de conciliación sobre las nuevas pretensiones, pero en caso contrario de que no se llegue aún acuerdo se expedirá la constancia de no acuerdo.	- CCJ-F05 Seguimiento Actas de Conciliación y Constancias de No Acuerdo - CCJ-F02 Formulario de solicitud de audiencia de conciliación	Ministerio de Justicia y del derecho / SICAAC

Matriz de interacciones con procesos del Sistema COGUI+ y dependencias

Actividad	Dependencias	Consultorio jurídico
Procedimiento para la prestación del servicio de conciliación		X

Controles

- **Revisar y firmar:** En esta actividad se revisa si la solicitud requiere algún ajuste para poder continuar con el procedimiento.

Documentos de referencia

- Protocolo de Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación y/o Arbitraje Inclusivos para Personas con Discapacidad - Ministerio de Justicia y del Derecho.
- Guía de Atención a Mujeres y Personas LGTBIQA+ en los Servicios de Acceso a la Justicia - Ministerio de Justicia y del Derecho.

Normatividad interna

- Reglamento de la Universidad del Magdalena – Reglamento interno del Centro de Conciliación.

Normatividad externa

- Ley 2220 de 30 de junio de 2022 del Congreso de la república “Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 2213 del 13 de junio de 2022 “Por medio de la cual se establece la vigencia permanente del decreto legislativo 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1996 de 26 de agosto de 2019 del Congreso de la república “Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad”.
- Resolución 2680 de 16 de junio de 2010 Ministerio de Justicia “Por medio del cual se autorizó la creación del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad del Magdalena con sede en Santa Marta”
- Ley 527 del 18 de agosto de 1999 del Congreso de la república “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.

Registro de modificaciones

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
1	01/08/2017	5. Descripción	Se ajusta la redacción de la actividad en el paso 1 y se adicionan las actividades de los pasos 3, 4, y 5, de acuerdo con el desarrollo de sus actividades.
		8. Registros	Se adicionan los formatos CCJ-F17 Consulta y el CCJ- F23 Declaración de carencia de recursos económicos y compromiso del usuario, del Consultorio Jurídico.

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
2	17/10/2017	5. Descripción	Se cambia el responsable de las actividades 7, 8, 11, 14 y 15, y se adiciona la actividad del paso 6 donde se especifica el tiempo en días hábiles para la fijación de la fecha de audiencia y se modifica el nombre del formato en el paso 12.
		8. Registros	Se elimina el registro CCJ-F03 Declaración de falta de medios económicos y se ajusta el nombre del formato CCJ-F08 Constancia de Inasistencia.
3	19/10/2018	5. Descripción	En la actividad 4 se relaciona el formato CCJ-F-001 Formato de recepción solicitud de conciliación, se modifica el rol de Director a Coordinador en la actividad 5 y se especifica el tiempo en que se ejecutan las actividades 7 y 14. En la actividad 9 se incluye una instrucción en caso de que el conciliador esté inhabilitado y en la actividad 14 se relaciona el artículo 2.2.4.2.7.6 del Decreto 1069 de 2015.
4	31/01/2019	5. Descripción	En la actividad 7 se modificó el término de días calendario a días hábiles. En la actividad 12 se establecieron criterios de reprogramación de audiencias. En la actividad 15 se ajusta el nombre del formato CCJ-F-005 Seguimiento a Acuerdos y se incluye una instrucción que le da la posibilidad al convocante de solicitar una nueva audiencia de conciliación en caso de haberse incumplido lo pactado.
		6. Marco legal	Se eliminó el Decreto 1829 de 2013 y se adiciono el Decreto 1069 de 2015.
5	1/10/2019	5. Descripción	En la actividad 9 se modifican las instrucciones que debe seguir el estudiante en su designación como conciliador de una audiencia. En la actividad 14 se incluye el diligenciamiento de la matriz de Seguimiento al Registro en SICAAC para el control y seguimiento interno del registro del resultado de la audiencia de conciliación
6	30/01/2020	5. Descripción	En la actividad 1 se incluyeron nuevos canales de atención para facilitar a los usuarios el acceso a los servicios de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. En la actividad 2 se incluye la asignación de la consulta en el turno virtual del estudiante si la atención no es presencial. En la actividad 3 se añade la asesoría virtual que realiza el estudiante con el visto bueno del docente asesor. Se une la actividad 6 y 7. En la actividad 8 se incluye el espacio virtual dentro de la programación de la audiencia de conciliación. En la actividad 9 se modifican las instrucciones que debe seguir el estudiante en su designación como conciliador de una audiencia. En la actividad 11 se añadió que la notificación a las partes la realiza el docente asesor con previa validación del reporte de llamadas que entrega la secretaria. En la actividad 14 se amplía el termino para registrar los resultados de las audiencias de conciliación.
		8. Registro	Se elimina el registro CCJ-F23 Declaración de carencia de recursos económicos y compromiso del usuario

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
7	18/05/2020	5. Descripción	Por normatividad legal y oportunidad de mejoramiento en auditoría Icontec, se hace necesario establecer en la actividad 13, un término de cinco días hábiles para el registro en la plataforma SICAAC de las actas y constancias resultado de audiencia de conciliación.
		6. Marco legal	Se incluye el decreto 1829 de 2013.
8	8/10/2020	2. Alcance	Se ajusta teniendo en cuenta la prestación del servicio inclusivo
		3. Responsable	Se ajusta teniendo en cuenta la prestación del servicio inclusivo
		4. Generalidades	Se ajusta teniendo en cuenta requisitos del Protocolo de Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación y/o Arbitraje Inclusivos para Personas con Discapacidad y la Guía de Atención a Mujeres y Personas LGTBI en los Servicios de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y del Derecho
		5. Descripción	Se incorpora una descripción gráfica del paso a paso de la prestación del servicio, y se ajustan las actividades teniendo en cuenta la prestación del servicio inclusivo
		7. Documentos de referencia	Se incorporan los documentos Protocolo de Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación y/o Arbitraje Inclusivos para personas con Discapacidad y la Guía de Atención a Mujeres y Personas LGTBI en los Servicios de Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y del Derecho
		8. Registros	A todos los registros se le incluyó la opción de almacenamiento digital.
9	11/11/2020	Generalidades	Cambio de plantilla para los procedimientos Modificación de la sigla LGBTI por "LGBTIQ+" y actualización de normativa por "Ley 2220 de 30 de junio de 2022"
		Controles	Se vincula este nuevo ítem para los procedimientos con el fin de verificar y controlar su correcta ejecución.
		Responsables y participantes	Se modifican e incluyen participantes de este procedimiento
		Matriz de Actividades	En la actividad N°1 se eliminan las redes sociales "Facebook, Instagram y Twitter" para la solicitud de servicios Se ajustan las actividades N° 7, 8, 9, 10, y en la actividad N°12 se reducen los días a 3 para el registro de audiencia en el SICAAC según la nueva ley 2220 de 2022 del Ministerio de Justicia.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gladys Saade Ribon Docente Asesora Centro de Conciliación 02/10/2023	Yineth Pérez Torres Responsable Mejora Continua Grupo de Gestión de la Calidad 03/10/2023	Giovanna Simancas Tinoco Directora Programa de Derecho 03/10/2023