

1. OBJETIVO

Dar a conocer al equipo del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico el protocolo de atención en modalidad presencial y virtual, como también establecer los medios tecnológicos y de información para la comunicación con los usuarios.

2. ALCANCE

El presente protocolo se aplicará en todas y cada una de las diligencias de conciliación de acuerdo con la modalidad solicitada y autorizada por las partes; con el propósito de dar a conocer a los abogados conciliadores y a los estudiantes conciliadores los pasos a seguir, dando cumplimiento a los principios de legalidad, eficacia y transparencia, en concordancia con lo establecido en el artículo 4º y 6º de la ley 2220 del 2022 y demás normas procesales y sustanciales concordantes aplicables.

3. DESCRIPCIÓN

Al iniciar la audiencia de conciliación, el conciliador o el estudiante conciliador, presentará a las partes intervenientes y/o a sus apoderados las indicaciones y el procedimiento conciliatorio para el desarrollo de la audiencia de conciliación. Para esto, deberá cumplir con los siguientes parámetros:

1. Se dará a las partes un margen de máximo quince (15) minutos para su llegada a las instalaciones del Centro de Conciliación o ingresar a la reunión virtual e iniciar la audiencia de conciliación dependiendo de la modalidad.
2. Cuando se trate de audiencia de conciliación desarrollada en modalidad virtual, el estudiante conciliador deberá dar inicio a la grabación de la audiencia, en la que sólo se podrá grabar la identificación de las partes y el acuerdo al que se llega.
3. Instalada la audiencia de conciliación, se harán las presentaciones personales de los intervenientes en la audiencia teniendo en cuenta los siguientes datos: Nombre completo, documento de identificación, lugar de expedición, dirección de residencia/de notificación y correo electrónico. Identificación del asunto a conciliar en la audiencia, se brindará a las partes la información relacionada con el objeto de la audiencia de conciliación, el procedimiento conciliatorio, los documentos que se pudieren emitir de acuerdo con el resultado de la misma, los efectos de los documentos, aclarar que, si alguna de las partes quiere asistir a la jurisdicción ordinaria, puede hacer con el documento que se le entrega (Constancias de No Acuerdo o Constancia de No comparecencia). Explicar el principio de confidencialidad, las causales de reprogramación o suspensión de la audiencia, el uso de la palabra y la posibilidad de realizar las reuniones privadas.

Causales de suspensión y/o reprogramación:

- a) Fallas técnicas, tecnológicas y/o de conectividad de cualquiera de las partes, cuando se trate de una audiencia desarrollada por medios virtuales.
- b) Fallas técnicas, tecnológicas y/o de conectividad del conciliador o estudiante conciliador, cuando se trate de una audiencia desarrollada por medios virtuales.
- c) Que alguna de las partes interrumpa reiteradamente los turnos de diálogo señalados por el conciliador o estudiante conciliador.
- d) A petición de las partes, máximo dos (2) veces.

Causales de terminación de la audiencia de conciliación:

- a) Agresiones verbales o físicas por parte del convocante o convocado hacia la contraparte, el conciliador o el estudiante conciliador.
- b) Discusiones infructuosas o reiteradas por parte del convocante o convocado, que no aporten positivamente a la consecución de la solución del conflicto.

4. Si se trata de una audiencia que se desarrolla en la modalidad virtual el estudiante conciliador y/o conciliador deberá indicar a las partes y a sus apoderados si es el caso, que la cámara debe estar encendida durante el tiempo que dure la audiencia.

Nota: En caso de comparecencia con apoderado de alguna de las partes, el conciliador y/o el estudiante conciliador deberá solicitar el poder otorgado por la parte, ya sea de manera verbal o escrita, con copia de la tarjeta profesional y cédula de ciudadanía del apoderado. Las partes podrán otorgar poder en audiencia a su apoderado o remitir los documentos con anterioridad al correo electrónico suministrado por el estudiante conciliador.

5. Se suspende la grabación de la audiencia de conciliación, para dar inicio a la etapa de dialogo.

6. De manera inmediata, el estudiante conciliador y/o conciliador procederá a otorgar el uso de la palabra a la parte convocante para que exponga los hechos objeto de la solicitud y las peticiones. Finalizada su intervención, el estudiante conciliador y/o el conciliador procederá a otorgar el uso de la palabra a la parte convocada para que se manifieste sobre los hechos y las peticiones expresadas por la parte convocante.

7. El estudiante conciliador y/o el/la conciliador preguntarán a las partes si tienen alguna fórmula de arreglo para dar fin al conflicto que se presenta. Cuando las partes manifiestan no tener una fórmula de arreglo el estudiante conciliador y/o el conciliador podrán proponer las fórmulas que consideren procedentes para la solución de la controversia.

8. Presentadas las fórmulas de arreglo por parte del estudiante conciliador y/o el conciliador, si estas fueron aceptadas o no en su totalidad, el conciliador o el estudiante conciliador de manera oficiosa o a petición de las partes podrá realizar reuniones privadas con cada una de las ellas, con la finalidad de facilitar el acuerdo.

- 9.** En el evento en que las partes no lleguen a un acuerdo que de fin a la controversia objeto de la audiencia de preacuerdo conciliatorio, el estudiante conciliador y/o el conciliador deberá informar a las partes que como resultado de la imposibilidad de acuerdo, a pesar de las diferentes fórmulas de arreglo presentada en audiencia; se emitirá una Constancia de No Acuerdo la cual no requiere que sea firmada por las partes convocante y convocado, la cual será remitida a las partes vía correo electrónico o entregada de forma presencial en las instalaciones del Centro de Conciliación, el mismo día en que se lleve a cabo la audiencia, una vez se realicen los trámites de protocolización internos.
- 10.** En caso de que el resultado de la audiencia de conciliación termine en un acuerdo total o parcial, el estudiante conciliador y/o el conciliador hará un recuento de los acuerdos a los que llegaron las partes, procederá a informar a las mismas que se levantará Acta de Conciliación Total o Parcial según sea el caso, la cual incorporará los acuerdos logrados.
- 11.** Antes de terminar la audiencia de conciliación, el estudiante conciliador y/o conciliador citará de nuevo a las partes para la continuación de la audiencia de conciliación para realizar la lectura de los acuerdos conciliatorios a los ocho (8) días calendarios siguientes y procederá a enviar la citación a los correos electrónicos suministrados.

El estudiante conciliador y/o conciliador, deberá solicitar a las partes el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción y verificar su realización antes de dar por finalizada la audiencia de conciliación.
- 12.** El estudiante conciliador o conciliador, elaborará el documento que corresponda dentro de los tres (3) días siguientes a la celebración de la audiencia de preacuerdo conciliatorio. Elaborada el acta, deberá presentarla ante el asesor del Consultorio Jurídico para su revisión y aprobación, una vez visada por el asesor, deberá remitir el acta al conciliador asignado para la revisión y aprobación final, con un término mínimo de un (1) día antes de la lectura de acuerdo conciliatorio.
- 13.** Iniciada la continuación de la audiencia de conciliación, en la que se dará la lectura y suscripción del acta de acuerdo conciliatorio, el estudiante conciliador y/o conciliador harán las presentaciones personales de los intervenientes en la audiencia teniendo en cuenta los siguientes datos: Nombre completo, documento de identificación, lugar de expedición, dirección de residencia/de notificación y correo electrónico, procederá a dar lectura al acuerdo conciliatorio. Realizada la lectura del acuerdo conciliatorio, solicitará a las partes dar la aprobación verbal del contenido.

Nota: Antes de dar inicio a la lectura del acuerdo conciliatorio debe dar inicio a la grabación cuando la audiencia de conciliación sea en modalidad virtual y advertirá a los presentes que deben mantener las cámaras encendidas durante la audiencia.

14. Aprobado el contenido del acta de conciliación, las partes deberán suscribir el documento, así como el estudiante conciliador y el/la conciliador, para posteriormente tramitar la firma del Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico.

Nota: Cuando se trate de audiencias de conciliación que se desarrollan en modalidad virtual, no se requerirá que el documento sea suscrito por las partes, pero sí deberán impartir su aprobación de manera verbal al terminar la lectura del acuerdo conciliatorio; aprobación de la cual quedará registró en la grabación de la audiencia, sin embargo, el acta de conciliación total o parcial solo debe ser suscrita de forma digital por el estudiante conciliador, el conciliador y el Director del Centro de Conciliación.

15. Firmada el Acta de Conciliación total o parcial, la Constancia de No acuerdo, o la Constancia de No comparecencia, según el caso, el estudiante conciliador y el conciliador asignado procederá a entregar al docente coordinador o la persona encargada para dicho trámite del Centro de Conciliación el documento correspondiente para su respectiva protocolización.

16. Protocolizado los documentos correspondientes, la docente coordinadora del centro de conciliación, remitirá vía correo electrónico el acta o constancia respectiva al estudiante conciliador con copia al conciliador asignado, otorgando (2) días calendario para la entrega o envío a las partes. Excepto en el caso de las Constancias de No Acuerdo, que deberán ser enviadas de inmediato a las Partes.

17. Luego de remitido los documentos a las partes, el estudiante conciliador deberá entregar el archivo digital, físico o mixto del caso en el término de un (1) día hábil siguiente.

AUTORIZACIONES

Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	
Nombre:	Dacmar Andrea Báez Mesa. Tomás Felipe Cruz Romero	Nombre: Cargo:	Mauricio Antonio Torres Director Centro de Conciliación. Sede Principal.	Nombre:	Mauricio Antonio Torres
Cargo:	Docente Coordinadora Centro de Conciliación. Monitor Docente.	Nombre: Cargo:	Sonia Angelica Zambrano Prof. Especializado UGICU	Cargo:	Director Centro de Conciliación. Sede Principal.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ORIGEN DE LOS CAMBIOS
01	Versión inicial
02	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de la denominación "auxiliar conciliador" por "estudiante conciliador". Modificación del decreto 806 de 2020 por la ley 2213 de 2022 Se agrega un acápite sobre lo que sucede en el evento en el que los usuarios no deseen grabar la totalidad de la audiencia de conciliación.
03	Actualización del documento de acuerdo con la normatividad vigente.
04	<ul style="list-style-type: none"> Se ajusta el tiempo de espera a las partes para iniciar la audiencia. Se modifica que el envío de la Constancia de No Acuerdo se debe hacer el mismo día de efectuada la audiencia. Se aclara los efectos de la expedición de constancias resultado del trámite conciliatorio. Se cambia el tiempo para archivo de casos.