1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para llevar a cabo una conciliación extrajudicial en derecho de manera ágil, eficaz y sin necesidad de ir hasta la justicia ordinaria.

1. ALCANCE

Inicia con la integración de las listas de conciliadores, incluye la solicitud de conciliación, y el seguimiento a su realización, la evaluación de la satisfacción y finaliza con el informe de los casos ingresados y el archivo del caso.

1. DEFINICIONES

MASC: Mecanismos Alternativos en Solución de Conflictos

**CONCILIACIÓN:** Mecanismo para la solución de conflictos con la ayuda de un tercero neutral denominado conciliador. Con esta se pueden resolver los conflictos de manera ágil y eficaz, sin necesidad de ir hasta la justicia ordinaria.

**CONTROVERSIAS:** Situación en la que uno o varios individuos no se encuentran de acuerdo sobre un mismo tema.

**EFICAZ:** Cumplimiento de los objetivos propuestos

**IMPARCIALIDAD:** Criterio objetivo, donde no exista inclinación por ninguna de las partes

**CONCILIADOR:** Abogado facultado para atender los casos de conciliación, quien actúa de manera neutral en la audiencia.

**SICAAC:** Sistema de Información de la Conciliación, arbitraje y la amigable composición

1. RESPONSABILIDADES GENERALES

El responsable de aplicar este procedimiento es el Director del Centro de Conciliación y Arbitraje, y su equipo de trabajo.

**Director del Centro de Conciliación y arbitraje: Se** encarga de coordinar y dirigir las funciones del Centro de Conciliación, velar porque la prestación de los servicios se lleve a cabo de manera ágil, eficaz y eficiente.

**Secretario del Centro de Conciliación y arbitraje:** Llevar el registro de las solicitudes de conciliaciones, entregar las copias de actas o constancias y verificar el desarrollo de los servicios prestados por el Centro.

1. **CONTENIDO**
   1. **PROCEDIMIENTO**

| **PASO** | **ETAPA** | **DECRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** | **DOCUMENTOS DE REFERENCIA/SOFTWARE** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Integración de listas | Integración de la lista de los conciliadores, árbitros y secretarios de tribunal. Se presentan las hojas de vida y se revisa que cumplan con los requisitos establecidos en el reglamento interno del Centro de Conciliación y Arbitraje. Dentro de los requisitos están la formación académica, habilidades y experiencia de los profesionales.  Además de los requisitos establecidos en el Reglamento Interno del Centro de Conciliación y Arbitraje, los conciliadores que integran la lista deberán cumplir los siguientes requisitos:  Si el conciliador se formó como conciliador en una entidad avalada, dos (2) años antes de la solicitud de ingreso a las listas, deberá acreditar la realización de mínimo 20 audiencias de conciliación, o en su defecto, un curso de actualización con una intensidad de mínimo 20 horas en temas propios de los MASC.  Cuando la capacitación como conciliador la haya cursado directamente ante la Cámara de Comercio de Valledupar, deberá haber sacado como nota mínima 8,5 sobre 10,0. En caso de haberlo tomado en cualquier otra entidad deberá optar por la realización de un examen teórico preparado por el Centro y obtener una nota aprobatoria de 8,5 sobre 10,0.  Para los conciliadores que han cursado su capacitación como conciliadores, en una entidad avalada diferente del Centro de Conciliación y Arbitraje y una vez aprobado el examen teórico, se realizará una entrevista por parte del centro a fin de determinar la procedencia de presentar su hoja de vida ante la Corte.  En el caso de los conciliadores que quieren ser renovados, se les hace una evaluación de desempeño, la cual se realizará por un funcionario del Centro de Conciliación y Arbitraje. Dicha evaluación debe tener una nota mínima de 8,5 sobre 10,0 para que la inscripción se renueve.  Después de esto, la Corte de Arbitraje, estudia y aprueba el ingreso de los conciliadores, árbitros y secretarios. Se deja evidencia de la aprobación mediante el acta de reunión. Se hace la notificación a los conciliadores por medio electrónico o en físico. | Responsable Directora Centro del Conciliación y Arbitraje | Hojas de vida conciliadores  Formato de evaluación de desempeño de conciliadores  Acta de Reunión  Reglamento Interno Centro De Conciliación Y Arbitraje Cámara De Comercio De Valledupar |
| 2 | Ingreso de la solicitud | Se recibe la solicitud de conciliación y el recibo de pago correspondiente al caso.  La solicitud de conciliación debe cumplir con los siguientes requisitos: datos del convocante, datos del convocado, hechos, pretensiones, la cuantía y los anexos que el solicitante considere necesarios. Existe un formato que se utiliza como guía para la presentación de la solicitud o en su defecto se puede diligenciar un oficio.  El pago se liquida a través del liquidador de tarifas que se encuentra en la página web de la Cámara de Comercio de Valledupar (enlace conciliación y arbitraje/liquidador de tarifas y conciliación), en la cual está la opción de imprimir y con este recibo se cancela en caja. | Secretaria Centro de Conciliación | Plantilla solicitud de conciliación  Recibo de Pago  Liquidador de Tarifas |
| 3 | Ingreso cuadro control de casos | Se hace el ingreso al cuadro control de casos para llevar un seguimiento de las solicitudes radicadas  Se ingresan los casos al SICAAC – Sistema de la información de la Conciliación, Arbitraje y la Amigable Composición, Sistema que utiliza el Ministerio de Justicia y del Derecho con el fin de vigilar los procedimientos que se llevan a cabo en los Centros de Conciliación. | Secretaria Centro de Conciliación | Formato cuadro control casos  SICAAC - Sistema de la información de la Conciliación, Arbitraje y la Amigable Composición |
| 4 | Designación del Conciliador | Se hace el reparto de la solicitud de acuerdo a los conciliadores que hacen parte de la lista que lleva el Centro de Conciliación. Este reparto se hace con un sorteo digital. | Directora Centro de Conciliación y Arbitraje | Programa sorteo digital |
| 5 | Información de la designación | Se le informa al conciliador que fue designado para el caso por medio de un correo electrónico y se le adjunta la solicitud de conciliación | Secretaria Centro de Conciliación | Solicitud de conciliación |
| 6 | Designación sala de audiencia | Se aparta la sala de audiencia de acuerdo a la disponibilidad y con el cronograma de audiencias. | Secretaria Centro de Conciliación | Plantilla Cronograma de audiencias |
| 7 | Envío de citaciones | Se envían las citaciones a las direcciones que aparecen en la solicitud de conciliación para que las partes se enteren de la fecha y hora de la audiencia | Secretaria Centro de Conciliación | Plantilla Citaciones |
| 8 | Confirmación recibidos | Se confirma la entrega de las citaciones a través de los recibidos. | Secretaria Centro de Conciliación | Oficios de citación |
| 9 | Realización de la audiencia | Se realiza la audiencia de conciliación en la fecha y hora fijada. La audiencia se realiza en una de las salas con la cual cuenta el Centro de Conciliación, las cuales están debidamente adaptadas para que se pueda realizar el trámite conciliatorio.  Si no se realiza la audiencia por la falta de una de las partes, el conciliador realiza un informe y se esperan 3 días hábiles para ver si la persona presenta excusa, si la persona presenta excusas se designa nuevamente sala y se vuelve a citar a la persona (Etapa 6), si no se continúa en la etapa 11. | Conciliador  Secretaria Centro de Conciliación | Plantilla informe conciliador |
| 10 | Seguimiento y medición de la satisfacción | Se pasa una encuesta de satisfacción a los usuarios que hicieron parte de la audiencia de conciliación con el fin de saber el grado de satisfacción del servicio prestado.  Estas encuestas se tabulan para ver el porcentaje de satisfacción y finalmente se archivan. | Secretaria del Centro de Conciliación | Formato encuesta de satisfacción centro de conciliación y arbitraje |
| 11 | Realización acta o constancia | El conciliador expide una acta o constancia como resultado de la audiencia de conciliación así:  Si se realiza la audiencia y se llega a un acuerdo entre las partes se expide un acta de audiencia de conciliación, si no se llega a acuerdo se expide una constancia de imposibilidad.  Si se presenta inasistencia de las partes se genera una constancia de inasistencias. | Conciliador | Plantilla Acta Audiencia de conciliación  Plantilla Constancia de imposibilidad  Plantilla Constancia de Inasistencia |
| 12 | Registro de actas y constancias | Se registran las actas o constancias en digital, asignándole a cada caso un número que proviene de un consecutivo  Se registra el resultado del caso de conciliación en el SICAAC | Secretaria Centro de Conciliación | SICAAC - Sistema de la Información de la conciliación, Arbitraje y la Amigable Composición  Acta de audiencia de conciliación  Constancia de Imposibilidad  Constancia de Inasistencia |
| 13 | Archivo de actas o constancias | Se archiva el acta o constancia correspondiente junto con todo el expediente de manera física y digital según el mes y el año en que se expide el documento. | Secretaria Centro de Conciliación | Acta de audiencia de conciliación  Constancia de Imposibilidad  Constancia de Inasistencia |
| 14 | Realizar el informe del Centro de Conciliación | Se realiza un informe mensual de las solicitudes que ingresaron al Centro de Conciliación y de los indicadores de gestión, incluyendo la satisfacción. | Directora Centro de Conciliación y Arbitraje | Informe del Centro de Conciliación |

**5.2 FLUJOGRAMA**

Si

No

No

Si

1. **MANEJO DE LA NO CONFORME:**

* Las no conformes interna se manejan siguiendo el procedimiento control de producto no conforme
* Las no conformes externas se manejan de acuerdo al procedimiento de PQR´s

1. **CONTROL DEL PROCESO:**

* Seguimiento por parte del Coordinador de Gestión de calidad para verificar el cumplimiento de la solución de la No Conformidad.
* Seguimiento de Indicadores (Acciones e Indicadores).

1. **PLAN DE CONTINGENCIA**

* Copia de Seguridad Trimestral (Medio Magnético)

1. **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

* Hojas de vida conciliadores
* Reglamento interno centro de conciliación y arbitraje Cámara De Comercio De Valledupar
* Plantilla Acta de Audiencia de Conciliación
* Plantilla Constancia de imposibilidad
* Plantilla Constancia de Inasistencia
* Informe del Centro de Conciliación
* Plantilla citaciones
* Plantilla informe
* Plantilla Cronograma de audiencias
* Plantilla solicitud de conciliación

**7. FORMATOS**

* Formato de evaluación de desempeño de conciliadores
* Formato control casos
* Formato encuesta de satisfacción centro de conciliación y arbitraje