



"HOMBRES NUEVOS PARA TIEMPOS NUEVOS"

Fray Guillermo de Castellana, OFM Cap

MANUAL OPERATIVO CENTRO DE CONCILIACIÓN "SAN JUAN DE CAPISTRANO"

CÓDIGO: DOC-CJ-MN-001

VERSIÓN: 2

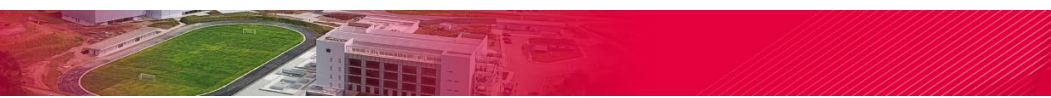
FECHA: 09/OCT/2025



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO.....	4
ALCANCE.....	4
GLOSARIO.....	5
MARCO NORMATIVO.....	9
BENEFICIARIO.....	9
PRESTACIÓN DEL SERVICIO:.....	10
TÉRMINOS APLICABLES.....	11
MANEJO DE PLATAFORMA SICAAC, CORREO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y CREDENCIALES DE ACCESO.....	11
ASISTENCIA QUE PRESTA EL CENTRO DE CONCILIACIÓN “SAN JUAN DE CAPISTRANO” DEL PROGRAMA DE DERECHO.....	12
OPERADORES DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN.....	13
SUPERVISIÓN Y GUIA A LOS OPERADORES.....	15
FORMACIÓN CONTINUA DE LOS OPERADORES.....	15
OBLIGACIONES DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y DE LOS OPERADORES FRENTE AL TRÁMITE DE FORMALIZACIÓN DE ACUERDO DE APOYO Y DIRECTIVA ANTICIPADA.....	15
AJUSTES RAZONABLES.....	18
SALVAGUARDIAS.....	19
1. ENTIDAD PROMOTORA.....	21
1.1. TRÁMITE DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO.....	21
PROTOCOLO DEL CONCILIADOR DURANTE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN.....	27
1.2. TRÁMITE DE FORMALIZACIÓN DE ACUERDO DE APOYO Y DIRECTIVA ANTICIPADA.....	36
PROTOCOLO PARA LA AUDIENCIA PRIVADA.....	40
PROTOCOLO DE AUDIENCIA DE FORMALIZACIÓN DE ACUERDO DE APOYO O DIRECTIVA ANTICIPADA.....	44
2.3. OTRAS DISPOSICIONES PARA EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO Y TRAMITES DE FORMALIZACIÓN DE ACUERDO DE APOYO Y DIRECTIVA ANTICIPADA.....	52
2.4. CAPACITACIONES CONTINUAS A OPERADORES Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A ESTUDIANTE DE CONSULTORIO JURÍDICO QUE FUE DESIGNADO COMO CONCILIADOR.....	60
3. ENTIDAD AVALADA.....	63

3.1.	DIPLOMADO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO.	63
4.	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.....	68
4.1.	CANALES DE COMUNICACIÓN: PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PQRF'S, SE HA DISPUESTO LOS SIGUIENTES CANALES OFICIALES:.....	69
3.2.	HORARIO DE ATENCIÓN.	71
3.3.	RECEPCIÓN DE PQRF`S:.....	71
3.4.	TRÁMITE DE LA PQR SI SE PRESENTA EN EL FORMATO FÍSICO:	71
3.5.	TRÁMITE DE LA PQR SI SE PRESENTA POR CORREO ELECTRÓNICO:	72
3.6.	TRAMITE DE LA PQR SI SE PRESENTA A TRAVÉS DEL SISTEMA ORFEO: 73	
3.7.	ARCHIVO DE LAS PQRF:	73
	REFERENCIAS	74
	CONTROL DE CAMBIOS	75



INTRODUCCIÓN

El Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano” del Programa de Derecho de la Universidad CESMAG, como entidad promotora, busca fomentar y liderar la transformación en la solución de conflictos, ofreciendo a la comunidad servicios de conciliación extrajudicial en derecho, así como trámites de formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada.

También, este espacio se concibe como un escenario de aprendizaje para los estudiantes del Consultorio Jurídico quienes desarrollan sus habilidades y competencias en la solución pacífica de controversias mediante la promoción y aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC).

Finalmente, el Centro de Conciliación como entidad avalada, desarrolla la formación de conciliadores en derecho promoviendo la justicia y la paz social. Durante el programa, se adquieren conocimientos teóricos, prácticos que les permiten afianzar sus habilidades en el ejercicio de la conciliación.

OBJETIVO

Orientar la ejecución de los procedimientos del Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano” del Programa de Derecho de la Universidad CESMAG, frente a la prestación del servicio de conciliación extrajudicial en derecho, así como en la gestión de formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada. Además, dar a conocer las pautas relacionadas con la formación continua de los operadores y la evaluación dentro de este escenario de aprendizaje. Finalmente, fijar las pautas académicas que orientan la formación de los conciliadores extrajudiciales en derecho.

ALCANCE

El presente manual está dirigido a los beneficiarios que optan por tomar los servicios que ofrece el Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano” del Programa de Derecho de la Universidad CESMAG, también se dirige al personal docente, administrativo y estudiantes del Consultorio Jurídico que desempeñan labores en esta unidad. Finalmente, tendrá alcance para quienes se encuentre vinculados en el proceso de formación de conciliación extrajudicial en derecho.

GLOSARIO

Acta: documento escrito, formal, solemne que da constancia fiel y objetiva del acuerdo al que lleguen las partes, a fin de consagrar una obligación, clara, expresa, exigible, que preste mérito ejecutivo y haga tránsito a cosa juzgada.

Acuerdo de apoyo: mecanismo de apoyo formal por medio del cual una persona, mayor de edad, con discapacidad, formaliza la designación de una persona natural o jurídica, para que le asista en la toma de decisiones respecto a uno o más actos jurídicos determinados.

Apoderado: persona que ostenta la representación de alguna de las partes intervinientes, pudiendo tratarse de: i) un estudiante adscrito al Consultorio Jurídico de la Universidad CESMAG o de otra institución de educación superior, siempre que cuente con la autorización previa del director del respectivo Consultorio Jurídico; ii) un abogado titulado, o iii) un abogado no titulado con licencia temporal vigente, en los términos de la normativa aplicable.

Archivo: decisión mediante la que declara la terminación del trámite conciliatorio. El archivo procede cuando así lo solicita expresamente el convocante o se evidencia desinterés. En todos los casos, el archivo debe constar por escrito y estar debidamente motivado, correspondiéndole aprobarlo al director(a) o coordinador(a) del Centro de Conciliación.

Asuntos conciliables: aquellos que no están expresamente prohibidos en la ley, siendo principio general que se podrán conciliar todas las materias que sean susceptibles de transacción, desistimiento y los derechos de los cuales su titular tenga capacidad de disposición.

Asuntos no conciliables: los asuntos relacionados con los derechos ciertos e indiscutibles, mínimos e intransigibles y los expresamente señalados en la ley.

Beneficiarios: personas naturales pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3; excepcionalmente y fuera de los rangos establecidos, cuando se constate que la persona es desempleada, es empleado o trabajador independiente y no devenga más de 2 S.M.L.M.V. o que hace parte de la población desplazada, madres comunitarias o personas con discapacidad, también será beneficiarios los sujetos de especial protección constitucional o grupos en situación de vulnerabilidad.

Citación: acto mediante el cual el Centro convoca formalmente a las partes involucradas para que comparezcan a la audiencia de conciliación, señalando fecha hora y la modalidad en que se desarrollará. La citación se expide una vez se

verifique que la solicitud cumple con los requisitos legales establecidos en la norma que regula la conciliaci3n.

Conciliaci3n en derecho: procedimiento extrajudicial de resoluci3n de conflictos, cuyo marco es la ley, se adelanta ante un Centro de Conciliaci3n con participaci3n preferente de los estudiantes del Consultorio Jur3dico, quienes act3an como operadores bajo supervisi3n del personal docente y administrativo, garantizando la neutralidad, imparcialidad y calidad en el desarrollo de cada audiencia.

Conciliaci3n h3brida: sobreviene cuando la audiencia se desarrolla de manera remota, esto puede ocurrir cuando una de las partes en tiempo real, decide conectarse a trav3s de una sala virtual, para ello, el Centro de Conciliaci3n oportunamente allegar3 el ID de la reuni3n y el c3digo de acceso.

Conciliaci3n presencial: se efect3a en la sede f3sica del Centro de Conciliaci3n, donde se presentan ambas partes.

Conciliaci3n virtual: se efect3a de manera remota, logrando la comunicaci3n y participaci3n en tiempo real de ambas partes a trav3s de la conexi3n a una sala virtual.

Constancia de asunto no conciliable: es el documento motivado en el que se deja constancia formal de la imposibilidad jur3dica de adelantar el tr3mite conciliatorio por tratarse de un asunto que, conforme a la ley, no admite conciliaci3n. Esta determinaci3n se fundamenta en el an3lisis previo del contenido de la solicitud y en las disposiciones legales vigentes, en particular aquellas que consagran materias excluidas del mecanismo de conciliaci3n, tales como derechos irrenunciables, conflictos no transigibles o asuntos que, por su naturaleza, deben ser decididos exclusivamente por autoridad judicial o administrativa competente.

Constancia de inasistencia: es un documento motivado que se expide al cuarto d3a h3bil posterior a la fecha de audiencia, en el que se deja constancia formal de la no comparecencia de una o ambas partes. En caso de presentarse justificaci3n, esta debe incorporarse expresamente, con el fin de evitar los efectos jur3dicos adversos que genera la inasistencia injustificada.

Constancia de no acuerdo: es el documento que se expide al concluir la audiencia, en el que se deja constancia formal de que, a pesar de la comparecencia de las partes y de haberse surtido el proceso de negociaci3n, no se logr3 alcanzar un acuerdo sobre las pretensiones sometidas a la conciliaci3n.

Directiva anticipada: herramienta por la que una persona, mayor de edad puede establecer la expresi3n fidedigna de su voluntad y preferencias en decisiones relativas a uno o varios actos jur3dicos con antelaci3n a los mismos y que encaminan a tener efectos jur3dicos.

Informe de inasistencia: es un documento interno, elaborado por el operador del Centro de Conciliación, en el que luego de transcurrir 15 minutos desde la hora en que debía surtirse la audiencia de conciliación se detalla la no comparecencia de una o ambas partes.

Entidad avalada: es aquella institución de educación superior, que ha sido autorizada expresamente por el Ministerio de Justicia y del Derecho para ofrecer y certificar programas de formación en mecanismos alternativos de solución de conflictos, especialmente en conciliación extrajudicial en derecho.

Entidad promotora: es aquella persona jurídica de naturaleza, debidamente autorizada por el Ministerio de Justicia y del Derecho para crear, organizar y administrar un Centro de Conciliación. Estas entidades son responsables de brindar el soporte institucional, administrativo y logístico necesario para el adecuado funcionamiento del Centro, garantizando el cumplimiento de los principios de legalidad, transparencia, imparcialidad y calidad en la prestación del servicio.

Operador: es un tercero neutral e imparcial que facilita la comunicación y el diálogo entre las partes en conflicto para que ellas mismas propongan y lleguen a un acuerdo que resuelva sus diferencias de manera satisfactoria y legal. Los operadores o conciliadores pueden ser estudiantes de Consultorio Jurídico; previa formación debidamente acreditada en conciliación extrajudicial en derecho también podrán ser monitor(a) judicante, docente de área, director(a) o coordinador(a) del Centro.

Parte solicitante: es la persona natural que de manera voluntaria o en cumplimiento de un requisito de procedibilidad, inicia el trámite de conciliación extrajudicial en derecho mediante la presentación formal de una solicitud ante un Centro de Conciliación autorizado.

Parte convocada: es la persona natural o jurídica frente a quien se dirige las pretensiones de la solicitud de conciliación extrajudicial en derecho. Así mismo, es quien ha sido citada por el Centro para comparecer a la audiencia con el fin de explorar, junto con la parte convocante, la posibilidad de resolver el conflicto a través del diálogo y la construcción de un acuerdo voluntario.

Persona con discapacidad: son aquellas personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales y/o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras estructurales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Persona de apoyo: son aquellas personas que brindan asistencia a la persona con discapacidad en la toma de decisiones, especialmente para la suscripción de actos jurídicos, respetando siempre su voluntad y preferencias¹.

Persona titular del del derecho: persona, mayor de edad, cuya voluntad y preferencias se manifiestan en un acto jurídico determinado. En este caso, la persona con discapacidad es la titular de los actos jurídicos que son objeto del acuerdo de apoyo.

Petición: es el requerimiento que se realiza en nombre propio, para solicitar el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, pedir información, documentos o copias, formular consultas y obtener respuesta oportuna y de fondo.

Queja: es la manifestación de desacuerdo, insatisfacción o descontento al recibir una atención inadecuada por parte del estudiante, personal docente o administrativo adscrito al Centro de Conciliación.

Reclamo: cuando se exige, reivindica o demanda ante el Centro de Conciliación, una solución, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

Reprogramación de audiencia: actuación administrativa mediante la cual el Centro de Conciliación modifica la fecha y/u hora previamente fijada para la realización de una audiencia de conciliación, atendiendo a circunstancias justificadas que impidan su desarrollo en la fecha señalada inicialmente. Las causas pueden estar asociadas a la solicitud expresa de las partes, fuerza mayor, caso fortuito, dificultades técnicas (en audiencias virtuales o híbridas), o por razones institucionales debidamente sustentadas.

Requisito de procedibilidad: la conciliación extrajudicial en derecho es requisito de procedibilidad para acudir ante las jurisdicciones que por norma así lo exijan, salvo cuando la ley lo excepcione.

SICAAC: Sistema de Información de la Conciliación el Arbitraje y la Amigable Composición adoptado por el Ministerio de Justicia y de Derecho.

Solicitud de conciliación: Es la exteriorización de la voluntad de una persona natural denominada parte solicitante o persona de apoyo quien solicita al Centro de Conciliación la realización de una audiencia. Esta solicitud debe cumplir con los requisitos legales que establezca la norma.

¹ Ley 1996 de 2019. artículo 19

MARCO NORMATIVO

INTERNO

- ✓ Reglamento General Estudiantil
- ✓ Reglamento de Consultorio Jurídico.
- ✓ Reglamento del Centro de Conciliación "San Juan de Capistrano"

EXTERNO

- ✓ Ley 2113 de 2021 por medio de la cual se regula el funcionamiento de los consultorios jurídicos de las instituciones de educación superior
- ✓ Ley 2220 de 2022 por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones
- ✓ Decreto 1429 de 2020 por el cual se reglamentan los artículos 16, 17 y 22 de la Ley 1996 de 2019 y se adiciona el Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho.

BENEFICIARIO

La población beneficiaria del servicio serán las personas naturales que carezcan de medios económicos para contratar los servicios de un abogado, residentes del Municipio de Pasto (N) y aquellas zonas del Departamento de Nariño, en las que se pueda acceder con el apoyo de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Se brindará el servicio a los sujetos de especial protección Constitucional, entendidos como personas o grupos que por sus circunstancias especiales se encuentran en situación de vulnerabilidad y que no cuenten con recursos económicos para contratar servicios jurídicos.

Evaluación de la situación socioeconómica de la población beneficiaria.

El Consultorio Jurídico en virtud de la Ley 2113 del 2021, artículo 8 establece que podrá establecer los criterios de evaluación de la situación socioeconómica de las personas beneficiarias de sus servicios, prevaleciendo la atención a:

- ✓ Sujetos de especial protección constitucional.
- ✓ Personas naturales que carezcan de medios económicos para contratar un abogado.

Además, en el inciso 2 del mismo artículo se establece que los servicios se prestarán *"previa evaluación de la situación socioeconómica particular de los"*

usuarios que los soliciten, conforme a los criterios establecidos por la Institución de Educación Superior en el marco de su autonomía”.

Adicionalmente, en el párrafo de la precitada norma, se determina que *“en ningún caso el valor de la pretensión podrá ser tenido en cuenta como factor de evaluación de la situación socioeconómica del usuario”.*

Por otra parte, en la resolución 299 de 2002 del Ministerio de Justicia y del Derecho, por la cual se establecen algunas disposiciones relacionadas con los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho, se detalla lo siguiente:

Artículo 1o. objeto. El servicio de los centros de conciliación de los consultorios jurídicos de las facultades de derecho se prestará esencialmente a personas de escasos recursos económicos.

Artículo 2o. para darles trámite a las solicitudes de conciliación, los centros de conciliación de los consultorios jurídicos de las facultades de derecho deberán verificar la capacidad económica del usuario.

Con fundamento en lo anterior y respetando el criterio de autonomía universitaria, el beneficiario que pretenda acceder a los servicios ofertados por el Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano” del Programa de Derecho, como lo es conciliación extrajudicial en derecho o gestión de trámites de formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada deberá informar sobre su situación socioeconómica, a través del diligenciamiento del formato de [FICHA SOCIOECONÓMICA](#).

En ese sentido, se ofertará el servicio de manera prevalente a los beneficiarios que pertenezcan a estratos 1, 2 y 3; excepcionalmente y fuera de los rangos establecidos, cuando se constate que el beneficiario está desempleado, es empleado o trabajador independiente y no devenga más de 2 S.M.L.M.V. o que hace parte de la población desplazada, madres comunitarias o personas con discapacidad.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

El Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano” prestará sus servicios en el campus principal de la Universidad CESMAG, en la Carrera 20 A No. 14 - 54, sede B, sector centro de ciudad de Pasto – Nariño.

Los requerimientos también podrán ser atendidos a través de la dirección de correo electrónico conciliacion@unicesmag.edu.co.

Los servicios se podrán desarrollar en forma presencial, virtual o híbrida, para lo cual las partes deberán manifestar al Centro cual es la modalidad de su preferencia.

TÉRMINOS APLICABLES.

Los términos aplicables a los servicios que presta el Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano” del Programa de Derecho, se entenderán en días hábiles (lunes a viernes, suprimiéndose los feriados) y se podrán suspender por directrices emanadas del Director del Programa de Derecho, Director de Consultorio Jurídico y de Centro de Conciliación o por la Universidad a través de su representante legal. Se exceptúan de esta medida las jornadas de capacitación y formación continua, pedagogía en derecho y sus correspondientes procesos de evaluación.

MANEJO DE PLATAFORMA SICAAC, CORREO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y CREDENCIALES DE ACCESO.

Responsables: Coordinador(a) y Monitor(a) de Centro de Conciliación.

Desarrollo: Las credenciales de acceso al SICAAC, serán de conocimiento exclusivo del Coordinador(a) del Centro de Conciliación.

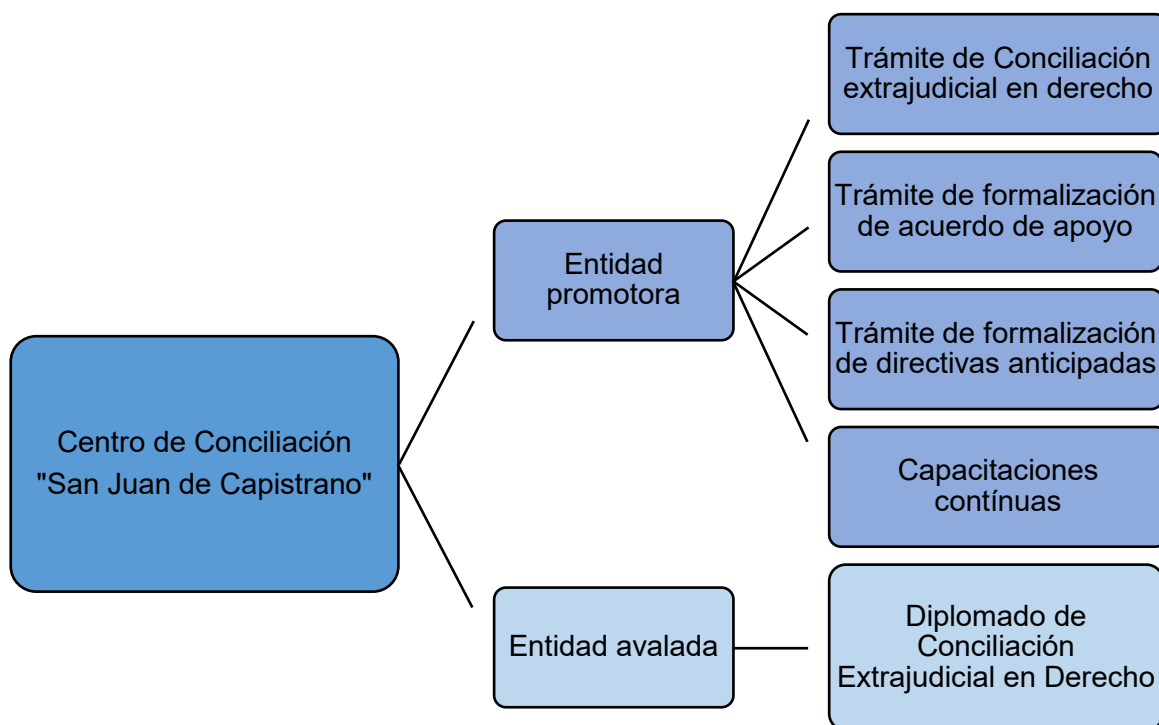
El ingreso a este sistema se hará bajo el perfil asignado Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano” del Programa de Derecho de la Universidad CESMAG y otorgado al director del Centro y la responsabilidad de la información en que ella se cargue corresponderá al Coordinador del Centro. Este último podrá permitir el ingreso del monitor del Centro al sistema, bajo su guía, supervisión y en apoyo exclusivo a las labores que contempla este manual operativo.

Las credenciales de ingreso a la cuenta de correo electrónico conciliacion@unicesmag.edu.co serán de conocimiento exclusivo del coordinador y monitor del Centro de Conciliación.

Del cambio de credenciales y sin el señalamiento de estas, deberá informarse al director del Programa de Derecho y al director del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación, mediante el chat institucional anclado a los correos electrónicos.

Así mismo, al asesor de seguridad informática de la Universidad CESMAG, mediante sobre cerrado, en físico y dejando como soporte un acta de entrega, se le informará de esta novedad, indicando en esta oportunidad las nuevas credenciales de acceso.

ASISTENCIA QUE PRESTA EL CENTRO DE CONCILIACI3N "SAN JUAN DE CAPISTRANO" DEL PROGRAMA DE DERECHO



Ilustraci3n 1 Servicios que ofrece el Centro de Conciliaci3n

OPERADORES DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN.

Los operadores del Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano” del Programa de Derecho están conformados por: i) estudiantes matriculados al espacio académico de Consultorio Jurídico; ii) docentes adscritos al Consultorio que cuenten con formación certificada en conciliación; y iii) personal administrativo que desempeñe el rol de monitor(a). Los conciliadores del Centro deberán formarse como conciliadores en derecho y acreditar la formación de acuerdo con lo establecido con la Ley 2220 de 2022 y sus decretos reglamentarios que regulen la materia. Su labor se desarrolla bajo la supervisión y la guía directa del Coordinador(a) del Centro de Conciliación, garantizando el cumplimiento de los principios de legalidad, imparcialidad, confidencialidad y equidad, además de ser facilitadores que ayudan a resolver conflictos a través del diálogo y acuerdos voluntarios.

Los operadores del Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano” del Programa de Derecho, pueden desempeñar dentro del proceso conciliatorio dos roles importantes:

A. Conciliadores principales.

Dirigen la audiencia de conciliación, tienen la responsabilidad de facilitar el diálogo entre las partes, orientar jurídicamente dentro del marco legal, y promover la construcción de acuerdos voluntarios, además de ilustrar a los comparecientes acerca del objeto, alcance y límites de la conciliación. Así mismo deberá avalar los documentos derivados del proceso conciliatorio.

Responsabilidades del conciliador principal:

1. Presidir la audiencia: inicia, orienta y modera el desarrollo de la diligencia, asegurando que ambas partes tengan igualdad de condiciones para expresar sus posiciones.
2. Escuchar activamente: Facilita el diálogo, identifica los intereses reales de las partes, y busca generar un ambiente de respeto y confianza.
3. Proponer fórmulas de arreglo: Siempre que las partes lo autoricen, puede sugerir soluciones jurídicas viables para promover acuerdos satisfactorios.
4. Verificar la legalidad: Se asegura de que el acuerdo, si se alcanza, no vulnere normas imperativas ni derechos fundamentales.

5. Redactar el acta de conciliación: En caso de acuerdo, plasma los términos alcanzados de manera clara y precisa en el acta, dándole fuerza legal como título ejecutivo.
6. Levantar constancia de no acuerdo o inasistencia: Si no se logra acuerdo o no se realiza la audiencia, debe dejar constancia debidamente fundamentada.

B. Conciliadores auxiliares.

Apoyan a los conciliadores principales en las diferentes fases del procedimiento conciliatorio, especialmente en la redacción de documentos derivados de la conciliación, plasmando y verificando el cumplimiento de los requisitos legales para su efectividad.

Responsabilidades del conciliador auxiliar:

1. Apoyar en la logística de la audiencia: Verificar que las citaciones se hayan realizado correctamente, que las partes estén presentes y que se cuente con los documentos de identificación.
2. Tomar notas y sistematizar información: Registra los aspectos relevantes del proceso para alimentar el expediente y facilitar la redacción del acta.
3. Proyección de actas o constancias: Participa en la elaboración del acta o de la constancia de manera articulada al conciliador principal.

Respecto a la competencia para el trámite de los servicios que presta el Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano” del Programa de Derecho, se tendrá en cuenta las reglas estipuladas en la Ley 2220 del 2022 artículo 23 que reza:

1. Los estudiantes podrán actuar como conciliadores sólo en los asuntos que por su cuantía sean competencia de los consultorios jurídicos, de conformidad con lo señalado en la normativa vigente y bajo la supervisión y orientación del director o asesor del área respectiva, quienes deberán estar certificados como conciliadores de acuerdo con los requisitos y trámites previstos en la Ley.

2. Los estudiantes serán auxiliares de los abogados que actúen como conciliadores, en los asuntos que superen la cuantía de competencia de los consultorios jurídicos.

3. Las conciliaciones realizadas en estos centros de conciliación deberán llevar la firma del director o del asesor del área respecto de la cual se trate el tema a conciliar, de conformidad con la organización interna del consultorio jurídico.

4. Los abogados titulados vinculados a los centros de conciliación de los consultorios jurídicos tramitarán casos de conciliación.

5. Cuando la conciliación se realice por el director del centro de conciliación del consultorio jurídico o el asesor del área correspondiente, no operará la limitación por cuantía, establecida en el numeral primero del presente artículo.

Así las cosas, frente a un estudiante y respecto a la determinación de la competencia atendiendo a los criterios de cuantía o naturaleza del asunto a conciliar, se deberá recurrir a lo estipulado en el artículo 9 la Ley 2113 del 2021 y demás normas concordantes o a la norma que la reemplace o sustituya.

SUPERVISIÓN Y GUIA A LOS OPERADORES.

Todos los operadores del Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano” actúan bajo la supervisión y guía permanente del coordinador del Centro, eventualmente, del director del Centro o docente del área respectiva.

FORMACIÓN CONTINUA DE LOS OPERADORES.

En cumplimiento de las disposiciones legales, los operadores participan continuamente en espacios de formación en resolución de conflictos, ética profesional y habilidades comunicativas, entre otras temáticas que permitan fortalecer así, su desempeño.

OBLIGACIONES DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y DE LOS OPERADORES FRENTE AL TRÁMITE DE FORMALIZACIÓN DE ACUERDO DE APOYO Y DIRECTIVA ANTICIPADA.

Para brindar este servicio los operadores deben cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 2.2.4.5.2.2, del decreto 1429 del 2020 que establece que para la implementación de la Ley 1996 de 2019, será necesario:

- 1. Identificar ajustes razonables:** Determinar los ajustes necesarios para asegurar la participación plena de la persona titular del derecho en el trámite.
- 2. Dirigir la audiencia o diligencia:** Conducir la formalización de acuerdo de apoyo o directiva anticipada, respetando en todo momento la voluntad y las preferencias del titula del derecho.

3. **Propiciar condiciones de comunicaci3n:** Fomentar un ambiente de comunicaci3n clara, asertiva, respetuosa y cordial durante las audiencias.
4. **Explicar la naturaleza del tr3mite:** Informar a los participantes sobre el prop3sito y alcance del tr3mite.
5. **Manifiestar las consecuencias legales:** Explicar las implicaciones legales de las declaraciones efectuadas por la persona titular del derecho, as3 como las repercusiones de su inobservancia.
6. **Informar sobre modificaciones y terminaciones:** Exponer al titular del derecho y a la persona que prestar3 el apoyo el procedimiento para la modificaci3n, finalizaci3n, revocaci3n o sustituci3n del acuerdo de apoyo o directiva anticipada, y asegurarse de su comprensi3n.
7. **Audiencia de formalizaci3n de acuerdo de apoyo o directiva anticipada:** El conciliador principal dirigir3 la audiencia y verificar3 que es voluntad de los participantes suscribir el acuerdo de apoyo o la directiva anticipada. Durante la audiencia, el conciliador explicar3 en qu3 consiste el tr3mite y advertir3 sobre sus consecuencias, as3 mismo, verificar3 el cumplimiento de los requisitos establecidos en el art3culo 44 de la Ley 1996 de 2019 y la inexistencia de las causales de inhabilidad contenidas en el art3culo 45 de esa normativa. Tambi3n propondr3 posibles salvaguardas para que sean tenidas en cuenta como parte del acuerdo.

En aquellos eventos en los que no sea posible llegar a la suscripci3n de un acuerdo de apoyo, se expedir3 la constancia dando cuenta de esta situaci3n. As3 mismo, se informar3 a la persona titular del derecho, acerca de su facultad a convocar por una vez m3s, dentro del mismo tr3mite, a otras personas que puedan actuar como su apoyo, sin perjuicio del derecho que le asiste a iniciar con posterioridad un tr3mite nuevo

Quienes pueden solicitar la formalizaci3n acuerdo de apoyo y directiva anticipada.

Las solicitudes de acuerdo de apoyo y directiva anticipada pueden ser presentadas, por la persona titular del derecho, es decir, la persona con discapacidad o por la persona que prestar3 el apoyo.

Debe tenerse en cuenta que el tr3mite gira en torno a la persona titular del derecho, por lo que, si la solicitud es presentada por la persona que presta el apoyo, debe contar con autorizaci3n expresa del titular (persona con discapacidad)².

² Gu3a practico para la formalizaci3n de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas- Ministerio de Justicia y del Derecho.

Acciones que pueden adelantar las personas de apoyo.

Las personas de apoyo desempeñan un papel fundamental en el trámite de acuerdo de apoyo y/o directiva anticipada. Estas personas pueden brindar asistencia y acompañamiento a aquellas personas que requieren apoyo en la toma de decisiones, garantizando que sus derechos y voluntades sean respetados en todo momento. Entre estas acciones se encuentran:

- 1. Facilitar la manifestación de la voluntad y preferencias del titular del derecho:** Habiendo conversado con la persona las consecuencias o implicaciones de sus actos. Por ejemplo, cuando se presta asistencia para personas que no se comunican verbalmente y acude a intérpretes de lengua de señas.
- 2. Facilitar la comprensión de un determinado acto jurídico:** Algunas personas titulares del derecho pueden necesitar ayuda para que les expliquen en qué consiste un determinado acto jurídico, sus consecuencias y las diferentes opciones que tienen para que puedan tomar una decisión.
- 3. Representar a la persona en determinado acto jurídico:** En ciertas circunstancias o ante determinadas actuaciones las personas titulares del derecho pueden requerir o preferir que otra persona realice determinadas actuaciones en su lugar, para lo cual pueden designar a una persona que los represente y actúe en su nombre, desde luego respetando siempre su voluntad y preferencias.
- 4. Interpretar de la mejor manera la voluntad y las preferencias de la persona titular del derecho:** Sobre todo en aquellos eventos en los casos en que esta se encuentre absolutamente imposibilitada para interactuar con su entorno por cualquier medio.
- 5. Honrar la voluntad y las preferencias del titular del derecho:** La persona titular del derecho puede anticiparse a una circunstancia que le impida o dificulte manifestar su voluntad, para lo cual puede designar una o varias personas que le brinden ayuda en esos momentos, en los asuntos que ésta determine, respetando siempre su voluntad y preferencias.

AJUSTES RAZONABLES.

Son las adaptaciones necesarias y adecuadas que podr3 aplicar el Centro de Conciliaci3n a trav3s de sus operadores, el personal docente y administrativo para que la persona titular del derecho pueda acceder y participar de manera efectiva en el proceso.

Los ajustes razonables son requeridos seg3n las particularidades de la persona y las caracter3sticas de cada situaci3n, por ello es importante saber desde un principio que tipo de discapacidad tiene la persona titular del derecho. A continuaci3n, se detallan algunos ejemplos de ajustes razonables:

1. Disponer de un lugar adecuado, accesible, c3modo, libre de distracciones, que ofrezca privacidad y tranquilidad a la persona titular del derecho, sin la presencia de muchas personas, ruidos excesivos o ambientes estresantes.
2. Contar con materiales informativos acerca del tr3mite que sean de f3cil lectura y en braille.
3. Dedicar, si es necesario, un poco m3s de tiempo a la persona titular del derecho para asegurar que la informaci3n que se le est3 brindando sea comprendida.
4. Utilizar un lenguaje menos t3cnico y m3s simple.
5. Agendar al beneficiario en horarios en los que sea m3s f3cil hacer presencia.
6. Permitir los recesos necesarios y adaptar las condiciones de tiempo favorables para las intervenciones de la persona titular del derecho.
7. No obstaculizar el ingreso de perros gu3a u otros animales de apoyo o de servicio.
8. Permitir que la persona titular del derecho se comunique a trav3s de gr3ficos, gestos, se3ales, dispositivos electr3nicos o cualquier otro medio de comunicaci3n que resulte efectivo.
9. Dar v3a libre al uso de recursos que faciliten la concentraci3n y la tranquilidad del beneficiario. Si el titular del derecho as3 lo solicita, se podr3 autorizar el uso de aud3fonos, adoptar determinadas posturas o cualquier

otra necesidad que facilite la tranquilidad, confianza, interacción y participación.

10. Flexibilizar los trámites, ejemplo: haciéndolos más expeditos o disponiendo de mayor tiempo para su ejecución, sin que ello implique apartarse de los requisitos legales fijados para cada acto.
11. Prestar colaboración física en la ejecución de una tarea (por ejemplo, diligenciamiento de formatos o su lectura en voz alta) o en la movilización.
12. Dirigirse a la persona titular del derecho de manera natural, evitando alzar la voz o infantilizar su interacción con ella.
13. Si evidencia que la persona titular del derecho se pone nerviosa o con ansiedad, se puede suspender el trámite y dar la opción de acudir en otro momento para la obtención del servicio”³.

SALVAGUARDIAS.

Son todas aquellas medidas adecuadas y efectivas relativas al ejercicio de la capacidad legal, usadas para impedir abusos y garantizar la primacía de la voluntad y preferencias de la persona titular del derecho⁴.

Dentro de los trámites de formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada, la implementación de salvaguardias no es obligatoria, tampoco indispensables, sin embargo, pueden ser acordadas por las partes.

Si no han sido acordadas salvaguardias, el operador debe analizar las funciones y características del apoyo que se pretende formalizar y podrá proponer salvaguardias. A continuación, algunos ejemplos de salvaguardias:

1. En el marco de una autorización de uso de dinero puede imponerse una auditoría o la contratación de un servicio de revisión fiscal sobre los movimientos y transferencias financieras.
2. Pensar en un tercero que vigile los actos que se realicen por la persona de apoyo.

³ Guía práctica para la formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas- Ministerio de Justicia y del Derecho. Pag 17

⁴ Guía práctica para la formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas- Ministerio de Justicia y del Derecho. Pag 19

3. La presentación de informes periódicos sobre la gestión adelantada por la persona de apoyo.
4. Establecer un plazo de duración del acuerdo de apoyo o la directiva anticipada.
5. Señalar causales de terminación del acuerdo de apoyo o de la directiva anticipada.
6. Señalar con precisión los deberes de la persona de apoyo.
7. Señalar los actos que le están prohibidos a la persona de apoyo.
8. Señalar para la persona de apoyo multas por incumplimiento o abusos.
9. Suscripción de garantías para el manejo de bienes o dineros como pólizas de seguro o garantías⁵.

Salvaguardias

¿Qué son las salvaguardias?	¿Cuáles se pueden aplicar?	¿Son obligatorias?
<p>Medidas adecuadas y efectivas relativas al ejercicio de la capacidad legal, usadas para impedir abusos y garantizar la primacía de la voluntad y preferencias de la persona con discapacidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Auditoría a transacciones financieras. Vigilancia por un tercero. Informes periódicos. Plazo de duración (máx. 5 años). Causales de terminación. Presentar quejas o demandas. Deberes de la persona de apoyo. Prohibiciones. Multas. Garantías (pólizas). 	<ul style="list-style-type: none"> No son obligatorias pero pueden ser acordadas por las partes. El conciliador (a) propone salvaguardias para que sean tenidas en cuenta en el acuerdo.

Ilustración 2 Salvaguardias

⁵ Guía práctica para la formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas- Ministerio de Justicia y del Derecho. Pag 21

1. ENTIDAD PROMOTORA

1.1. TRÁMITE DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO.

1.1.1. Recibo de la solicitud de conciliación.

Responsable(s): Monitor(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: La solicitud deberá ser presentada por personas naturales que cumplan con los criterios de evaluación de la situación socioeconómica de la población beneficiaria. La solicitud podrá presentarse de manera personal o a través de apoderado debidamente facultado para ello.

Las solicitudes en físico serán recepcionadas en las instalaciones del Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano” ubicado en el campus principal de la Universidad CESMAG, en la Carrera 20 A No. 14 - 54, sede B, sector centro de ciudad de Pasto – Nariño.

Las solicitudes también podrán ser recepcionadas por correo electrónico en la siguiente dirección conciliacion@unicesmag.edu.co.

1.1.2. Verificación de requisitos de la solicitud de conciliación.

Responsable(s): Monitor(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: El monitor verificará que la solicitud de conciliación este completa y que le sean entregados los requisitos y anexos.

La solicitud de conciliación deberá contener:

1. Indicación que se dirige al Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano” del Programa de Derecho de la Universidad CESMAG.
2. Individualización de las partes y de sus representantes si fuere el caso.
3. Descripción de los hechos.
4. Pretensiones.
5. Estimación razonada de la cuantía.
6. Relación de las pruebas que se acompañan.

7. Indicación del correo electrónico de las partes en donde se surtirán las comunicaciones.
8. Firma del solicitante(s) o de su apoderado, según el caso.

Nota: En el caso de solicitudes enviadas por correo electrónico, el requisito de la firma se entenderá cumplido, conforme lo establece el artículo 7 de la Ley 527 de 1999.

Además, se deberán aportar los siguientes anexos:

1. Copia cédula de ciudadanía de la parte solicitante.
2. Copia del registro civil de nacimiento en asuntos relacionados con NNA y declaraciones de unión marital de hecho.
3. Memorial poder, en el caso de radicarse la solicitud a través de apoderado, deberá contar la autorización expresa de estar facultado para tramitar la solicitud o autorización del director(a) de Consultorio Jurídico cuando se trata de estudiantes adscritos a un Programa de Derecho.
4. Ficha socioeconómica.

En este evento, el monitor trasladará mediante correo electrónico al Centro la indicación de si la solicitud y anexos se encuentran completos o si tiene reparos sobre los mismos. Con esta indicación se podrá continuar con la etapa de análisis.

1.1.3. Análisis de la solicitud de conciliación.

Responsable(s): Director(a) o Coordinador(a) del Centro de Conciliación o docente del área respetiva.

Desarrollo: Tendiendo en cuenta las indicaciones realizadas en la etapa de verificación, se procederá a analizar de fondo la solicitud, con el fin de determinar:

1. Que el asunto planteado es jurídicamente conciliable, es decir, si versa sobre derechos disponibles, transigibles, no prohibidos por la ley y dentro de la competencia del Centro.
2. No existe prohibición legal de tramitar ese asunto a través del mecanismo de conciliación extrajudicial en derecho.

3. Que existe legitimación en la causa de las partes intervinientes.
4. Que reposen todas las pruebas que soporten y sustenten los hechos narrados en la solicitud de conciliación.
5. Que de conformidad a la cuantía y naturaleza del asunto se puede nominar de la lista de inscritos a un operador, (estudiante o docente).

De la verificación y análisis se pueden derivar tres acciones:

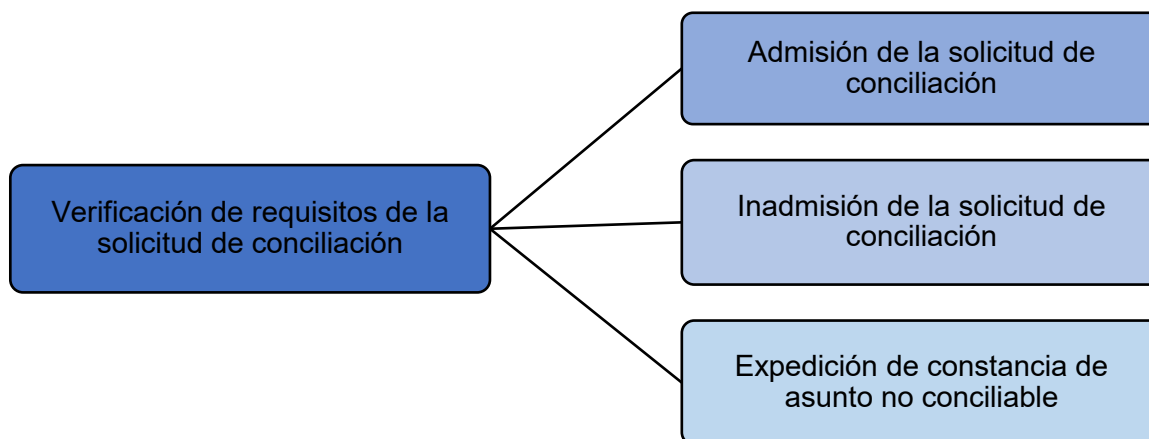


Ilustración 3 Verificación de requisitos de la solicitud de conciliación

1. Admisión de la solicitud de conciliación: Una vez la solicitud cumpla con todos los requisitos y anexos se procede con la *creación de solicitud de caso de conciliación en SICAAC*.

2. Inadmisión de la solicitud de conciliación: Luego del surtir el trámite de verificación y análisis, si la coordinación del Centro estima que la solicitud no cumple con los requisitos y/o anexos exigidos para su trámite, mediante comunicación escrita dirigida al solicitante o apoderado, se le informará los motivos que derivaron en la inadmisión y se concederá el término de cinco (05) días hábiles siguientes a la comunicación para que este haga entrega de la información. Si no lo hiciera dentro del término de cinco (05) siguientes al requerimiento realizado, se entenderá que el solicitante ha perdido interés en la solicitud y en consecuencia se tendrá por *no presentada*.

3. Expedición de constancia de asunto no conciliable: Luego del surtir el trámite de verificación y análisis, si el Centro advierte la presencia de algún factor de improcedencia por versar sobre derechos no disponibles, intransigibles, prohibidos por la ley o por fuera de la competencia del Centro de Conciliación, se procederá con la *creación de solicitud de caso de conciliación en SICAAC*. A continuación, se realizará el reparto, para designar el conciliador principal y auxiliar.

Responsable de la elaboración: La elaboración del documento corresponde al conciliador principal y auxiliar, de modo que, una vez elaborado el escrito, deberán remitirlo al correo electrónico conciliacion@unicesmag.edu.co indicando en el asunto el número de registro caso en SICAAC.

Responsable de la revisión: De manera inmediata se procede con la revisión del documento, preferiblemente esta se hará por la coordinación del Centro o en su defecto, por el director del Centro o el docente del área respectiva.

La revisión debe estar orientada a verificar que en el documento se consigne de manera fidedigna la información de las partes intervinientes y/o apoderados, esto es: nombre y apellidos completos, número de identificación, número de tarjeta profesional o licencia temporal, direcciones físicas o electrónicas; en tratándose de personas jurídicas, razón social, NIT Y datos del representante legal. Así mismo que los hechos y pretensiones consignados coincidan con los registrados en la solicitud de conciliación y que el sustento legal que derivó en la expedición de la constancia de asunto no conciliable se ajuste a la legislación nacional vigente.

Firma de la constancia de no acuerdo: Deberá suscribir la constancia de asunto no conciliable el conciliador principal y quien realizó la revisión al documento definitivo, esto es, el coordinador del Centro o en su defecto, el director del Centro o el docente del área respectiva. Esta constancia se expedirá dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la radicación de la solicitud.

1.1.4. Crear solicitud de caso de conciliación en SICAAC.

Responsable(s): Monitor(a) con supervisión del Director(a) o Coordinador(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: A través del perfil creado para el registro de solicitudes en titularidad del Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano” del Programa de Derecho de la Universidad CESMAG, se procede a *crear la solicitud de caso de conciliación en SICAAC*, para ello se asigna un consecutivo interno del Centro y el sistema por defecto asigna otro consecutivo denominado *número de registro de caso en SICAAC*; así mismo, se incorporará el lapso de tiempo estimado que ha durado el conflicto, se establecerá con precisión si la solicitud es presenta por el solicitante o si por el contrario se presentó por solicitante y el convocado, de igual modo, se determinará el área y el tema de que trata el asunto a conciliar. Finalmente, se

registrará el número de cedula o NIT y nombres completos de las partes intervinientes.

1.1.5. Reparto de las solicitudes.

Responsable(s): Monitor(a) del Centro de Conciliación con supervisión del Coordinador(a) o Director(a) del Centro de Conciliación

Desarrollo: El monitor procederá a elaborar el reparto y discrecionalmente escogerá a los operadores (conciliador principal y auxiliar) atiendo a los criterios de competencia y conforme a la lista que tenga el Centro para tal fin.

Mediante correo electrónico institucional se notificará a los operadores de esa designación y en esa comunicación se les trasladará el número de registro de caso en SICAAC, el rol que desempeñarán en la audiencia (conciliador principal o auxiliar), los contactos telefónicos y correos de los operadores, para que conjuntamente diligencien los formatos de acta o constancia. Finalmente, se les instruirá sobre los pormenores de la audiencia: modalidad, fecha, hora y lugar en la que se surtirá ese trámite. En el evento de que la solicitud se encuentre digitalizada, se anexará a la comunicación; de lo contrario, los conciliadores deberán comparecer al Centro y solicitar copia de la solicitud de conciliación y sus anexos.

1.1.6. Elaboración de citación a la audiencia de conciliación.

Responsable(s): Monitor(a) del Centro de Conciliación con supervisión del Coordinador(a) o Director(a) del Centro de Conciliación

Desarrollo: El Centro expedirá citaciones en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud o de la corrección de esta; y se fijará fecha y hora para su celebración dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de admisión de la solicitud.

La citación a audiencia de conciliación deberá contener al menos: el objeto, el nombre de la parte solicitante y de la parte convocada, la modalidad en la que se surtirá la diligencia, fecha, hora, lugar y los pormenores en el caso de ser virtual o híbrida. Las citaciones deberán constar por escrito y llevarán la firma del coordinador o director del Centro.

1.1.7. Notificación de audiencia de conciliación.

Responsable(s): Parte solicitante y/o apoderado.

Desarrollo: Si la solicitud se radicó a través del correo electrónico del Centro, mediante ese mismo mecanismo se contactará a la parte solicitante o apoderado, para ser notificado de la citación a audiencia de conciliación y a su vez, se le hará entrega de la citación dirigida a la parte convocada para que éste se encargue de notificarlo.

Si la solicitud se radicó en las instalaciones del Centro, mediante correo electrónico (registrado en la solicitud) se contactará a la parte solicitante o apoderado para que asista al Centro, estando allí, se le notificará personalmente de la audiencia de conciliación. A su vez, se le hará entrega de la citación dirigida a la parte convocada para que este se encargue de notificarlo.

Para la notificación de la parte convocada se podrán utilizar los siguientes canales:

1. Entrega física en la dirección de destino registrada en la solicitud. Se remite a la dirección de residencia del convocado o en el caso de personas jurídicas a la dirección registrada para tales fines, misma que se señala en el certificado de existencia y representación legal. Para ser válida debe conservarse el número de guía como constancia de remisión y el comprobante de entrega que acredite el resultado de la notificación.

2. Entrega a través de medios electrónicos. Se remite por correo certificado mediante mensaje de datos o correo electrónico, en este caso, para ser válida, debe garantizarse: la autenticidad de la identidad del destinatario y la conservación del comprobante de entrega y confirmación de lectura.

La parte solicitante o su apoderado debe asumir los costos de envío. Así mismo, deberán hacer entrega del comprobante en el que se acredite la notificación al convocado y esta información deberá ser trasladada al Centro de Conciliación en físico o a la dirección electrónica conciliacion@unicesmag.edu.co indicando en el asunto el número de registro de caso SICAAC, con una antelación de la menos un (01) día previo a la fecha en que surtirá la audiencia.



SI NO SE LOGRA NOTIFICAR

Cuando no se logra ubicar en la dirección al convocado, se debe archivar el asunto en el SICAAC y crear y expedir un formato donde se dé cuenta que se intentó citar por todos los medios, pero que no fue posible ubicarlo dentro del lapso de los 3 meses y que quede agotado el requisito de procedibilidad cuando a ello hubiere lugar, mediante el registro del formato en el SICAAC.



SI SE NOTIFICA CORRECTAMENTE

Un (1) día antes de la audiencia se entrega el comprobante de recibido de la notificación en el Centro de Conciliación para verificar las condiciones de entrega.



Ilustración 4 Citación electrónica

1.1.8. Desarrollo de la audiencia de conciliación.

Responsable(s): Conciliador(a) del Centro de Conciliación con supervisión y guía del Coordinador(a) o Director(a) del Centro de Conciliación o docente del área respectiva.

Desarrollo: Cuando las partes comparecen en la fecha y hora señaladas, se efectúa la audiencia de conciliación y se tendrá en cuenta el siguiente protocolo.

Protocolo del conciliador durante la audiencia de conciliación.

- 1. Saludo inicial:** El conciliador principal inicia la diligencia con un saludo cortés y una amable bienvenida a las partes intervinientes en nombre del Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano” del Programa de Derecho de la Universidad CESMAG.

Se agradece la disposición para acudir a este mecanismo alternativo de resolución de conflictos y se resalta su importancia como espacio de diálogo, construcción conjunta y búsqueda de acuerdos voluntarios en el marco de la legalidad.

El conciliador debe presentarse, indicando su nombre completo, si es estudiante de Consultorio Jurídico, monitor judicante, docente de área, director o coordinador del Centro.

Debe señalar que actúa como un tercero neutral e imparcial, debidamente autorizado, cuya función consiste en facilitar el diálogo entre las partes, orientarlas jurídicamente y promover la construcción de acuerdos voluntarios.

En todo momento debe mantener un lenguaje claro, respetuoso y objetivo, evitando emitir juicios de valor, así mismo, debe explicar que su rol consiste en garantizar que la audiencia se desarrolle conforme a los principios de legalidad, voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y buena fe que rigen el mecanismo de conciliación extrajudicial en derecho.

- 2. Instalación de la audiencia:** El conciliador principal deberá declarar abierta la audiencia de conciliación indicando fecha, hora, modalidad (presencial, virtual o híbrida), así mismo, detallará sobre su identificación, la del conciliador auxiliar y el número de registro de caso en SICAAC asignado al asunto.

Se informará que la sesión será confidencial y que se desarrollará bajo los principios de legalidad, neutralidad, voluntariedad e imparcialidad.

El conciliador principal procede a la verificación de la identidad de los intervinientes solicitando el documento de identificación (cedula de ciudadanía), adicionalmente, en el caso de concurrir con apoderados, el poder donde conste la facultad expresa para conciliar, la tarjeta profesional, licencia temporal o la autorización del director de Consultorio Jurídico cuando se trate de un estudiante de derecho. En el caso de no aportarse el poder, la parte convocante o parte convocada podrá conceder esta facultad a su representare de manera verbal y de eso se dejará registro.

En el caso que el convocado sea una persona jurídica y decidan delegar a para la diligencia a un apoderado, este deberá presentar el poder con la facultad expresa de conciliar, adjuntando el certificado de existencia y representación legal donde conste el nombre del representante legal, en este caso, el conciliador principal cotejará que el nombre del representante legal coincida con el nombre del mandante.

Cuando la audiencia se lleve a cabo en modalidad virtual o híbrida, se constatará la identidad de las partes a través del ingreso en enlace correspondiente, exigiendo que mantengan la cámara encendida durante el proceso de verificación de identidad y exhibiendo la documentación requerida ante ésta, a fin de garantizar la plena individualización.

Esta individualización deberá constar en la grabación y se dejará constancia del cumplimiento de esta fase.

Una vez verificada la identificación de los intervinientes, se pausará la grabación con el objeto de preservar el principio de confidencialidad que rige la audiencia de conciliación y se procede con la etapa de negociación.

3. **Exposición de los hechos y pretensiones, objeto y alcance del trámite:** El conciliador principal deberá detallar por sí mismo o por iniciativa de los intervinientes los hechos y pretensiones objeto de la conciliación, garantizando que su desarrollo se haga de manera cronológica y clara, de conformidad a la solicitud presentada, además, el conciliador deberá precisar el alcance del trámite conciliatorio y los posibles efectos del acuerdo.
4. **Negociación:** Así mismo, el conciliador principal. Deberá conceder el uso de la palabra a la parte solicitante y luego a la parte convocada, permitiendo la exposición de su versión e intereses, bajo la promoción de un ambiente de respeto, diálogo y escucha activa.
5. **Exploración de alternativas:** El conciliador principal deberá identificar intereses comunes y puntos de posible entendimiento, proponer fórmulas de arreglo viables, sin imponer soluciones y permitir pausas o recesos si las partes lo requieren para deliberar en privado.
6. **Redacción del acta de conciliación o constancia según el resultado:** surtido el proceso de negociación pueden ocurrir las siguientes circunstancias:

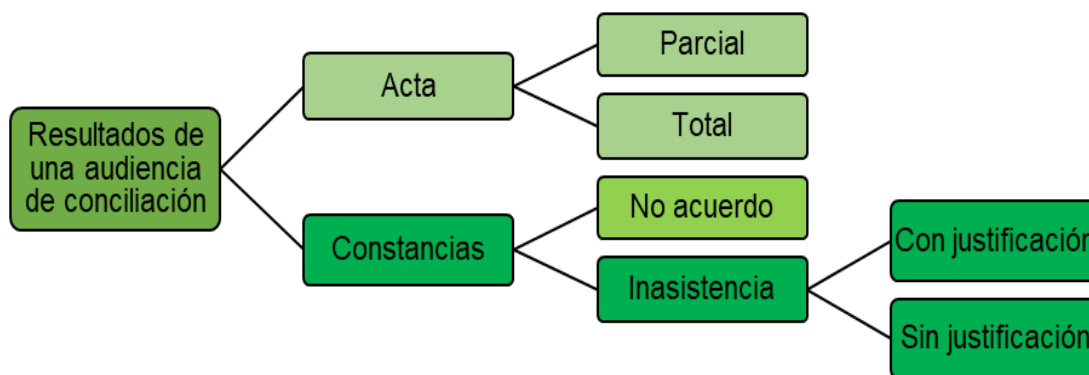


Ilustración 5 Resultados audiencia de conciliación

1. Acta de Conciliación: Es el documento que se suscribe cuando las partes involucradas llegan a un acuerdo total o parcial durante la conciliación. En este escrito se plasma el acuerdo pactado, detallando las obligaciones y compromisos que cada parte debe cumplir.

Este documento goza de los efectos de tránsito a cosa juzgada puesto que pone fin al conflicto y presta mérito ejecutivo, es decir, tiene fuerza legal, por

lo que, si alguna parte incumple, la otra puede acudir a las autoridades para exigir el cumplimiento.

El conciliador auxiliar procederá a redactar el acta de conciliación, la cual deberá contener:

- ✓ Plena identificación de los intervinientes.
- ✓ Exposición clara del objeto del acuerdo.
- ✓ Descripción precisa de las obligaciones, verificando que sean claras expresas y exigibles.

Responsable de la elaboración: La elaboración del documento corresponde al conciliador principal y auxiliar, de modo que, una vez elaborado el escrito, deberán remitirlo al correo electrónico conciliacion@unicesmag.edu.co indicando en el asunto el número de registro caso en SICAAC.

Responsable de la revisión: De manera inmediata se procede con la revisión del documento, preferiblemente esta se hará por la coordinación del Centro o en su defecto, por el director del Centro o el docente del área respectiva.

La revisión debe estar orientada a verificar que en el documento se consigne de manera fidedigna la información de las partes intervinientes y/o apoderados, esto es: nombre y apellidos completos, número de identificación, número de tarjeta profesional o licencia temporal, direcciones físicas o electrónicas; en tratándose de personas jurídicas, razón social, NIT Y datos del representante legal. Así mismo que, los hechos y pretensiones sean coherentes respecto a lo desarrollado en la audiencia de conciliación, y finalmente que los acuerdos sean claros, expresos, exigibles, permitiéndoles gozar de los efectos de tránsito a cosa juzgada y prestar merito ejecutivo.

Luego de revisado el documento, el conciliador principal hará lectura integral del documento a los intervinientes, si alguna expresa reparos respecto al contenido del acuerdo, el conciliador auxiliar deberá realizar los ajustes pertinentes conforme a lo solicitado, y se reenviará el documento corregido para nueva revisión, luego se procede a repetir el procedimiento descrito con antelación, hasta lograr un acuerdo definitivo que cuente con el asentimiento de las partes. Aprobado el contenido, se procederá con la impresión del documento.

Firma del acta: Deberán suscribir el acta todos los intervinientes, esto es; parte solicitante, parte convocada, apoderados, conciliador principal y quien realizó la revisión al documento definitivo, esto es, el coordinador del Centro o en su defecto, el director del Centro o el docente del área respectiva.

En las audiencias virtuales, una vez aprobado el contenido del acuerdo conciliatorio, el conciliador procederá a dar lectura integral del mismo. Las partes deberán encender sus cámaras y manifestar de forma expresa la aceptación del contenido. Dicha aceptación será grabada y hará las veces de firma. Posteriormente, se generará el enlace de la grabación de la audiencia, el cual será incorporado en el acta en el espacio destinado para las firmas, permitiendo así su verificación en cualquier momento y garantizando la validez del consentimiento otorgado. En este último evento, el documento deberá ser suscrito por el conciliador principal y por quien realizó la revisión, esto es, el coordinador de Centro o en su defecto, el director de Centro o el docente del área respectiva.

2. Constancia de no acuerdo: Es el documento que se expide cuando las partes no logran llegar a un acuerdo en la audiencia, careciendo de los efectos de tránsito a cosa juzgada y prestar mérito ejecutivo. Este documento permite que las partes puedan continuar con otras vías legales.

Responsable de la elaboración: La elaboración del documento corresponde al conciliador principal y auxiliar, de modo que, una vez elaborado el escrito, deberán remitirlo al correo electrónico conciliacion@unicesmag.edu.co indicando en el asunto el número de registro caso en SICAAC.

Responsable de la revisión: De manera inmediata se procede con la revisión del documento, preferiblemente esta se hará por la coordinación del Centro o en su defecto, por el director del Centro o el docente del área respectiva.

La revisión debe estar orientada a verificar que en el documento se consigne de manera fidedigna la información de las partes intervinientes y/o apoderados, esto es: nombre y apellidos completos, número de identificación, número de tarjeta profesional o licencia temporal, direcciones físicas o electrónicas; en tratándose de personas jurídicas, razón social, NIT Y datos del representante legal. Así mismo que, los hechos y pretensiones sean coherentes respecto a lo desarrollado en la audiencia de conciliación y finalmente que se señale de manera expresa que no fue posible lograr un acuerdo.

Firma de la constancia de no acuerdo: Deberá suscribir la constancia de no acuerdo el conciliador principal y quien realizó la revisión al documento definitivo, esto es, el coordinador del Centro o en su defecto, el director del Centro o el docente del área respectiva.

3. Informe de inasistencia: Es un documento de carácter administrativo que fija la información de quienes asisten no a la audiencia de conciliación, que se expide el día de la audiencia y luego de transcurridos 15 minutos de la hora prevista para la diligencia, este escrito debe ser firmado únicamente por el conciliador principal. Posteriormente se procede a la elaboración de la constancia de inasistencia.

Constancia de inasistencia: Es el documento que incorpora la información de quienes asisten o no a la audiencia de conciliación, dejando evidencia de si existió o no justificación. Este documento será expedido al cuarto (4) día hábil siguiente a la fecha prevista para la diligencia. Así mismo, este carece de los efectos de tránsito a cosa juzgada y prestar mérito ejecutivo. Este documento permite que las partes puedan continuar con otras vías legales

Cuando por razones de fuerza mayor o caso fortuito alguna de las partes no pueda comparecer a la audiencia de conciliación, se podrá informar y justificar la inasistencia dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que se encontraba programada la diligencia.

La justificación podrá presentarse personalmente en las instalaciones del Centro o enviarse a la dirección de correo electrónico conciliacion@unicesmag.edu.co Una vez recibida, se procederá a comunicar la justificación a la parte que asistió a la audiencia.

A partir de ello, el compareciente podrá optar por:

- ✓ La reprogramación de la audiencia de conciliación, o
- ✓ La expedición de constancia de inasistencia justificada.

Si alguna de las partes no comparece y tampoco justifica su inasistencia, siempre que la conciliación constituya requisito de procedibilidad, su conducta podrá ser considerada como indicio grave en contra de sus pretensiones o de sus excepciones de mérito en un eventual proceso judicial que verse sobre los mismos hechos. En este evento, además, el juez podrá imponer a la parte que no justificó su inasistencia a la audiencia, una multa hasta dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Responsable de la elaboración: La elaboración del documento corresponde al conciliador principal y auxiliar, de modo que, una vez elaborado el escrito, deberán remitirlo al correo electrónico conciliacion@unicesmag.edu.co indicando en el asunto el número de registro caso en SICAAC.

Responsable de la revisión: De manera inmediata se procede con la revisión del documento, preferiblemente esta se hará por la coordinación del

Centro o en su defecto, por el director de Centro o el docente del área respectiva.

La revisión debe estar orientada a verificar que en el documento se consigne de manera fidedigna la información de las partes intervinientes y/o apoderados, esto es: nombre y apellidos completos, número de identificación, número de tarjeta profesional o licencia temporal, direcciones físicas o electrónicas; en tratándose de personas jurídicas, razón social, NIT Y datos del representante legal. Así mismo que los hechos y pretensiones consignados coincidan con los registrados en la solicitud de conciliación y que se señale con precisión quienes comparecieron y quienes no comparecieron, indicando si es el caso, la presentación de justificación dentro del término legal.

Firma de constancia de inasistencia: Deberá suscribir la constancia de inasistencia el conciliador principal y quien realizó la revisión al documento definitivo, esto es, el coordinador del Centro o en su defecto, el director del Centro o el docente del área respectiva. La constancia de inasistencia se expide al cuarto (4) día hábil siguiente a la audiencia.

- 7. Cierre de la audiencia:** La sesión concluye instando a las partes para la resolución pacífica de sus desavenencias a través del dialogo y de las decisiones concertadas. Acto seguido, el conciliador declara formalmente cerrada la audiencia.

A continuación, se presentan las etapas desarrolladas respecto a la audiencia de conciliación:

ETAPAS DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACI3N



Ilustraci3n 6 Etapas de la audiencia de conciliaci3n.

1.1.9. Registro complementario en SICAAC.

Responsable(s): Director(a) o Coordinador(a) del Centro de Conciliaci3n

Desarrollo: Se deber1 realizar el cargue de la informaci3n complementaria dentro del SICAAC asegur1ndose de anexas los pormenores del procedimiento conciliatorio.

En este registro complementario se incorporar1 la modalidad de la audiencia de conciliaci3n, hechos, pretensiones, cuant1a, operador, fecha en la que se surti3 la audiencia y resultado obtenido como: acta total, acta parcial, constancia de inasistencia (con inasistencia del convocante, convocando o de ambos), constancia de no acuerdo, constancia de asunto no conciliable o archivo.

El registro de la informaci3n complementaria deber1 ejecutarse de manera inmediata a la expedici3n de las constancias o archivos. En el caso de las actas se podr1 ejecutarse hasta el segundo (2) d1a h1bil siguiente a la audiencia de conciliaci3n.

As1 mismo, al respaldo del documento original (acta, constancia o archivo) se proceder1 a imprimir el registro que genere SICAAC.

1.1.10. Suscripción del registro generado por SICAAC.

Responsable(s): Director(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: El director del Centro cotejará en físico la información consignada en el registro generado por SICAAC y el documento definitivo (acta total, acta parcial, constancia de inasistencia (con inasistencia del convocante, convocando o de ambos), constancia de no acuerdo, constancia de asunto no conciliable o archivo).

Verificando que la información sea fidedigna, esto es, corroborar los datos de las partes intervinientes o de sus apoderados, como nombres y números de identificación, número de tarjeta profesional o licencia temporal, nombre de la persona jurídica, representante legal etc. Así mismo la coincidencia del resultado y el nombre e identificación del conciliador.

Si del cotejo que se hace, el director evidencia alguna irregularidad, advertirá de inmediato al coordinador del Centro a través del correo conciliacion@unicesmag.edu.co para que se proceda con la corrección. Corregida la información se procede nuevamente con el cotejo.

Finalizado el cotejo de la información y evidenciada la concidencia de la información, el director del Centro procederá a suscribir el registro generado por SICAAC.

1.1.11. Cierre del asunto en SICAAC.

Responsable(s): Director(a) o Coordinador(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: De inmediato, se procede a escanear el documento definitivo (acta, constancia o archivo) con su correspondiente registro; posteriormente, en formato PDF se realiza el cargue de este documento dentro del número de registro de caso en SICAAC, para concluir, se procede a *finalizar el caso*.

En caso de que el documento reportado sea una constancia o archivo, el SICAAC bloquea la posibilidad de editar la información en él consignada y solo permitirá la consulta.

En caso de que el documento reportado sea un acta, el SICAAC bloquea la posibilidad de editar la información ya consignada, pero permitirá el cargue de los datos del seguimiento al acuerdo que deberá hacerse con posterioridad por el Centro.

1.2. TRÁMITE DE FORMALIZACIÓN DE ACUERDO DE APOYO Y DIRECTIVA ANTICIPADA.

1.2.1. Recibo de la solicitud de formalización de acuerdo de apoyo o directiva anticipada.

Responsable(s): Monitor(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: La solicitud deberá ser presentada por personas naturales que cumplan con los criterios de evaluación de la situación socioeconómica de la población beneficiaria. La solicitud podrá ser presentada por la persona titular del derecho o por quien prestará el apoyo previa autorización del titular.

Las solicitudes en físico serán recepcionadas en las instalaciones del Centro de Conciliación "San Juan de Capistrano" ubicado en el campus principal de la Universidad CESMAG, en la Carrera 20 A No. 14 - 54, sede B, sector centro de ciudad de Pasto – Nariño.

Las solicitudes también podrán ser recepcionadas por correo electrónico en la siguiente dirección conciliacion@unicesmag.edu.co.

1.2.2. Verificación de requisitos de la solicitud de formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada.

Responsable(s): Monitor(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: Se verificará que la solicitud formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada este completa y para ello revisará que le sean entregados todos los requisitos y anexos.

El contenido de la solicitud de formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada será:



Ilustraci3n 7 Contenido de la solicitud.

Nota: En el caso de solicitudes enviadas por correo electr3nico, el requisito de la firma se entender3 cumplido, conforme lo establece el art3culo 7 de la Ley 527 de 1999.

Adem3s, se deber3n aportar los siguientes anexos:

1. Copia c3dula de ciudadan3a de la persona titular del derecho.
2. Ficha socioecon3mica.

1.2.3. Validaci3n inicial de ajustes razonables.

Responsable(s): Director(a) o Coordinador(a) del Centro de Conciliaci3n.

Desarrollo: La coordinaci3n del Centro, realiza la verificaci3n inicial de la solicitud de formalizaci3n de acuerdo de apoyo o directiva anticipada con el fin de identificar si se requiere de un ajuste razonable, que permita garantizar a las personas titulares del derecho el goce y ejercicio en igualdad de condiciones que las dem3s.

1.2.4. Crear solicitud de caso en SICAAC.

Responsable(s): Monitor(a) con supervisi3n del Director(a) o Coordinador(a) del Centro de Conciliaci3n.

Desarrollo: A trav3s del perfil creado para el registro de solicitudes en titularidad del Centro de Conciliaci3n "San Juan de Capistrano" del Programa de Derecho de

la Universidad CESMAG, se procede a *crear la solicitud de caso*, para ello se asigna un consecutivo (número de registro de caso en SICAAC); se señala el tiempo que ha durado el conflicto, se establece con precisión quien presentó la solicitud, así mismo, se determina el área y el tema de que trata el asunto objeto del trámite. Finalmente, se registra el número de cedula y nombres completos de los intervinientes.

1.2.5. Reparto de las solicitudes.

Responsable(s): Monitor(a) con supervisión del Director(a) o Coordinador(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: El monitor(a) procederá con el reparto y discrecionalmente escogerá al conciliador con base en los criterios de competencia de los operadores y de la lista conformada que tenga el Centro.

1.2.6. Elaboración de la citación para la audiencia privada.

Responsable(s): Monitor(a) del Centro de Conciliación con supervisión del Coordinador(a) o Director(a) del Centro de Conciliación

Desarrollo: La citación remitida a la persona titular del derecho debe contener la fecha, hora, y lugar en donde se llevará a cabo dicha diligencia. Las citaciones deberán constar por escrito y llevarán la firma del coordinador(a) o director(a) del Centro.

1.2.7. Notificación de la audiencia privada.

Responsable(s): Coordinador(a) o Director(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud, se citará al titular del derecho, con el fin de dar trámite a la audiencia privada. La citación se hará a través del correo electrónico registrado en la solicitud, con el fin de que comparezca ante el Centro. A esta diligencia no será necesario que acuda acompañado de la persona propuesta como apoyo, ya que el objetivo de esta actividad es verificar su voluntad dentro del trámite de formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada, constatando que su consentimiento sea libre, espontáneo y sin vicios.

1.2.8. Audiencia privada.

Responsable(s): Conciliador(a) del Centro de Conciliación con supervisión y guía del Coordinador(a) o Director(a) del Centro de Conciliación o docente del área respectiva.

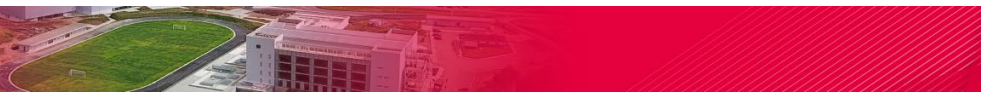
Desarrollo: Con el fin de verificar que es voluntad de la persona titular del derecho suscribir el acuerdo de apoyo o directiva anticipada, el conciliador principal realizará la audiencia privada en la que podrán participar personas que lleven a cabo una labor de mediación lingüística y comunicacional, en el caso en que ello sea necesario.

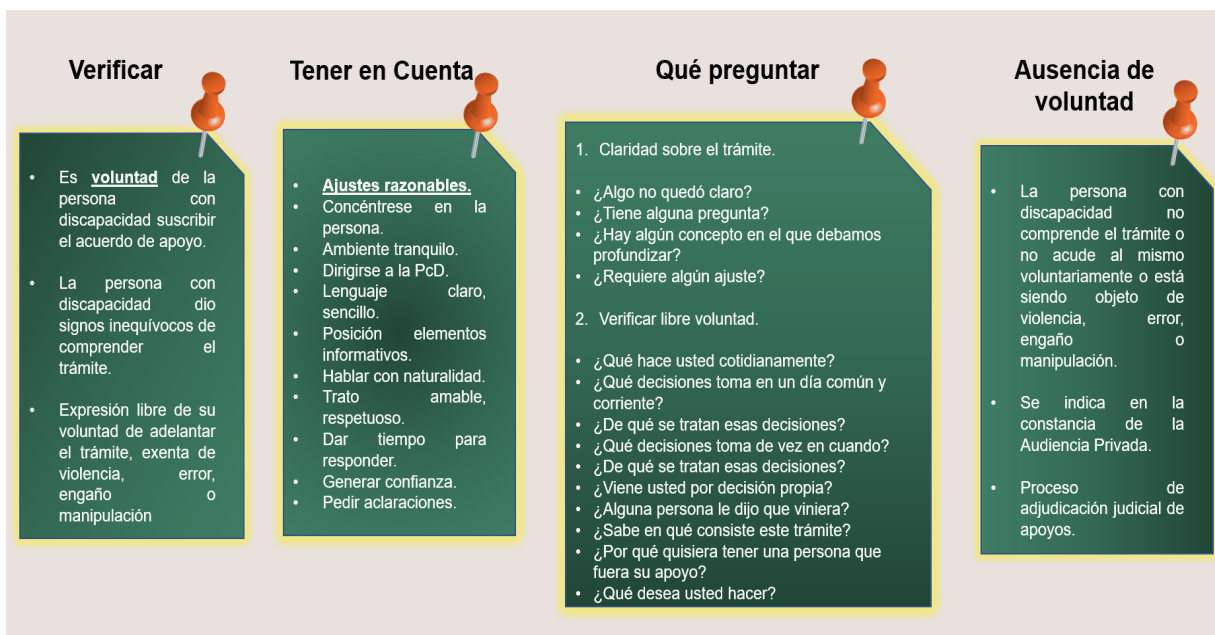
El conciliador principal dejará expresa constancia de la realización de la audiencia privada, precisando si la persona titular del derecho dio signos inequívocos de comprender el trámite de suscripción del acuerdo de apoyo o directiva anticipada, así como de la expresión libre de su voluntad de adelantar dicho trámite, exenta de violencia, error, engaño o manipulación.

En la audiencia privada participa el conciliador principal y la persona titular del acto jurídico, y se debe identificar factores culturales, educacionales y sociales de la persona, para determinar las posibles barreras y hacer las adaptaciones necesarias (ajustes razonables).

Es importante iniciar la audiencia privada explicando en qué consiste el trámite y sus consecuencias y verificar que haya suficiente claridad⁶, para lo cual, el conciliador principal puede hacer preguntas encaminadas a determinar que la persona con titular del del derecho tenga conocimiento del trámite que se va a realizar, comprenda su propósito y tenga interés en suscribir el acuerdo de apoyo o la directiva anticipada.

⁶ Consejería Presidencial para la Participación de las Personas con Discapacidad. Valorar apoyos para tomar decisiones. Lineamientos y protocolo nacional para la valoración de apoyos en el marco de la Ley 1996 de 2019. (2020) Pág. 30





Verificar

- Es voluntad de la persona con discapacidad suscribir el acuerdo de apoyo.
- La persona con discapacidad dio signos inequívocos de comprender el trámite.
- Expresión libre de su voluntad de adelantar el trámite, exenta de violencia, error, engaño o manipulación.

Tener en Cuenta

- Ajustes razonables.
- Concéntrese en la persona.
- Ambiente tranquilo.
- Dirigirse a la PcD.
- Lenguaje claro, sencillo.
- Posición elementos informativos.
- Hablar con naturalidad.
- Trato amable, respetuoso.
- Dar tiempo para responder.
- Generar confianza.
- Pedir aclaraciones.

Qué preguntar

1. Claridad sobre el trámite.
 - ¿Algo no quedó claro?
 - ¿Tiene alguna pregunta?
 - ¿Hay algún concepto en el que debamos profundizar?
 - ¿Requiere algún ajuste?
2. Verificar libre voluntad.
 - ¿Qué hace usted cotidianamente?
 - ¿Qué decisiones toma en un día común y corriente?
 - ¿De qué se tratan esas decisiones?
 - ¿Qué decisiones toma de vez en cuando?
 - ¿De qué se tratan esas decisiones?
 - ¿Viene usted por decisión propia?
 - ¿Alguna persona le dijo que viniera?
 - ¿Sabe en qué consiste este trámite?
 - ¿Por qué quisiera tener una persona que fuera su apoyo?
 - ¿Qué desea usted hacer?

Ausencia de voluntad

- La persona con discapacidad no comprende el trámite o no acude al mismo voluntariamente o está siendo objeto de violencia, error, engaño o manipulación.
- Se indica en la constancia de la Audiencia Privada.
- Proceso de adjudicación judicial de apoyos.

Ilustración 8 Audiencia Privada

Protocolo para la audiencia privada.

1. **Saludo inicial e instalación de la audiencia:** El conciliador principal dará apertura a la audiencia privada con un saludo cordial y respetuoso, dando la bienvenida a la persona titular del derecho, acto seguido, explicará el objetivo de la diligencia: verificará que la voluntad expresada para la suscripción del acuerdo de apoyo o directiva anticipada es libre, consciente y exento de vicios del consentimiento.

El conciliador principal debe presentarse de manera formal, indicando su nombre completo, su calidad de estudiante de derecho, abogado o monitor judicante y su designación como conciliador adscrito al Centro de Conciliación "San Juan de Capistrano".

Debe señalar que actúa como un tercero neutral e imparcial, debidamente autorizado, cuya función consiste en identificar la voluntariedad del convocante, orientarlo jurídicamente y promover la construcción de acuerdos voluntarios.

En todo momento debe mantener un lenguaje claro, respetuoso y objetivo, que garantice que la audiencia se desarrolle conforme a los principios de legalidad, voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y buena fe que rigen este mecanismo.

2. **Identificación de intervinientes:** El conciliador principal procederá a:

- ✓ Identificar plenamente a la persona titular del derecho, mediante la exigencia de la cedula o documento de identidad.
 - ✓ Dejar constancia de su participación exclusiva en esta audiencia privada.
 - ✓ Registrar la presencia de personas que participen como facilitadores de mediación lingüística o comunicacional, en caso de ser requeridos, especificando su rol y vínculo con la persona, de modo que queden plenamente identificados.
- 3. Explicación del trámite:** El conciliador principal explicará de forma clara, pausada y adaptada a las necesidades particulares de la persona:
- ✓ En qué consiste el acuerdo de apoyo o la directiva anticipada.
 - ✓ Las consecuencias jurídicas de su suscripción.
 - ✓ El papel que desempeñará el conciliador.
 - ✓ La posibilidad de manifestar libremente su voluntad, así como de abstenerse de continuar el trámite en cualquier momento.
- 4. Exploración de comprensión y voluntad:** Para ello el conciliador principal deberá:
- ✓ Indagar sobre factores sociales, culturales, educacionales o comunicacionales que puedan influir en la comprensión del trámite.
 - ✓ Identificar si existen barreras que requieran ajustes razonables.
 - ✓ Aplicar las adaptaciones necesarias para garantizar la accesibilidad, comprensión e inclusión efectiva de la persona titular del derecho.
- 5. Evaluación de la voluntad libre y consciente:** El conciliador deberá valorar y dejar constancia escrita de si la persona titular del derecho ha demostrado:
- ✓ Comprensión suficiente del trámite.

- ✓ Expresión clara e inequívoca de su voluntad.
- ✓ Ausencia de indicios de coacción, error, engaño o manipulación.

6. Contenido de la constancia de audiencia privada: Al finalizar la audiencia privada, se debe elaborar una constancia de su realización que permita establecer lo siguiente:

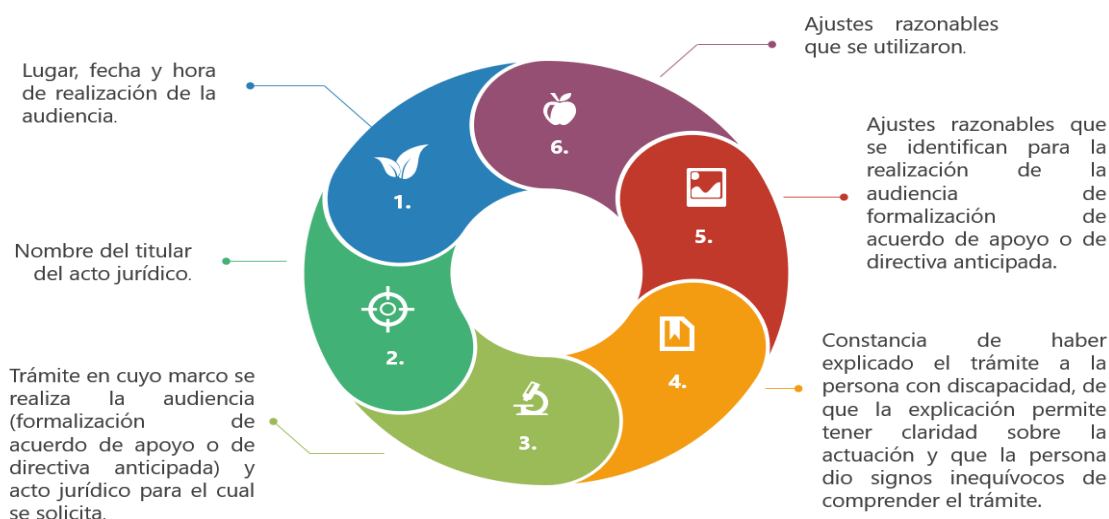


Ilustración 9 Contenido de la constancia de audiencia privada

La constancia no implica una relatoría de la audiencia; por consiguiente, no es necesario transcribir o indicar las preguntas efectuadas y las respuestas obtenidas por parte de la persona titular del derecho.

7. Cierre de la audiencia privada.

El conciliador principal informará a la persona titular del derecho que continuará el trámite conforme a su voluntad.

1.2.9. Elaboración de la citación para la audiencia de formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada.

Responsable(s): Monitor(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: El Centro expedirá citaciones en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que desarrolló la audiencia privada; y se fijará fecha

y hora para su celebración dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de admisión de la solicitud.

La citación a audiencia de formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada deberá contener al menos, el objeto, el nombre de la persona titular del derecho y persona que brindará el apoyo, la modalidad en la que se surtirá en diligencia, fecha, hora, lugar y los pormenores en el caso de ser virtual o híbrida. Las citaciones deberán constar por escrito y llevarán la firma del coordinador o director del Centro.

1.2.10. Notificación de la audiencia de formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada.

Responsable(s): Persona titular del derecho

Desarrollo: Si la solicitud se radicó a través del correo electrónico del Centro, mediante ese mismo mecanismo se contactará a la persona titular del derecho, para ser notificado de la citación a audiencia de conciliación y a su vez, también se le hará entrega de la citación dirigida a la persona que brindará el apoyo para que este se encargue de notificarlo.

Si la solicitud se radicó en las instalaciones del Centro, mediante correo electrónico (registrado en la solicitud) se contactará a la persona titular del derecho para que asista al Centro, estando allí, se le notificará personalmente de la audiencia de conciliación. A su vez, se le hará entrega de la citación dirigida a la persona que brindará el apoyo para que este se encargue de notificarlo.

Para la notificación de la persona que brindará el apoyo se podrán utilizar los siguientes canales:

1. Entrega física en la dirección de destino registrada en la solicitud. Se remite a la dirección de residencia de la persona de apoyo. Para ser válida debe conservarse el número de guía como constancia de remisión y el comprobante de entrega que acredite el resultado de la notificación.

2. Entrega a través de medios electrónicos. Se remite por correo certificado mediante mensaje de datos o correo electrónico, en este caso, para ser válida, debe garantizarse: la autenticidad de la identidad del destinatario y la conservación del comprobante de entrega y confirmación de lectura.

El titular del derecho debe asumir los costos de envío. Así mismo, deberán hacer entrega del comprobante en el que se acredite la notificación a la persona de apoyo y esta información deberá ser trasladada al Centro de Conciliación en físico o a la dirección electrónica conciliacion@unicesmag.edu.co indicando en el asunto el

número de registro de caso SICAAC, con una antelación de la menos un (01) día previo a la fecha en que surtirá la audiencia.

1.2.11. Audiencia de formalización de acuerdo de apoyo o directiva anticipada.

Responsable: Conciliador(a) del Centro de Conciliación con supervisión y guía del Coordinador(a) o Director(a) del Centro de Conciliación o docente del área respetiva.

Desarrollo: Agotada audiencia privada y generada la constancia de realización de esta, se deberá citar a la persona titular del acto jurídico y a la persona que brindará el apoyo.

La audiencia es dirigida por el conciliador principal quien debe verificar que es voluntad de las partes suscribir el acuerdo de apoyo o la directiva anticipada y debe explicarles en qué consiste el trámite, cuáles son las obligaciones que adquieren y sus consecuencias y la inexistencia de causales de inhabilidad.

Protocolo de audiencia de formalización de acuerdo de apoyo o directiva anticipada.

1. Saludo e instalación de la audiencia

El conciliador principal dará apertura a la audiencia privada con un saludo cordial y respetuoso, dando la bienvenida a la persona titular del derecho y la persona de apoyo, explicándoles el objetivo de la diligencia: verificando que la voluntad expresada para la suscripción del acuerdo de apoyo o directiva anticipada es libre, consciente y exenta de vicios.

2. Verificación de asistencia y apertura de la audiencia

El conciliador principal abre la audiencia confirmando la presencia del titular del derecho y de la persona que prestará el apoyo. En caso de haber agotado previamente una audiencia privada, se deja constancia de su realización en el acta.

3. Presentación del conciliador

El conciliador principal se presenta formalmente indicando su nombre completo, su calidad de estudiante, abogado o monitor judicante, y su designación como conciliador adscrito al Centro de Conciliación. Explica que actúa como tercero neutral e imparcial, y que su función consiste en

garantizar que la audiencia se desarrolle conforme a los principios de legalidad, voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad y buena fe.

4. Exposición del trámite y objeto de la audiencia

El conciliador principal informará a las partes en qué consiste el acuerdo de apoyo o la directiva anticipada, sus implicaciones legales, los efectos jurídicos del documento y las obligaciones que de él se derivan para ambas partes. Se recalca que dicho acuerdo no sustituye la voluntad del titular, sino que fortalece su ejercicio en condiciones de igualdad.

5. Verificación de voluntad y ausencia de vicios

Se interroga a ambas partes para verificar que su consentimiento es libre, informado y voluntario, sin la existencia de presión, coacción, engaño, intimidación o vicios de consentimiento. En el caso del titular del acto, se ratifica que comprende el alcance del acuerdo y desea suscribirlo en los términos expuestos.

6. Verificación de inexistencia de inhabilidades

Se pregunta a la persona que prestará el apoyo, si se encuentra incurso en alguna causal de inhabilidad legal o de conflicto de interés, el conciliador principal debe dejar constancia de su manifestación bajo gravedad de juramento.

7. Inclusión de ajustes razonables

En caso de que en la solicitud se hubieran indicado ajustes razonables, se procede conforme a lo solicitado, garantizando la accesibilidad y comprensión plena del contenido.

8. Redacción del acta de conciliación o constancia según el resultado: surtido el proceso de negociación pueden ocurrir las siguientes circunstancias:



Ilustración 10 Resultados de la suscripción de acuerdo de apoyo y directiva anticipada

1. Acta de suscripción de apoyo o directiva anticipada: El conciliador auxiliar procederá a redactar el acta, la cual deberá contener:

- ✓ Plena identificación de los intervinientes.
- ✓ Exposición clara del objeto del acuerdo.
- ✓ Descripción precisa de las obligaciones, verificando que sean claras expresas y exigibles.

Responsable de la elaboración: La elaboración del documento corresponde al conciliador principal y auxiliar, de modo que, una vez elaborado el escrito, deberán remitirlo al correo electrónico conciliacion@unicesmag.edu.co indicando en el asunto el número de registro caso en SICAAC.

Responsable de la revisión: De manera inmediata se procede con la revisión del documento, preferiblemente esta se hará por la coordinación del Centro o en su defecto, por el director del Centro o el docente del área respectiva.

La revisión debe estar orientada a verificar que en el documento se consigne de manera fidedigna la información de las partes intervinientes o de sus apoderados, esto es, nombres, números de identificación, direcciones físicas o electrónicas, número de tarjeta profesional o licencia temporal, nombre de la persona jurídica, representante legal etc. Así mismo que, los hechos y pretensiones sean coherentes respecto a lo desarrollado en la audiencia y finalmente que los acuerdos sean claros, expresos, exigibles, permitiéndoles

gozar de los efectos de tránsito a cosa juzgada y prestar merito ejecutivo. Para ello se deberá constatar que contenga:

1. Ciudad y fecha de suscripción del acuerdo de apoyo.
2. Identificación de la persona con titular del derecho, del conciliador principal y de las demás personas que intervengan en el trámite.
3. Individualización de la o las personas naturales o jurídicas designadas como apoyo, y su relación de confianza con la persona titular del acto jurídico.
4. Circunstancias de lugar y fecha de realización de la audiencia privada y su resultado.
5. El acto o actos jurídicos para el cual se suscribe el acuerdo de apoyo.
6. La delimitación y alcance de las funciones del apoyo.
7. Las obligaciones que se derivan de la designación.
8. Las salvaguardas acordadas por las partes, si hay lugar a ellas.
9. La vigencia del acuerdo de apoyos o del apoyo establecido a través de la directiva anticipada, la que no podrá extenderse más allá del término establecido en la ley 1996 de 2019.
10. El medio a través del cual, de ser el caso, la persona de apoyo comunicará a la persona titular del derecho, las circunstancias y su decisión de modificar o poner fin al acuerdo o a la directiva anticipada.

Luego de revisado el documento, el conciliador principal hará lectura integral del documento a los intervinientes, si alguna expresa reparos respecto al contenido del acuerdo, el conciliador auxiliar deberá realizar los ajustes pertinentes conforme a lo solicitado, y se reenviará el documento corregido para nueva revisión, luego se procede a repetir el procedimiento descrito con antelación, hasta lograr un acuerdo definitivo que cuente con el asentimiento de las partes. Aprobado el contenido, se procederá con la impresión del documento.

Firma del acta de suscripción de apoyo o directiva anticipada: Deberán suscribir acuerdo de apoyo o directiva anticipada todos los intervinientes, esto es; titular del derecho, persona de apoyo, intervinientes, conciliador

principal y quien realizó la revisión al documento definitivo, esto es, el coordinador del Centro o en su defecto, el director del Centro o el docente del área respectiva.

En las audiencias virtuales, una vez aprobado el contenido del acuerdo de apoyo o directiva anticipada, el conciliador procederá a dar lectura integral del mismo. Las partes deberán encender sus cámaras y manifestar de forma expresa la aceptación del contenido. Dicha aceptación será grabada y hará las veces de firma. Posteriormente, se generará el enlace de la grabación de la audiencia, el cual será incorporado en el acuerdo en el espacio destinado para las firmas, permitiendo así su verificación en cualquier momento y garantizando la validez del consentimiento otorgado. En este último evento, el documento deberá ser suscrito por el conciliador principal y por quien realizó la revisión, esto es, el coordinador de Centro o en su defecto, el director de Centro o el docente del área respectiva.

2. Constancia de no suscripción de apoyo o directiva anticipada.

Responsable: Conciliador(a) del Centro de Conciliación con supervisión y guía del Coordinador(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: Es el documento que se expide cuando las partes no logran llegar a un acuerdo en la audiencia, careciendo de los efectos de tránsito a cosa juzgada y prestar mérito ejecutivo, de modo que, se debe informar a la persona titular del derecho que puede convocar por una vez más, dentro del trámite, a otras personas que puedan actuar como su apoyo y que también tiene derecho a iniciar posteriormente otro trámite⁷.

Responsable de la elaboración: La elaboración del documento corresponde al conciliador principal y auxiliar, de modo que, una vez elaborado el escrito, deberán remitirlo al correo electrónico conciliacion@unicesmag.edu.co indicando en el asunto el número de registro caso en SICAAC.

Responsable de la revisión: De manera inmediata se procede con la revisión del documento, preferiblemente esta se hará por la coordinación del Centro o en su defecto, por el director del Centro o el docente del área respectiva.

La revisión debe estar orientada a verificar que en el documento se consigne de manera fidedigna la información de las partes intervinientes o de sus

⁷ Decreto 1429 de 2020, artículo 2.2.4.5.2.3, núm. 6

apoderados, esto es, nombres, números de identificación, direcciones físicas o electrónicas, número de tarjeta profesional o licencia temporal, nombre de la persona jurídica, representante legal etc. Así mismo que, los hechos y pretensiones sean coherentes respecto a lo desarrollado en la audiencia y finalmente que los acuerdos sean claros, expresos, exigibles, permitiéndoles gozar de los efectos de tránsito a cosa juzgada y prestar mérito ejecutivo. Para ello se deberá constatar que contenga:

Firma de la constancia de no suscripción de acuerdo de apoyo o directiva anticipada: Deberá suscribir la constancia de no acuerdo el conciliador principal y quien realizó la revisión al documento definitivo, esto es, el coordinador del Centro o en su defecto, el director del Centro o el docente del área respectiva.

9. Lectura del resultado

El conciliador principal da lectura íntegra del acuerdo de apoyo o directiva anticipada. Si la audiencia es virtual, las partes deben encender sus cámaras y expresar de manera clara y verbal su aceptación, dicha manifestación quedará grabada como prueba de su voluntad, y el enlace de la grabación será incorporado en el cuerpo del documento como equivalente funcional de la firma. De producirse el resultado de no acuerdo el conciliador deberá también dar lectura de este resultado.

10. Cierre de la audiencia:

La sesión concluye instando a las partes para la resolución pacífica de sus desavenencias a través del diálogo y de las decisiones concertadas. Acto seguido, el conciliador declara formalmente cerrada la audiencia.

3. Constancia de inasistencia a audiencia de suscripción de apoyo o directiva anticipada.

Constancia de inasistencia: Es el documento que incorpora la información de quienes asisten o no a la audiencia de suscripción de apoyo o directiva anticipada. Este documento será expedido en la fecha en que debía surtirse la diligencia.

Responsable de la elaboración: La elaboración del documento corresponde al conciliador principal y auxiliar, de modo que, una vez elaborado el escrito, deberán remitirlo al correo electrónico conciliacion@unicesmag.edu.co indicando en el asunto el número de registro caso en SICAAC.

Responsable de la revisión: De manera inmediata se procede con la revisión del documento, preferiblemente esta se hará por la coordinación del Centro o en su defecto, por el director de Centro o el docente del área respectiva.

La revisión debe estar orientada a verificar que en el documento se consigne de manera fidedigna la información de las partes intervinientes y/o apoderados, esto es: nombre y apellidos completos, número de identificación, número de tarjeta profesional o licencia temporal, direcciones físicas o electrónicas; en tratándose de personas jurídicas, razón social, NIT y datos del representante legal. Así mismo que los hechos y pretensiones consignados coincidan con los registrados en la solicitud de conciliación y que se señale con precisión quienes comparecieron y quienes no comparecieron.

Firma de constancia de inasistencia: Deberá suscribir la constancia de inasistencia el conciliador principal y quien realizó la revisión al documento definitivo, esto es, el coordinador del Centro o en su defecto, el director del Centro o el docente del área respectiva. La constancia de inasistencia se expide al cuarto (4) día hábil siguiente a la audiencia.

2.1.11. Registro complementario en SICAAC

Responsable(s): Coordinador(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: Se deberá realizar el cargue de la información complementaria dentro del SICAAC asegurándose de anexar los pormenores del trámite de formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada.

En este registro complementario se incorporará la modalidad de la audiencia privada, hechos, pretensiones, cuantía, operador, fecha en la que se surtió la diligencia y resultado obtenido.

El registro de la información complementaria deberá ejecutarse de manera inmediata a la expedición de las constancias o archivos. En el caso de las actas se podrá ejecutarse hasta el segundo (2) día hábil siguiente a la audiencia de privada.

Así mismo, al respaldo del documento original (acuerdo, constancia o archivo) se procederá a imprimir el registro que genere SICAAC.

2.1.12. Suscripción del registro generado por SICAAC

Responsable(s): Director(a) del Centro de Conciliaci3n.

Desarrollo: El director del Centro cotejar3 en f3sico la informaci3n consignada en el registro generado por SICAAC y el documento definitivo (acta, constancia de asunto no conciliable o archivo).

Verificando que la informaci3n sea fidedigna, esto es, corroborar los datos de las partes intervinientes, como nombres y n3meros de identificaci3n, nombre de la persona jur3dica, representante legal etc. As3 mismo la coincidencia del resultado y el nombre e identificaci3n del conciliador.

Si del cotejo que se hace, el director evidencia alguna irregularidad, advertir3 de inmediato al coordinador del Centro a trav3s del correo conciliacion@unicesmag.edu.co para que se proceda con la correcci3n. Corregida la informaci3n se procede nuevamente con el cotejo.

Finalizado el cotejo de la informaci3n y evidenciada la conciencia de la informaci3n, el director del Centro proceder3 a suscribir el registro generado por SICAAC.

2.1.13. Cierre del asunto en SICAAC

Responsable(s): Director(a) o Coordinador(a) del Centro de Conciliaci3n.

Desarrollo: De inmediato, se procede a escanear el documento definitivo (acta, constancia o archivo) con su correspondiente registro; posteriormente, en formato PDF se realiza el cargue de este documento dentro del n3mero de registro de caso en SICAAC, para concluir, se procede a *finalizar el caso*.

En caso de que el documento reportado sea una constancia o archivo, el SICAAC bloquea la posibilidad de editar la informaci3n en 3l consignada y solo permitir3 la consulta.

En caso de que el documento reportado sea un acta, el SICAAC bloquea la posibilidad de editar la informaci3n ya consignada, pero permitir3 el cargue de los datos del seguimiento al acuerdo que deber3 hacerse con posterioridad por el Centro.

2.3. OTRAS DISPOSICIONES PARA EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO Y TRAMITES DE FORMALIZACIÓN DE ACUERDO DE APOYO Y DIRECTIVA ANTICIPADA.

2.3.1. Término para realizar surtirse el procedimiento conciliatorio o formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada.

El desarrollo completo del procedimiento conciliatorio o la audiencia de formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada deberá intentarse en un plazo máximo de tres (3) meses contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud.

No obstante, la audiencia de conciliación o la audiencia de formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada podrá ser suspendida y reanudada dentro de ese plazo, las veces que sea necesario, siempre que exista mutuo conceso entre las partes intervinientes. Esta flexibilidad busca facilitar el diálogo, promover la construcción de acuerdos y garantizar el derecho a la participación efectiva en el proceso.

2.3.2. Prórroga del término para surtirse el procedimiento conciliatorio o formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada.

Responsable(s): El Conciliador del Centro de Conciliación con supervisión y guía del Director(a) o Coordinador(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: De manera excepcional, las partes podrán solicitar por una sola vez una prórroga de hasta tres (3) meses, cuando existan razones de fondo que lo ameriten, tales como:

- 1. Necesidad de obtener o aportar documentación adicional.**
- 2. Evaluación de propuestas de acuerdo.**
- 3. Circunstancias personales, profesionales o médicas de alguna de las partes.**

La prórroga deberá ser solicitada por escrito y quedará consignada en el expediente del caso, con la firma de las partes o de sus apoderados.

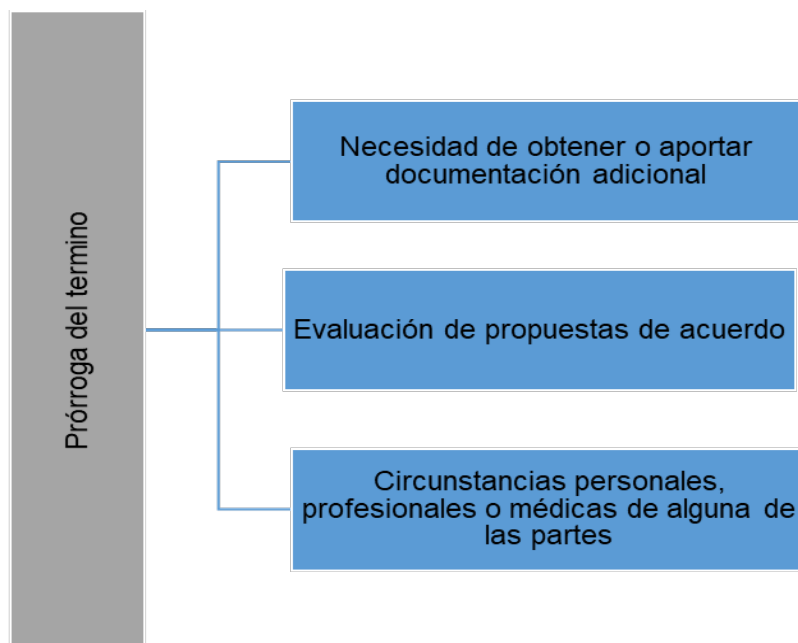


Ilustración 11 Prórroga del término

2.3.3. Suspensión de la audiencia de conciliación o audiencia de formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada.

Responsable(s): Parte solicitante y/o parte convocada; Conciliador del Centro de Conciliación con supervisión y guía del Director(a) o Coordinador(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: La audiencia de conciliación o audiencia de formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada, podrá ser suspendida en los casos en que, por razones justificadas y debidamente sustentadas, no pueda llevarse a cabo en la fecha y hora inicialmente programadas. La suspensión deberá respetar los principios de legalidad, debido proceso, celeridad y eficacia, y tendrá como finalidad proteger el derecho de las partes a participar de forma efectiva en el procedimiento.

Se podrá suspender la audiencia por las siguientes razones:

1. **Solicitud conjunta de las partes**, por considerar que requieren mayor tiempo para evaluar propuestas, allegar documentos o preparar acuerdos.
2. **Indebida notificación**, cuando se verifique que alguna de las partes no fue efectivamente notificada.
3. **Inconvenientes técnicos o logísticos**, en el caso de audiencias virtuales o presenciales que impidan el normal desarrollo de la diligencia.

4. **Impedimentos o recusaciones del conciliador**, cuando se deban resolver antes de continuar con el proceso.
5. **Por decisión del conciliador**, si durante la diligencia se evidencia la necesidad de contar con pruebas o elementos adicionales para facilitar un acuerdo.

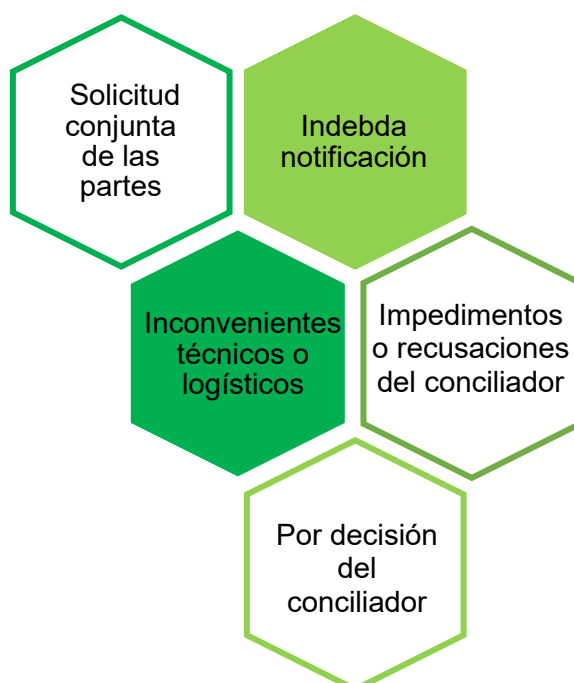


Ilustración 12 Causales de suspensión

2.3.4. Archivo de solicitud de conciliación o solicitud de formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada.

Responsable(s): Director(a) o Coordinador(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: La solicitud de conciliación o solicitud de o formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada se deberá archivar mediante actuación administrativa debidamente motivada por el Centro, con aprobación y firma del director(a) o coordinador(a) del Centro de Conciliación; las circunstancias que dan lugar al archivo son:

1. **Desistimiento expreso del solicitante o del titular del derecho** se entiende configurado el desistimiento expreso cuando el solicitante o titular del derecho manifiesta de manera clara, voluntaria e inequívoca su decisión de no continuar con el trámite. Dicha manifestación podrá ser

presentada por escrito a través del correo electrónico oficial del Centro de Conciliación conciliacion@unicesmag.edu.co o mediante radicación física en sus instalaciones. En ambos casos, el convocante deberá indicar el número de registro de caso asignado en SICAAC, con el fin de identificar correctamente el expediente al que se refiere su solicitud.

2. **Desistimiento tácito del convocante**, es la conducta omisiva del solicitante o titular del derecho, quien, habiendo sido requerido para corregir la solicitud, completar documentación, subsanar requisitos, recoger citaciones o asistir a la audiencia programada, no realiza ninguna actuación dentro del término establecido, ni presenta justificación alguna. Esta inactividad revela su intención implícita de abandonar el trámite.
3. **Acuerdo extraprocesal**, cuando las partes informan al Centro de Conciliación que han alcanzado un acuerdo o han realizado la formalización de acuerdo de apoyo o directiva anticipada por fuera de este escenario, dicha circunstancia será verificada y debidamente documentada, dando lugar al archivo de la solicitud. Esta comunicación deberá remitirse al correo institucional del Centro conciliacion@unicesmag.edu.co o entregarse de manera física en sus instalaciones, indicando de forma precisa el número de registro de caso asignado en SICAAC.
4. **Imposibilidad de notificación a la parte convocante o a la persona de apoyo**, cuando el solicitante o titular del derecho ha suministrado los datos de contacto y manifiesta haber agotado razonablemente los medios a su alcance para propiciar una notificación, pero no ha sido posible localizar a la persona convocada o persona de apoyo, se procederá al archivo, realizando esta especificación concreta dentro del formato de archivo.

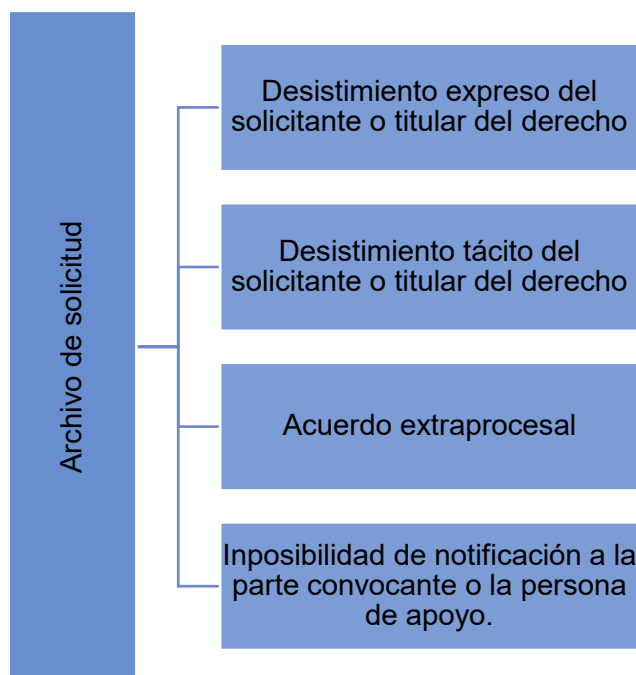


Ilustración 13 Causales Archivo de solicitud de conciliación

2.3.5. Entrega de copias simples y primeras copias.

Responsable(s): Director(a) o Coordinador(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: A solicitud de cualquiera de las partes se puede hacer entrega copias simples de los documentos definitivos (actas y/o constancias).

Por única vez y a solicitud de cualquiera de las partes, se puede hacer entrega de primeras copias del acta, con indicación expresa de que sobre ese documento consta esa consecuencia.

La solicitud de expedición de copias simples o primeras copias podrá hacerse de manera personal en las instalaciones del Centro o por mediante el correo institucional conciliacion@unicesmag.edu.co.

2.3.6. Seguimiento de casos de conciliación, tramites de formalización de acuerdo de apoyo y directiva anticipada.

Responsable(s): Director(a) o Coordinador(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: En SICAAC existe la posibilidad de registrar el seguimiento a los casos que han sido finalizados y cuyo resultado ha sido un acta de conciliación total o parcial únicamente, para hacerlo, se seguirán estas indicaciones:

1. Una vez transcurridos dos meses desde la celebración del acta de conciliación, acuerdo de apoyo o directiva anticipada, deberá realizar el seguimiento correspondiente. Para ello, se comunicará con las partes vía telefónica o las citará por correo para que comparezcan ante el Centro, con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas.
2. Corroborada la información, ingresará al SICAAC y procederá registrar los detalles del seguimiento, para ello deberá dirigirse a la barra de menú principal del sistema ubicada en el área superior de la pantalla, allí ubicará la opción "CASOS" y en la lista que se despliega seleccionará "Casos de Conciliación" así:

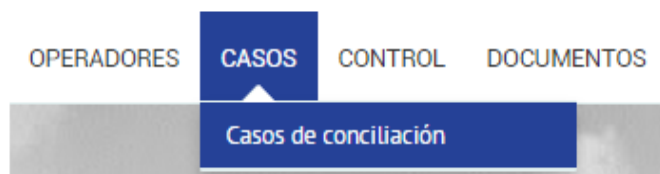


Ilustración 14 Lista de despliegue casos de conciliación.

3. Al ingresar a este módulo observará la tabla central de casos registrados, en ella ubicará el caso que presente el icono seguimiento del caso y hará clic sobre él. El sistema mostrará una vista vacía encabezada por el botón, deberá hacer clic sobre él y responderá las preguntas que aparecen a continuación:

Menú principal del SICAAC → Casos → Casos de Conciliación → Seguimiento de Casos de Conciliación

[Registrar seguimiento al acuerdo](#)

¿Se cumplió o se está cumpliendo el acuerdo de conciliación?:*

NO SI

¿El acuerdo alcanzado en la conciliación fue llevado a proceso judicial?:*

NO SI

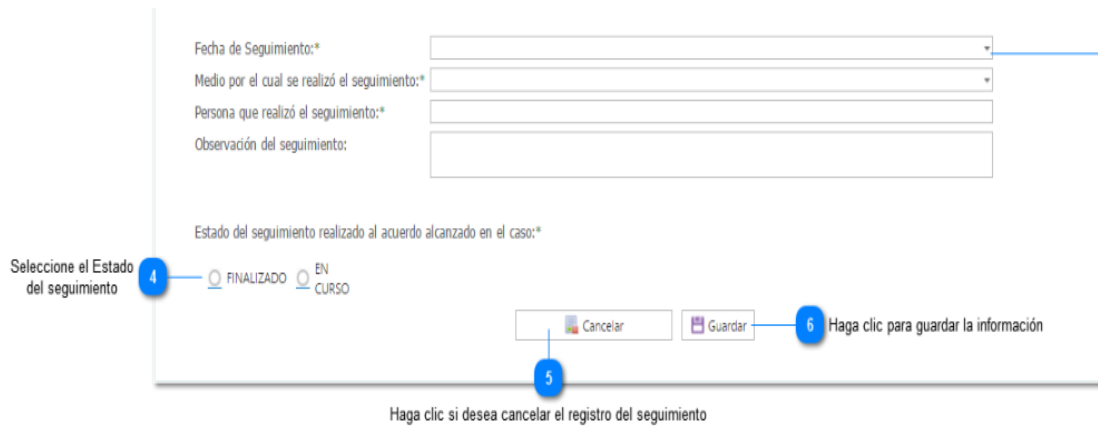
¿Existe reincidencia del conflicto que se acordó en el caso de conciliación?:*

NO SI

Haga clic en la opción que corresponda bajo cada una de las preguntas

2

Ilustración 15 Seguimiento de casos de conciliación



Fecha de Seguimiento:*

Medio por el cual se realizó el seguimiento:*

Persona que realizó el seguimiento:*

Observación del seguimiento:

Estado del seguimiento realizado al acuerdo alcanzado en el caso:*

Seleccione el Estado del seguimiento **4** FINALIZADO EN CURSO

6 Haga clic para guardar la información

5 Haga clic si desea cancelar el registro del seguimiento

Luego de guardar la información, el sistema ofrecerá la siguiente vista con la información ingresada, así como la opción de editar y eliminar el seguimiento creado

Ilustración 16 Seguimiento de casos de conciliación

- Luego de guardar la información, el sistema ofrecerá la siguiente vista con la información ingresada, así como la opción de editar y eliminar el seguimiento creado.



Seguimiento Caso Conciliación | N° registro: 45789 - Área: FAMILIA - Tema: OBLIGACIONES FRENTE A LOS HIJOS E INCAPACES

Fecha del seguimiento: 24 de septiembre de 2015

Estado: FINALIZADO

¿Se cumplió el acuerdo de conciliación?: SI

¿El acuerdo alcanzado en la conciliación fue llevado a proceso judicial?: NO

¿Existe reincidencia del conflicto que se acordó en el caso de conciliación?: NO

Responsable del seguimiento: CARLOS ALVARADO Medio por el cual se realizó el seguimiento: TELÉFONO

Observación:

Ilustración 17 Editar y eliminar seguimiento.

2.3.7. Archivo de actas y constancias.

Responsable(s): Director(a) o Coordinador(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: Los originales de las actas y constancias, inicialmente se conservarán en el archivo del Centro, posteriormente, estos documentos pasarán al archivo central y luego reposarán en el archivo histórico de la Universidad, conforme se estipule en las tablas de retención documental.

2.3.8. Corrección o aclaración de actas o constancias.

Responsable(s): Conciliador(a) con supervisión y guía del Director(a) o Coordinador(a) del Centro de Conciliación

Desarrollo: Para lo pertinente será importante advertir si el error es de forma o de fondo:

1. Cuando se detecten *errores evidentes de forma* en actas o constancias emitidas por el Centro de Conciliación, tales como errores aritméticos, numéricos, tipográficos, ortográficos, de transcripción o en la identificación de las partes (como nombres, cédulas o datos de contacto), en el acuerdo conciliatorio o en el resultado, cualquier interesado podrá solicitar su corrección mediante comunicación escrita debidamente motivada, dirigida al Centro por medio del correo electrónico conciliacion@unicesmag.edu.co o a través de radicación física en sus instalaciones.

Si la subsanación no altera el consentimiento prestado por las partes, ni la esencia del acuerdo conciliatorio logrado o el resultado obtenido, se elaborará una fe de erratas o documento aclaratorio que subsane el error advertido. Este documento deberá ser firmado por el conciliador, refrendado por el coordinador o el director del Centro y remitido a las partes mediante los medios de notificación registrados en la solicitud.

2. Cuando se detecten *errores evidentes de fondo* en actas o constancias emitidas por el Centro de Conciliación, y ello implica la modificación sustancial del acuerdo o de su resultado, cualquier interesado podrá solicitar su corrección mediante comunicación escrita debidamente motivada, dirigida al Centro por medio del correo electrónico conciliacion@unicesmag.edu.co o a través de radicación física en sus instalaciones.

Si la subsanación altera el consentimiento prestado por las partes, la esencia del acuerdo conciliatorio logrado o el resultado obtenido será necesario que el coordinador del Centro cite a las partes intervinientes que participaron de la diligencia inicial y se elaborará una fe de erratas o documento aclaratorio que subsane el error advertido, mismo que será refrendado por las partes a través de su suscripción. Este documento deberá ser firmado por el conciliador, refrendado por el coordinador o el director del Centro y remitido a las partes mediante los medios de notificación registrados en la solicitud.

En todo caso, tanto el acta o constancia como el documento aclaratorio utilizarán el mismo consecutivo y ambos deberán reposar en SICAAC. De igual forma, estos documentos deberán conservarse en el archivo físico o digital del Centro garantizando así la trazabilidad y coherencia documental del trámite.

En caso de que el asunto ya se encuentre *finalizado* en la plataforma SICAAC, será necesario solicitar su reapertura mediante comunicación formal remitida al correo del Ministerio de Justicia y del Derecho a la dirección sicaac@minjusticia.gov.co. Esta solicitud deberá estar debidamente motivada y acompañada del número de registro de caso en SICAAC. Una vez se reabre el asunto, se cargará en PDF el documento acta o constancia y el documento aclaratorio.

2.3.9. Modificación del acuerdo de apoyo

El acuerdo de apoyo podrá modificarse en cualquier momento y la solicitud podrá hacerse por cualquiera de las partes que suscribieron el acta. La gestión garantizará el cumplimiento de las etapas de trámite de acuerdo de apoyo.

La modificación constará por escrito y se suscribirá un acta que será refrendada por las partes.

2.3.10. Terminación del acuerdo de apoyo

La terminación del acuerdo de apoyo puede obedecer a las siguientes circunstancias:

1. De mutuo acuerdo mediante acta.
2. Por la intención de la persona con discapacidad que en cualquier momento podrá manifestarla y deberá formalizarla mediante acta, en este caso, será el conciliador quien comunica a la persona de apoyo, sobre esta decisión.
3. Por la intención de la persona de apoyo, quien deberá dar aviso previo a la persona con discapacidad.
4. Por muerte de la persona con discapacidad.

2.4. CAPACITACIONES CONTINUAS A OPERADORES Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A ESTUDIANTE DE CONSULTORIO JURÍDICO QUE FUE DESIGNADO COMO CONCILIADOR.

Responsable: Coordinador(a) del Centro de Conciliación.

Desarrollo: Esta estrategia de aprendizaje tiene como objetivo la apropiación de conocimientos específicos con el fin desarrollar en el estudiante habilidades y competencias ciudadanas para la resolución de conflictos a través de la conciliación extrajudicial en derecho.

Es crucial que los operadores del Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano” del Programa de Derecho, reciban capacitaciones continuas sobre conciliación a lo largo del semestre. Estas sesiones de formación constante son fundamentales porque los prepararán para desempeñar eficazmente el rol de conciliadores. Al

adquirir habilidades prácticas y teóricas durante el transcurso de las capacitaciones, los estudiantes estarán mejor equipados para mediar en futuros procesos de conciliación.

La importancia de estas capacitaciones no solo radica en la adquisición de conocimientos técnicos, sino también en el desarrollo de competencias blandas, como la escucha activa, la empatía y la resolución de conflictos. Estas habilidades son fundamentales para desempeñar con éxito el rol de conciliador, ya que permiten establecer un ambiente propicio para la negociación y llegar a acuerdos satisfactorios para ambas partes.

Además, al recibir capacitaciones continuas durante el semestre, los estudiantes tendrán la oportunidad de practicar y perfeccionar sus habilidades de conciliación antes de enfrentarse a situaciones reales. Esto les brindará la confianza y la preparación necesarias para afrontar los desafíos que puedan surgir en el ejercicio de su labor como conciliadores. Los estudiantes conciliadores en cada audiencia programada deberán desempeñar cualquiera de los siguientes roles:

2.4.1. Proceso evaluativo.

Responsables: Coordinador(a) Centro de Conciliación.

Desarrollo: En este escenario de aprendizaje, los estudiantes matriculados a Consultorio Jurídico deberán realizar el proceso evaluativo de acuerdo con los parámetros establecidos a continuación:

Al inicio de cada semestre académico, la dirección del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano del Programa de Derecho, expedirá la programación de capacitaciones, misma que será de obligatorio acatamiento. Para todos los operadores del Centro.

Finalizadas las sesiones de capacitación del corte respectivo, los estudiantes de Consultorio Jurídico vinculados a los servicios del Centro de Conciliación deberán presentar la prueba correspondiente. La evaluación se realizará a través de la plataforma institucional que se disponga para tal fin, y consistirá en resolución de preguntas de opción múltiple, con una única respuesta correcta. Los estudiantes dispondrán del lapso que se oriente en la programación de capacitaciones.

Al finalizar el tiempo asignado, el resultado de la prueba será visible inmediatamente.

Adicionalmente, los estudiantes podrán desempeñarse en el rol de conciliadores principales o auxiliares, por lo cual se generaría una segunda nota durante el corte académico. En ese caso, esas notas se ponderarán de manera equitativa,

obteniéndose una única calificación correspondiente a los servicios del Centro de Conciliación.

La designación como conciliador auxiliar o principal es realizada por el Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano” de manera discrecional de la lista de conciliadores matriculados en el espacio académico de Consultorio Jurídico y de conformidad a la distribución de servicios.

Previo a la audiencia de conciliación

Con el fin de garantizar la preparación adecuada de cada caso y el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, los estudiantes conciliadores deberán cumplir con la realización del examen previo a la audiencia de conciliación, bajo lineamientos establecidos por la Coordinación del Centro, los cuales buscan evaluar de forma integral el desempeño de los estudiantes conciliadores, considerando su puntualidad, el análisis jurídico de la solicitud de conciliación, la aplicación de la Ley 2220 de 2022 o de la Ley 1996 de 2019, la formulación de una posible solución al conflicto y la redacción técnica del acta, constancias o documento correspondiente. Esta evaluación busca fortalecer la formación ética, jurídica y profesional de los estudiantes en el marco de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

De modo que la finalidad de esta evaluación es valorar de forma objetiva, coherente y formativa el desempeño práctico y académico de los estudiantes conciliadores durante el desarrollo de sus funciones en el Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano”. Busca establecer criterios claros de evaluación que permitan:

- ✓ Identificar fortalezas y debilidades en la formación jurídica, procedimental y actitudinal del estudiante.
- ✓ Fomentar la mejora continua en el ejercicio de la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos.
- ✓ Garantizar la calidad en la atención a las partes y el respeto por los principios de la Ley 2220 de 2022.
- ✓ Alinear la práctica con los estándares éticos y profesionales que exige el rol del conciliador extrajudicial en derecho.

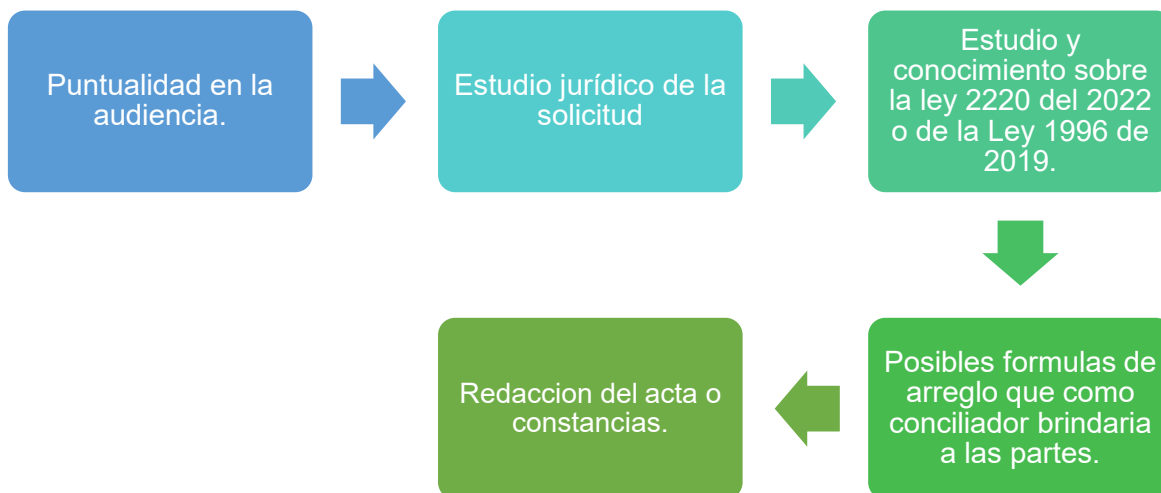


Ilustración 18 Ítems de valoración a estudiantes conciliadores

Los estudiantes asignados como conciliadores principales o auxiliares deben presentarse obligatoriamente en las fechas programadas por la Coordinación del Centro en las fechas que se señalen para presentar la evaluación antes de la audiencia de conciliación asignada.

Durante la audiencia de conciliación.

Se evaluará el desempeño como conciliadores y la aplicación de los protocolos previstos para cada diligencia. Finalmente, se tendrá en cuenta la redacción de los documentos definitivos (actas o constancias)

3. ENTIDAD AVALADA

3.1. DIPLOMADO DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO.

El Centro de Conciliación "San Juan de Capistrano", como entidad avalada ofrece el Diplomado en Conciliación Extrajudicial en Derecho, un programa de formación avalado por el Ministerio de Justicia y del Derecho. Este diplomado capacita a los participantes en habilidades teóricas y prácticas para ejercer como conciliadores extrajudiciales, brindando herramientas jurídicas, éticas y comunicacionales necesarias para intervenir en la resolución de conflictos de manera pacífica y eficaz.

3.1.1. Diplomado de conciliación para exoneración de examen preparatorio.

Una de las ventajas significativas para los estudiantes del Programa de Derecho de la Universidad CESMAG que cursan este diplomado, es la posibilidad de optar por la exoneración de uno de los exámenes preparatorios, requisito indispensable para la obtención del título de abogado. Esta posibilidad se encuentra regulada bajo un

acto emanado por rectoría que, a su vez, se respalda por el Reglamento de Exámenes Preparatorios.

Esta disposición permite que los estudiantes que hayan cursado y aprobado el Diplomado en Conciliación Extrajudicial en Derecho puedan ser eximidos de presentar uno de los exámenes preparatorios, previa evaluación y autorización por parte del comité académico respectivo.

Esta iniciativa no solo representa una oportunidad académica de gran valor, sino que también reconoce el esfuerzo de los estudiantes que complementan su formación con estudios especializados. Al mismo tiempo, fortalece la cultura de la conciliación como mecanismo idóneo para la resolución de conflictos en el contexto jurídico colombiano.

3.1.2. Diseño curricular del diplomado de conciliación extrajudicial en derecho.

El Diplomado en Conciliación Extrajudicial en Derecho, ofrecido por el Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano”, cuenta con una estructura curricular diseñada conforme a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho, y orientada al desarrollo de competencias jurídicas, éticas y procedimentales en los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Este diplomado tiene una duración de 120 horas, distribuidas en módulos teórico-prácticos, y se desarrolla bajo modalidad presencial, virtual sincrónica o mixta, según lo establecido previamente por el Centro de Conciliación.

Dentro de la estructura curricular del Diplomado de Conciliación Extrajudicial en Derecho, los estudiantes abarcarán la siguiente temática:

Unidades temáticas o módulos: Módulo Básico		
No	Nombre de las temáticas	No. Horas
1	Teoría del conflicto	04
2	Mecanismos alternativos de solución de conflictos	08
3	Marco legal y jurisprudencial de la conciliación	04
4	Centros de conciliación: naturaleza y características	04
5	El conciliador y su régimen disciplinario	04
6	Asuntos conciliables y no conciliables	04
7	La naturaleza del acuerdo conciliatorio y sus efectos	04
8	La conciliación en asuntos de familia	04
9	La conciliación en asuntos civiles y comerciales	04

10	La conciliación en asuntos laborales	04
11	La conciliación en asuntos contenciosos administrativos	04
12	La conciliación en asuntos y mediación penal	04
13	La conciliación en conflictos entre particulares relacionados con predios rurales	04
14	La conciliación en asuntos de tránsito	02
15	La conciliación en asuntos policivos y de convivencia ciudadana	02
16	Lineamientos de la justicia en equidad	04
17	La perspectiva de género en la función de administrar justicia	04
18	Gestión de conflictos relacionados con formas de violencia contra la mujer y sujetos de especial protección constitucional	04
Total		72
Unidades temáticas o módulos: Módulo Entrenamiento		
No	Nombre de las temáticas	No. Horas
1	Técnicas y habilidades para el análisis, gestión, solución, resolución o transformación del conflicto	04
2	Técnicas y habilidades de negociación	04
3	El trabajo interdisciplinario en el tratamiento del conflicto en la conciliación	04
4	El procedimiento conciliatorio	04
5	La conciliación por medios virtuales	08
6	La audiencia de conciliación y la posibilidad de encuentros asincrónicos en la conciliación	04
7	Elaboración de actas de conciliación y constancias	04
8	Gestión de conflictos familiares	08
9	Gestión de conflictos civiles y comerciales	04
10	Gestión de conflictos laborales	04
11	Gestión de conflictos contenciosos administrativos	04
12	Gestión de conflictos y mediación penales	04
13	Gestión de conflictos entre particulares relacionados con predios rurales	04
14	Gestión en asuntos de tránsito	04
15	Gestión en asuntos policivos y de convivencia ciudadana	04
16	Operatividad del Sistema de la información de la conciliación, el arbitraje y la amigable composición (SICAAC)	04
Total		72
Unidades temáticas o módulos: Módulo Pasantía		

No	Nombre de las temáticas	No. Horas
1	Observación de audiencias	4
2	Audiencias de conciliación asistidas	4

3.1.3. Metodología de evaluación.

La metodología de evaluación del Diplomado en Conciliación Extrajudicial en Derecho, ofrecido por el Centro de Conciliación “San Juan de Capistrano”, está orientada a garantizar la adquisición efectiva de conocimientos, habilidades y competencias requeridas para el ejercicio de la conciliación extrajudicial en derecho.

El proceso evaluativo se desarrolla en tres etapas, cada una con criterios claros de seguimiento, medición del aprendizaje y verificación de resultados.

Etapa 1: Evaluación del Módulo Básico

Al finalizar el módulo básico, se realiza una evaluación integral que tiene como objetivo medir los conocimientos adquiridos en los temas fundamentales del diplomado.

1. **Responsables:** Cada docente que haya impartido temas durante el módulo básico debe elaborar preguntas de opción múltiple con única respuesta válida, relacionadas con los contenidos abordados.
2. **Plataforma:** Las preguntas serán consolidadas por el coordinador(a) académico(a) del diplomado, quien tendrá la responsabilidad de cargarlas en la plataforma dispuesta por la Institución para su aplicación.
3. **Aplicación:** Los estudiantes del diplomado deberán presentar la evaluación en un tiempo máximo de dos (2) horas, dentro del plazo establecido y comunicado previamente.
4. **Criterio de aprobación:** La nota mínima para aprobar esta fase evaluativa y avanzar al siguiente módulo es de 3.5 sobre 5.0.

Esta etapa constituye un filtro fundamental en el proceso formativo, ya que garantiza que el estudiante ha adquirido los conocimientos básicos necesarios para afrontar las siguientes etapas del diplomado con el nivel de comprensión requerido.

Etapa 2: Evaluación del Módulo de entrenamiento.

Durante el segundo módulo, denominado Módulo de Entrenamiento, los docentes encargados de impartir los temas, tendrán la responsabilidad de evaluar

individualmente las temáticas de acuerdo con la metodología que consideren más adecuada para cada contenido específico.

- 1. Modalidades de evaluación:** Las evaluaciones podrán ser aplicadas a través de diversos instrumentos, como:
 - ✓ Exámenes escritos.
 - ✓ Talleres prácticos.
 - ✓ Presentaciones individuales o grupales.
 - ✓ Análisis de casos.
 - ✓ Participación y desempeño en clase.
- 2. Autonomía docente:** Cada docente tendrá la libertad pedagógica para elegir el método de evaluación más pertinente en función del contenido y los objetivos del tema impartido.
- 3. Criterio de aprobación:** Para aprobar cada tema del módulo de entrenamiento, el estudiante deberá obtener una calificación mínima de 3.5 sobre 5.0.

Esta etapa busca fortalecer la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos, permitiendo que el estudiante desarrolle habilidades clave como el análisis jurídico, la argumentación, la solución de conflictos, y el manejo de situaciones propias del rol del conciliador.

Etapa 3: Evaluación del Módulo de Pasantía.

Esta etapa representa el cierre del proceso formativo y tiene como objetivo validar la aplicación práctica e integral de los conocimientos y habilidades adquiridas durante el diplomado.

Para aprobar este módulo, el estudiante deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Asistencia como observador a una audiencia de conciliación:

- ✓ El estudiante deberá asistir de manera presencial a una audiencia de conciliación en cualquier Centro de Conciliación habilitado.
- ✓ Como constancia de esta actividad, el estudiante deberá diligenciar y hacer firmar un formato de observación, previamente entregado por la coordinación del diplomado. Este formato contiene datos como:

Nombre del Centro de Conciliación
Fecha de la audiencia
Hora de la audiencia
Resultado: acta o constancia
Nombre del funcionario
Cargo que ocupa
Cedula y tarjeta profesional
Firma del funcionario que certifica.

- ✓ Este documento servirá como evidencia de su participación y será requisito para la aprobación de la pasantía.

Desempeño como conciliador en audiencia real:

- ✓ El estudiante deberá actuar como conciliador auxiliar en al menos una (1) audiencia de conciliación, programada por el Centro de Conciliación San Juan de Capistrano.
- ✓ Esta actividad se realizará bajo la supervisión y acompañamiento de un docente tutor, quien observará el desempeño del estudiante durante toda la audiencia.
- ✓ El docente evaluará aspectos como:
 - Preparación previa del caso.
 - Aplicación de técnicas de conciliación.
 - Capacidad de comunicación y liderazgo de la audiencia.
 - Redacción y formalización del acta de conciliación (si aplica).

La evaluación se consignará en un informe de desempeño, con calificación cuantitativa, siendo 3.5 sobre 5.0 la nota mínima aprobatoria que será evaluada por el/la Coordinador(a) del Diplomado de Conciliación Extrajudicial en Derecho.

Esta etapa final es fundamental, ya que permite a los futuros conciliadores validar su formación en un entorno real de práctica, fortaleciendo su criterio profesional, capacidad resolutoria y comportamiento ético en la gestión de conflictos.

4. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

El trámite será aplicable a todas las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones presentadas ante el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación "San Juan de

Capistrano" de la Universidad CESMAG. Las PQRFS se podrán presentar de manera **escrita**.

4.1. CANALES DE COMUNICACIÓN: PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PQRFS, SE HA DISPUESTO LOS SIGUIENTES CANALES OFICIALES:

4.1.1. Página web:

La Universidad CESMAG ha dispuesto una alternativa para facilitar la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, a través del sitio web institucional, el cual dispone de un formulario con indicaciones para su diligenciamiento, así como las definiciones y la política de tratamiento de datos personales. La información aquí recolectada tiene como finalidad, garantizar que las solicitudes, sean atendidas y que la persona interesada reciba una respuesta en la dirección suministrada.



Sistema de PQRSF

La Universidad CESMAG, ha dispuesto una alternativa para facilitar la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, a través del sitio web institucional, el cual dispone de un formulario con indicaciones para su diligenciamiento, así como las definiciones y la política de tratamiento de datos personales. La información aquí recolectada tiene como finalidad, garantizar que las solicitudes, sean atendidas y que el interesado reciba una respuesta en la dirección suministrada.

Petición

Peticiones respetuosas verbales o escritas, por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas

Queja



Registro de Solicitud

Haz clic para diligenciar el formulario

Ilustración 19 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y elicitaciones

4.1.2. Código QR:


A su vez, se cuenta con un código QR, a través del cual se facilita el acceso al formato de registro de solicitud, cuyo diligenciamiento genera que la solicitud quede radicada.



Ilustración 20 Código QR de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y elicitaciones

4.1.3. Físico en sede:

Para facilitar la presentación de PQRF's en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación "San Juan de Capistrano" de la Universidad CESMAG, se han dispuesto un formulario físico para registrar las solicitudes. Estos formularios se encuentran a disponibilidad de las personas beneficiarias en la secretaria del Consultorio Jurídico para su diligenciamiento.

	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO: DOC-CJ-FR-059 VERSIÓN: 1 FECHA: 24/OCT/2024
DATOS GENERALES		
NOMBRE COMPLETO: _____ CÉDULA: _____		
DIRECCIÓN: _____ EMAIL: _____		
BENEFICIARIO <input type="checkbox"/> ESTUDIANTE <input type="checkbox"/> DOCENTE <input type="checkbox"/> ADMINISTRATIVO <input type="checkbox"/>		
ASUNTO: Señale con una X lo que a continuación vaya a presentar:		
PETICIÓN <input type="checkbox"/> QUEJA <input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/> SUGERENCIA <input type="checkbox"/> FELICITACION <input type="checkbox"/>		
MOTIVO		
Haga un relato breve de lo que necesita solicitar, o de la queja, reclamo, sugerencia o felicitación que quiera hacer:		

Anexa algún documento: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Diga qué documentos entrega con este formato:		
USO EXCLUSIVO DEL CONSULTORIO:		
Fecha de entrega de la PQRF: _____		
Responsable del seguimiento: _____		

Ilustración 21 Formato físico de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y elicitaciones

3.2. Horario de atención.

El Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación "San Juan de Capistrano", recibirá las PQR's en el siguiente horario:

Las PQR's presentadas en formato físico se recibirán de **8:00 am a 12:00 pm** y de **2:00 p.m. a 6:00 p.m.** en las instalaciones del Consultorio Jurídico.

Las PQR's presentadas a través de correo electrónico y código QR podrán realizarse en cualquier hora del día, las 24 horas

3.3. Recepción de PQR's:

3.3.1. PQR's en lenguas nativas: El Consultorio jurídico y Centro de Conciliación "San Juan de Capistrano", recibirá PQR's de personas que pertenecen a comunidades que hablen una lengua nativa. Para dichas situaciones, se grabará la PQR's en cualquier medio tecnológico o electrónico y se buscará el intérprete correspondiente para proceder a su traducción tratamiento y respuesta.

3.3.2. PQR's de personas que no saben leer ni escribir o cuentan con alguna discapacidad:

El Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación "San Juan de Capistrano" recibirá PQR's de personas que no saben leer ni escribir o que cuentan con alguna discapacidad que le impide registrar por escrito su PQR's. Para dichas situaciones, se grabará la PQR's en cualquier medio tecnológico o electrónico si es una persona que no sabe leer o escribir y si es una persona con discapacidad, se adecuará el ajuste razonable necesario para que pueda dejarse la evidencia de su PQR.

3.4. Trámite de la PQR si se presenta en el formato físico:

Si la petición, queja o reclamo se presenta por medio del formato físico dispuesto para ello se procederá de la siguiente manera:

El secretario del Consultorio Jurídico recibirá y radicará el formato de presentación de las PQR y hará entrega al beneficiario de una copia, con constancia de recibido.

1. Traslado de la PQR: Una vez radicada y entregada una copia con recibido a la persona beneficiaria, procederá a dar traslado inmediato a los implicados para que se pronuncien.

2. Descargos: Los estudiantes, el personal docente o administrativo contarán con dos días hábiles siguientes al traslado de la PQR para realizar sus descargos. Una vez cumplido este término se entregará el escrito de descargos al director(a) del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación "San Juan de Capistrano".

3. Análisis de descargos y citación de las partes interesadas y respuesta: Por su parte, la dirección del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación "San Juan de Capistrano", analizará la respuesta recibida y procederá a citar a las partes si se requiere o proyectará la respuesta, la cual será enviada al correo electrónico brindado por el quejo o reclamante. Para dicho fin, la dirección del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación "San Juan de Capistrano" contará con diez (10) días hábiles.

3.5. Trámite de la PQR si se presenta por correo electrónico:

1. Traslado de la PQR: Si la PQR llega al Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación "San Juan de Capistrano" a través de la dirección de correo electrónico consultoriojuridico@unicesmag.edu.co o conciliacion@unicesmag.edu.co, para esta última dirección, el monitor del Centro deberá remitir esa información al Secretario del Consultorio Jurídico, para que este haga traslado de esta misiva a los implicados, y como se manifestó antes, se contará con dos (02) días hábiles siguientes al traslado para hacer los descargos, compilada esta información, se enviará al correo del director(a) de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación "San Juan de Capistrano" o al correo que se establezca para dicho fin.

2. Descargos: Los estudiantes, el personal docente o administrativo contarán con dos días hábiles siguientes al traslado de la PQR para realizar sus descargos. Una vez cumplido este término se entregará el escrito de descargos al director(a) del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación "San Juan de Capistrano".

3. Análisis de descargos y citación de las partes interesadas y respuesta: Por su parte, la dirección del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación "San Juan de Capistrano" analizará la respuesta recibida y procederá a citar a las partes si se requiere o proyectará la respuesta, la cual será enviada al correo electrónico brindado por el quejo o reclamante. Para dicho fin, la dirección del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación "San Juan de Capistrano" contará con diez (10) días hábiles.

3.6. Tramite de la PQR si se presenta a través del sistema ORFEO:

Si la PQR llega al Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación "San Juan de Capistrano" por medio del sistema ORFEO, los funcionarios responsables del mismo, enviarán la PQRF al correo electrónico de la dirección de correo electrónico consultoriojuridico@unicesmag.edu.co. Una vez recibida, el secretario del Consultorio dará traslado de la PQRF a los implicados de manera inmediata para efecto de descargos. Los demás pasos se realizarán de la misma manera que en el acápite anterior.

3.7. Archivo de las PQRF:

Una vez resuelta la PQRF, el secretario del Consultorio Jurídico procederá al archivo de esta, de acuerdo con los lineamientos de gestión documental.

Flujograma

TRÁMITE PQRF

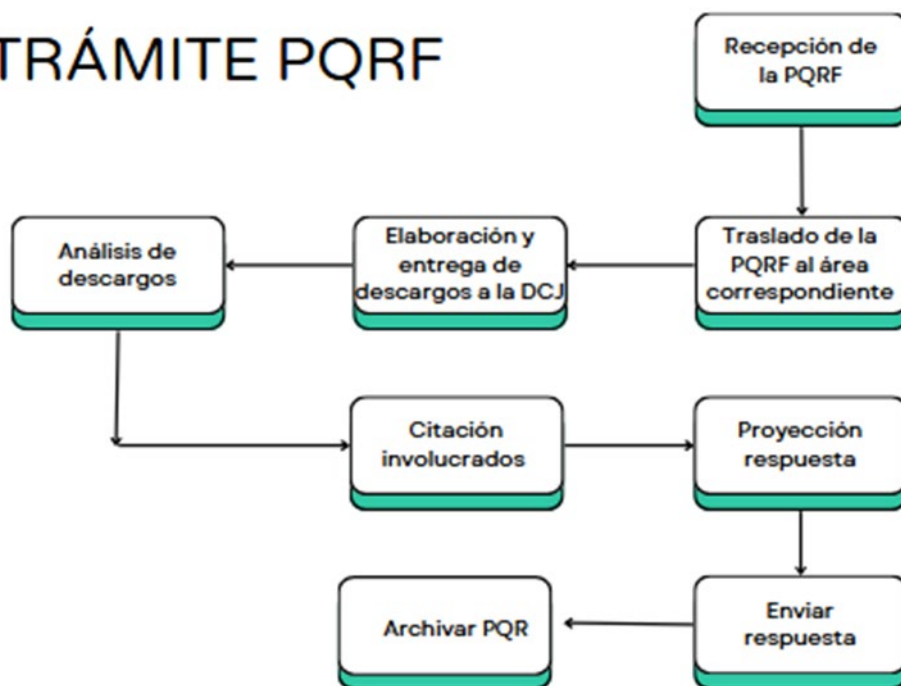


Ilustración 22 Flujograma de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y elicitaciones

REFERENCIAS

Artículo 2.2.4.5.2.3, num 5 (Decreto 1429 de 2020).

Artículo 2.2.4.5.2.3 num 4 (Decreto 1429 de 2020).

Artículo 2.2.4.5.2.3. Parágrafo (Dec, 1429 de 2020).

Centro de Arbitraje y Conciliación CCB. (17 de 09 de 2023). Obtenido de Acuerdos de Apoyo y Directivas Anticipadas: <https://www.centroarbitrajeconciliacion.com/Servicios/Conciliacion/Acuerdos-de-apoyo-y-directivas-anticipadas>

Constitución, Gaceta Constitucional No. 116 (20 de 07 de 1991).

Ley 1996 (Congreso de la República 26 de 08 de 2019).

Ley 1996 de 2019 (Congreso de la República 26 de 08 de Art 15).

Ley 1996 de 2019 (Congreso de la República 26 de 08 de Art 21).

Ley 2220 de 2022 (Congreso de la República 30 de 06 de Art 3).

Ley 2220 de 2022 (Congreso de la República 30 de 06 de Art 3).

Ley 2220 de 2022 (Congreso de la República 30 de 06 de Art 5).

Ley 2220 de 2022 (30 de 06 de Art 52).

Ley 2220 de 2022 (Congreso de la República 30 de 06 de Art 54).

Ley 2220 de 2022 (Congreso de la República 30 de 06 de Art 55).

Ley 2220 de 2022 (Congreso de la República 30 de 06 de Art 59).

Ley 2220 de 2022 (Congreso de la República 30 de 06 de Art 60).

Ley 2220 de 2022 (Congreso de la República 30 de 06 de Art 61).

Ley 2220 de 2022 (Congreso de la República 30 de 06 de Art 66).

Ley 2220 de 2022 (Congresos de la República 30 de 06 de Art 67).

Ley 2220 de 2022 (Congreso de Colombia 30 de junio de Art 7).

Peña Sandoval, H. (23 de 09 de 2023). *cejamericas.org*. Obtenido de Procedimiento conciliatorio en Colombia : <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/61ProcedimientoconciliatorioenColombia.pdf>

Sentencia T678, 678 (Sala Tercera de Revisión de la Corte Constitucional 02 de diciembre de 2016).

UNI-ANDES. (10 de 09 de 2023). <https://paiis.uniandes.edu.co/>. Obtenido de Guía básica sobre acuerdos de apoyo, ley 1996 de 2019: <https://paiis.uniandes.edu.co/wp-content/uploads/Guia-basica-sobre-Acuerdos-de-Apoyo.pdf>

UNICESMAG. (13 de 09 de 2023). Obtenido de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación "San Juan de Capistrano": <https://www.unicesmag.edu.co/consultorio-juridico/>

UNICESMAG. (22 de 08 de 2023). <https://www.unicesmag.edu.co/>. Obtenido de Reglamento del Centro de Conciliación San Juan de Capistrano: <https://www.unicesmag.edu.co/wp-content/uploads/2023/09/Acuerdo-042-2023-Por-el-cual-se-expide-el-Reglamento-del-Centro-de-Conciliacion.pdf>

UPB, C. J. (10 de 09 de 2023). *Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación Pío XII de la Facultad de Derecho, UPB-Medellín*. Obtenido de <https://www.upb.edu.co/es/consultorio-juridico-medellin>

CONTROL DE CAMBIOS

IMPORTANTE: Este documento controlado por la Oficina de Gestión por Procesos. Asegúrese que corresponde a la última versión consultando en: <https://cesmag.isolucion.co/>, ingresando con el usuario asignado o por el usuario general de consulta.

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	24/06/2024	Creación del manual
2	09/10/2025	Actualización
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
<p>Nombre: María Isabel Arteaga Arteaga Cargo: Directora de Consultorio Jurídico</p> <p>Nombre: María Isabel Urbina Caicedo. Cargo: Coordinadora Centro de Conciliación.</p> <p>Nombre: Gaby Camila Bastidas Castro Cargo: Monitora Judicante</p>	<p>Comité de curricular Programa de Derecho</p> <p>Nombre: Anderson David Solarte Caicedo Cargo: Coordinador de Gestión por Procesos y la Información.</p> <p>Nombre: Adriana Carolina Valdes Cargo: Técnico de Planeación y Gestión de la Calidad.</p>	<p>Nombre: Sandra Lucía Bolaños Delgado. Cargo: Vicerrectora Académica.</p>