**PORTADA**

|  |  |
| --- | --- |
| **VERSIÓN** | **Justificación de la Modificación** |
| 0 | Lanzamiento |
| 6 | **Septiembre 20 de 2016**  \*Se actualiza el procedimiento debido a que el sistema que se utiliza en la organización, pasa de SIREP a SII. Se reemplaza el cargo de cajero por Operador de Recaudo. Se realiza cambio en los cargos y responsables de la elaboración y revisión del procedimiento, así como los cargos de la lista de distribución. |
| 7 | **Julio 24 de 2019**   * Se elimina del procedimiento el uso del Digiturno * Se amplía el plazo para él envió de las citaciones entre 6 y 12 días dependiendo del lugar de domicilio de las partes. * Se incluye el uso del formato FOR-MASC 27 Informe de Inasistencia a la Audiencia |
| 8 | **Noviembre 6 de 2019**   * Se ajusto con el formato FOR-CMC-22 Tabla de Retención Documental |
| 9 | **Noviembre 8 de 2019**  Ingresar elFOR-MASC 28 Suspensión de Audiencia |
| 10 | **Abril 07 de 2020**   * Se agregó en la actividad No **1** de la Descripción de Actividades, el uso del chat institucional y correo Electrónico. * En el paso No. **2** Se complementó que el diligenciamiento del Formato FOR-MASC-13 Solicitud de Conciliación sea presencial o por correo electrónico. * En el paso No. **4** se complementó que FOR-MASC-13 Solicitud de Conciliación en original y copia o escaneada al correo institucional, * En el paso No **5** se incluyó en caso de emergencia social el trámite de conciliación será virtual, por lo tanto, el usuario realizará transferencia al No. dé cuenta de la Entidad y hará llegar el soporte * En el paso No. **8** se incluyó que en caso de una emergencia social que se presente sea necesario realizar la audiencia de conciliación por medios virtuales, esta se sostiene en si las partes aceptan llevarla a cabo de esta manera y si aportan correo electrónico y número de teléfono. * En el paso No. **10** se incluyó que en el caso que la audiencia se realice virtual, el formato será enviado al correo electrónico de las partes |
| 11 | **Julio 1 de 2020**   * Se incluye el concepto de Emergencia social dentro del numeral 3 de Terminología. * En el paso No. 2 se indica que el formato FOR-MASC-13 Solicitud de Conciliación puede ser descargado desde la pagina WEB de la entidad. * En el paso No. 9 se indica que las audiencias realizadas de forma virtual no serán grabadas. * En el paso No. 12 se describe la entregar a las partes las primeras copias en los casos de las audiencias virtuales. |
| 12 | **25 de septiembre de 2020**  Se incluye en el paso 10, la implementación de formularios Google para la Percepción de Satisfacción Servicio de Conciliación. |
| 13 | **14 de octubre de 2020**  Se elimina del procedimiento el uso del formato FOR-MASC-33 Seguimiento Audiencias, teniendo en cuenta que la trazabilidad y seguimiento se hace a través de la plataforma del Ministerio de Justicia y del Derecho SICAAC. |
| 14 | **25 de agosto de 2021**  Se crea el formato FOR-MASC-39 INFORME.  Se incluye actividad de notificación Vía Wsp. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **Nombre:** Karen Dayana Murcia | **Nombre:** Gonzalo Delgado | **Nombre:** Sandra Moreno |
| **Cargo:** Operador de Área | **Cargo:** Profesional II de Servicios Jurídicos | **Cargo:** Representante de la Dirección |
| **Fecha:** octubre 14 de 2020 | **Fecha:** octubre 14 de 2020 | **Fecha:** octubre 14 de 2020 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lista de Distribución** | | | |
| **No.** | **Cargo** | **No.** | **Cargo** |
| **1** | Dirección de Desarrollo Institucional | **2** | Dirección Administrativa y Financiera |
| **3** | Dirección de Asuntos Jurídicos | **4** | Profesional II Talento Humano |
| **5** | Dirección de Registros Públicos | **6** | Presidencia Ejecutiva |
| **7** | Dirección de Promoción y Desarrollo |  |  |

1. **OBJETIVO**

Prestar el servicio de conciliación como método alternativo de solución de conflictos.

1. **ALCANCE**

Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición.

1. **TERMINOLOGÍA**

**Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos:** Figuras autorizadas por la ley alternativa al proceso judicial, que busca solucionar los conflictos entre las partes ya sea de manera directa entre ellas o mediante la intervención de un tercero.

**Conciliación:** Mecanismo alternativo de solución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan por si mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador.

**Conciliador extrajudicial en derecho:** Abogado en ejercicio, capacitado en conciliación extrajudicial en derecho inscrito en el centro de conciliación y/o arbitraje autorizado por el gobierno nacional.

**Convocante:** Persona natural o jurídica quien solicita al centro de conciliación la realización de una audiencia de conciliación para resolver uno o varios conflictos con un tercero.

**Convocado:** Citado o Solicitado, persona natural o jurídica que es citada a una audiencia de conciliación, por petición del convocante para resolver un conflicto.

**Audiencia de Conciliación:** Reunión en donde convergen el conciliador y olas partes convocante y convocada con el fin de buscar soluciones a uno o varios conflictos comunes.

**Acta de Conciliación:** Documento suscrito por el conciliador y las partes dentro de una audiencia de conciliación que plasma el acuerdo al que lleguen los mismos el cual contiene las obligaciones claras, expresas y exigibles.

**Constancia de No Acuerdo o de inasistencia:** Documento expedido por el conciliador cuando las partes asistieron a la audiencia y no llegaron a un acuerdo o cuando todas o alguna de las partes citadas no comparece a la audiencia con o sin justificación.

**Constancia de Asunto no Conciliable:** Documento expedido por el conciliador cuando el asunto sometido al trámite conciliatorio no es conciliable.

**Emergencia Social:** Se trata de una situación imprevista y no programada. Supone un factor favorecedor de procesos de vulnerabilidad e incluso, de exclusión social. Requieren la respuesta inmediata, que evite el desarrollo de estados de desprotección y que modifica cualitativamente el contexto personal y social.

1. **FORMATOS Y/O DOCUMENTOS UTILIZADOS**

FOR-MASC-03 Libro Oficial de Conciliadores

FOR-MASC-08 Designación de Conciliación

FOR-MASC-12 Desarrollo de la Audiencia

FOR-MASC-13 Solicitud de Conciliación

FOR-MASC-25 Entrega Primeras Copias

FOR-MASC 26 Constancia de No Acuerdo

FOR-MASC 27 Informe de Inasistencia a la Audiencia

FOR-MASC 29 Acta De Acuerdo de Conciliación Total

FOR - MASC 30 Constancia de Inasistencia Definitiva

FOR - MASC 34 Acta de Acuerdo Parcial

FOR-MASC- 24 Percepción de Satisfacción Servicio de Conciliación

INT-MASC-01 Instructivo de liquidación y recaudo de servicios de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición

INT-MASC-02 Instructivo de Asignación de Conciliador

FOR-DIGD-02 TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL

FOR-MASC 28 Suspensión de audiencia

FOR-MASC-39 INFORME

1. **CONSIDERACIONES GENERALES**

N/A

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

| **Nº** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DOCUMENTO Y/O REGISTRO** |
| --- | --- | --- | --- |
| **0** | Inicio |  |  |
| **1** | Recibir la información del usuario respecto del conflicto, para ser analizada conforme a lo dispuesto en la ley 640 de 2001 y en la Resolución 002 de 2014 de la CCF el cual determinara la competencia del Centro. | Operador de Área, Profesional II de Servicios Jurídicos | De forma física y/o Chat CCF y/o correo Institucional |
| **2** | Si hay competencia del Centro, se informa al usuario el procedimiento conciliatorio a llevar a cabo, si el usuario decide acceder al servicio, se solicita el diligenciamiento del Formato Solicitud de Conciliación presencial o por correo electrónico al cual puede acceder a través de la página WEB de la entidad. | Operador de Área Profesional II de Servicios Jurídicos o Director de Asuntos Jurídicos | FOR-MASC-13 Solicitud de Conciliación |
| **3** | Informar al usuario el valor aproximado de la liquidación del servicio conciliatorio de conformidad con el Decreto 1829 de 2013 y la Resolución No 002 de 2014 y se remite al usuario a las cajas de le entidad promotora. | Operador de Área Profesional II de Servicios Jurídicos o Director de Asuntos Jurídicos | FOR-MASC-13 Solicitud de Conciliación |
| **4** | Recibir la Solicitud de Conciliación en original y copia o escaneada al correo institucional, y de acuerdo a las pretensiones liquidar el valor a pagar de acuerdo a la tabla de tarifas de conciliación Resolución No 002 de 2014. | Operador de Recaudo | FOR-MASC-13 Solicitud de Conciliación |
| **5** | Recibir el pago o realizar y registrarlo en SII en los Códigos de servicio adecuados, posteriormente sellar el formato en original y copia, firmar y diligenciar el No. del recibo en el formato y devolverlo al usuario. En caso de emergencia social el trámite de conciliación será virtual, por lo tanto, el usuario realizará transferencia al No. dé cuenta de la Entidad y hará llegar el soporte. | Operador de Recaudo | INT-MASC-01 Instructivo de liquidación y recaudo de servicios de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición |
| **6** | Se realiza la designación del número consecutivo de la audiencia y se abre el expediente, la copia del formato con sellos de caja será adjuntada al expediente de la conciliación. | Operador de Área Profesional II de Servicios Jurídicos o Director de Asuntos Jurídicos | FOR-MASC-13 Solicitud de Conciliación |
| **7** | La designación la realiza el centro por lista rotativa o por mutuo acuerdo entre las partes, verificando el libro oficial de conciliadores, una vez designado se remite el comunicado de Designación de Conciliación en donde se notifica al abogado su designación y la fecha tentativa para la realización de la misma. En caso que el conciliador no pueda aceptar la designación este lo manifestara por escrito o por correo electrónico y el centro designara al siguiente de la lista. | Operador de Área Profesional II de Servicios Jurídicos o Director de Asuntos Jurídicos | FOR-MASC-13 Solicitud de Conciliación  FOR-MASC-03 Libro Oficial de Conciliadores  FOR-MASC-08 Designación de Conciliación  INT-MASC-02 Instructivo de Asignación de Conciliador |
| **8** | El conciliador cita a las partes y busca hacer concurrir a quienes deban asistir a la audiencia por mandato legal o a su criterio de conformidad con la solicitud para lo cual fija fecha, hora y lugar para la realización de la audiencia, enviando notificaciones al convocante y al convocado. El centro es el encargado de coadyuvar administrativamente con él envió de las citaciones que se remiten a las partes por el medio más expedito - correo certificado, correo electrónico o WhatsApp avalado por el Ministerio de Tecnologías de la información, las cuales se darán por surtidas entre 6 y 12 días dependiendo del lugar de domicilio de las partes garantizando el debido proceso. Cuando por cualquier emergencia social que se presente sea necesario realizar la audiencia de conciliación por medios virtuales (autorizado por la Cámara de Comercio), esta se sostiene en si las partes aceptan llevarla a cabo de esta manera y si aportan correo electrónico y número de telefono. | Conciliador y Operador de Área | FOR-MASC-09 Notificación Audiencia Conciliación  Convocante  FOR-MASC10 Notificación Audiencia Conciliación Convocado |
| **9** | El conciliador dará a las partes un margen de 15 minutos para su llegada y las recibirá para trasladarlas a la sala de audiencias en donde realizara las presentaciones personales de rigor informando sus facultades, Ilustrando a las partes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación, luego las motivara a presentar fórmulas de arreglo con base en los fundamentos de hecho expuestas por cada una de ellas o podrá formular las propuestas de arreglo que considera, guía la discusión en torno a negociar la mejor salida al conflicto, para lo cual podrá el conciliador discutir por separado con cada una de las partes las razones para llegar a la conciliación.  En el caso de emergencia social para aquellas audiencias realizadas de forma virtual estas no serán grabadas. | Conciliador | FOR-MASC-12 Desarrollo de la Audiencia |
| **10** | Una vez Culminada la audiencia el conciliador está obligado a levantar el documento correspondiente que evidencie el resultado del servicio, en los casos en que las partes soliciten la suspensión de la audiencia el conciliador debe realizar un informe detallado de cada cesión hasta concluir con acta o constancia en ciertos casos puede surtirse la terminación por otras formas de terminación. Una vez terminada la audiencia el conciliador solicita a las partes el diligenciamiento de la Percepción de Satisfacción Servicio de Conciliación. En el caso que la audiencia se realice virtual, el formato se implementará en formularios Google para facilitar el diligenciamiento de la misma y el link será enviado al correo electrónico o al WhatsApp de las partes. | Conciliador | FOR-MASC 26 Constancia de No Acuerdo  FOR-MASC 29 Acta De Acuerdo de Conciliación Total  FOR - MASC 30 Constancia de Inasistencia Definitiva  FOR - MASC 34 Acta de Acuerdo Parcial  FOR-MASC- 24 Percepción de Satisfacción Servicio de Conciliación.  FOR-MASC 27 Informe de Inasistencia a la  Audiencia  FOR-MASC 28 Suspensión de audiencia  FOR-MASC-39 Informe |
| **11** | El Acta, Constancia o informe se registrarán a petición del conciliador dentro de los 2 días siguientes al de la celebración de la audiencia junto con los antecedentes del trámite conciliatorio, un original del documento para que repose en el centro y copias del documento por las partes que haya. Posteriormente estos resultados deben ser registrados al sistema de conciliación del Ministerio. | Director de Asuntos Jurídicos, Profesional II de Servicios Jurídicos y Operador de Área | Plataforma SICAAC |
| **12** | Entregar a las partes la primera copia el documento acta o constancia que presta merito ejecutivo, dejando evidencia de la entrega.    Cuando se presente Emergencia social se realizará el escaneo en PDF y se enviara por correo electrónico a la parte solicitante. | Operador de Área | FOR-MASC-25 Entrega Primeras Copias |
| **13** | Archivar los expedientes del proceso de conciliación. | Operador de Área Profesional II de Servicios Jurídicos o Director de Asuntos Jurídicos | Carpetas de los expedientes del centro de conciliación |
| **14** | Evidenciar el cumplimiento de los resultados obtenidos en el trámite conciliatorio para conocer la eficacia del servicio semestralmente. | Operador de Área | Plataforma SICAAC |
| **15** | Registrar y Archivar: Expediente del servicio de conciliación. | Director o Profesional II de Servicios Jurídicos u Operador de Área | FOR-DIGD-02 TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL |
| **16** | Fin |  |  |

**7. NORMATIVAD VIGENTE**

Ver FOR-CMC-04 Normograma por Procesos

**8. INDICADOR**

Ver FOR-CMC-20 Tabla de Control de Indicadores