

**UNIVERSIDAD CES  
CONSEJO SUPERIOR**

**Febrero 26 de 2014**

**ACTA 650**

**ACUERDO N° 0239**

Por medio del cual se modifica el Acuerdo 0190 de abril 30 de 2008 que autoriza la creación del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad CES y aprueba su Reglamento.

El Consejo Superior de la Universidad CES, en ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias y

**CONSIDERANDO**

1. Que el Centro de Conciliación de la Universidad CES fue creado mediante acuerdo 0190 de abril 30 de 2008.
2. Que en dicho acuerdo se dio la reglamentación del mismo.
3. Que de conformidad con lo estipulado en el Decreto 1829 de 27 de agosto de 2013 se hace necesario proceder a ajustar tal reglamentación a dicha normatividad

**ACUERDA**

Aprobar el siguiente Reglamento interno del Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho de la Universidad CES:

**CAPÍTULO I**

**DE LA MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS**

**ARTÍCULO 1. MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN.**

**MISIÓN.** Acercar la justicia a los habitantes del Valle de Aburrá, principalmente, del área sur, a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y generar un cambio cultural respecto del manejo de los conflictos, tanto en los miembros de la comunidad universitaria como en la sociedad en general.

**VISIÓN.** Para el año 2020 será el mejor referente, en la comunidad del área sur del Valle de Aburrá, por contribuir a la construcción de un entorno pacífico, como resultado de la prestación de servicios con carácter social a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

**OBJETIVOS.** Se persiguen como objetivos específicos:

- a. Estimular a los estudiantes para que orienten su formación profesional y sus vivencias personales hacia la solución pacífica de los conflictos.
- b. Proporcionar un espacio idóneo en donde los usuarios puedan expresar aquellas circunstancias respecto de las cuales consideran que ha surgido un conflicto para que, con la ayuda del personal capacitado en métodos alternativos de solución de conflictos, encuentren soluciones pacíficas, legítimas y efectivas.
- c. Fomentar la enseñanza y práctica de los métodos alternativos de solución de conflictos.

**PRINCIPIOS.** La función será realizada acogiendo los siguientes principios:

- a. Imparcialidad y Neutralidad: Todas las personas vinculadas al Centro de Conciliación o que presten sus servicios allí, garantizarán en sus actuaciones la falta de prevención a favor o en contra de las partes inmersas en el conflicto que se someta a su conocimiento.
- b. Celeridad. Las actuaciones que se adelanten en el Centro de Conciliación serán atendidas de manera oportuna y sin dilaciones.
- c. Idoneidad: Las personas que adelanten las actuaciones en el Centro de Conciliación estarán capacitadas en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
- d. Probidad: Todas las personas que se encuentren vinculadas al Centro de Conciliación o que presten sus servicios allí, actuarán con integridad y honradez.
- e. Discreción: Todas las personas que se encuentren vinculadas al Centro de Conciliación o que presten sus servicios allí, serán reservadas en sus actuaciones.
- f. Participación: El Centro de Conciliación generará espacios de intervención para la comunidad, con el fin de involucrarla en la cultura de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
- g. Responsabilidad Social: El Centro de Conciliación responderá ante la comunidad por la gestión que realice.
- h. Gratuidad: El servicio de conciliación será gratuito y estará dirigido a atender a las personas pertenecientes a los estratos uno y dos, especialmente, a quienes estén domiciliados en el área sur del Valle de Aburrá.
- i. Autonomía de la Voluntad de las partes: Todos los acuerdos a que se llegue en la solución del conflicto dependerán directamente de las partes involucradas en el mismo.
- j. Formalidad reglada: Las actuaciones del Centro de Conciliación se sujetarán únicamente a las formalidades de Ley.

**ARTÍCULO 2. LUGAR DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO.** El Centro de Conciliación funcionará en las instalaciones de la Universidad CES, ubicadas en el municipio de Sabaneta, en la Carrera 43 A # 52 Sur 99. No obstante, podrá prestar sus servicios en las demás sedes de la Universidad actualmente existentes o en las que lleguen a existir.

**ARTÍCULO 3. FUNCIONES DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN.** El Centro de Conciliación cumplirá las siguientes funciones:

- a. Promover arreglos extrajudiciales de las controversias que, de acuerdo con la Ley, puedan ser resueltas mediante la utilización de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
- b. Desarrollar y fomentar la investigación sobre Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, en especial, en lo atinente a la conciliación.
- c. Desarrollar programas de educación continuada, actualización y capacitación interna para los Conciliadores.
- d. Llevar archivos estadísticos con base en los formatos que suministre la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y del Derecho, que permitan conocer cualitativa y cuantitativamente los trámites desarrollados por el Centro.
- e. Las demás que la Ley o los Reglamentos de la Universidad le impongan.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN**

#### **SECCIÓN I**

##### **DEL DIRECTOR**

**ARTÍCULO 4. DEL DIRECTOR.** El Centro de Conciliación contará con un Director designado por el organismo competente de la Universidad CES, quien tendrá a su cargo la administración de las funciones encomendadas al Centro, sin perjuicio de las especialmente conferidas a otras personas u órganos en este Reglamento.

**ARTÍCULO 5. REQUISITOS PARA SER DIRECTOR.** La persona que aspire a ser Director del Centro de Conciliación deberá ser abogado titulado, con aptitudes administrativas y gerenciales, con reconocida experiencia en el ejercicio profesional o académico no inferior a cuatro años, durante los cuales debe acreditar, igualmente, experiencia en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

El candidato a ocupar el cargo de Director del Centro de Conciliación no podrá tener antecedentes penales, disciplinarios o fiscales.

**ARTÍCULO 6. FUNCIONES DEL DIRECTOR.** Son funciones del Director del Centro de Conciliación, además de las señaladas en la Ley, en las directrices que brinda el Ministerio de Justicia y del Derecho, y en otras partes de este Reglamento, las siguientes:

- a. Velar para que el trabajo del personal del Centro de Conciliación se cumpla de manera apropiada y eficiente, conforme a la Constitución Política, a la Ley, a las directrices y lineamientos del Ministerio de Justicia y del Derecho, a este Reglamento y al Código de Ética de la Universidad CES.
- b. Recoger y presentar a las instancias competentes reportes de las actividades realizadas por el Centro de Conciliación.
- c. Velar porque el Centro de Conciliación cumpla con la misión fijada en el artículo 1º de este Reglamento.

- d. Definir los protocolos para la atención de las solicitudes de los servicios que se prestan, así como las hojas de vida de los aspirantes a Conciliadores y velar porque los mismos se cumplan a cabalidad.
- e. Definir los programas de difusión, investigación, desarrollo e interrelación con los distintos estamentos educativos, gremiales y económicos vinculados a la actividad que despliega el Centro.
- f. Estimular acuerdos de tipo académico con otros Centros de Conciliación y con las demás Universidades.
- g. Definir programas de formación continua para los Conciliadores.
- h. Verificar que los aspirantes a ingresar a la lista de Conciliadores cumplan con los requisitos señalados por la Ley, por el Ministerio de Justicia y del Derecho, por este Reglamento y por el Código de Ética de la Universidad CES.
- i. Integrar la lista de Conciliadores que actuarán como tales en los conflictos que sean sometidos a consideración del Centro.
- j. Presentar al Consejo de Facultad los proyectos de modificación o reforma que identifique necesarios para la mejora del presente Reglamento.
- k. Velar por la transparencia, diligencia, cuidado y responsabilidad en los trámites para que se surtan de manera eficiente, ágil, justa y acorde con la Ley, este Reglamento, las reglas de la ética y las buenas costumbres.
- l. Establecer el horario de atención al público y las demás directrices administrativas que sean pertinentes.
- m. Recibir y dar trámite a las quejas que los usuarios presenten respecto de los estudiantes o del personal administrativo y docente del Centro de Conciliación.
- n. Elaborar de manera oportuna, el presupuesto anual del Centro de Conciliación y presentarlo a la Decanatura de la Facultad de Derecho.
- o. Informar a la Decanatura de la Facultad de Derecho, las faltas disciplinarias en que incurran los estudiantes y los Conciliadores abogados dentro de las actividades del Centro de Conciliación.
- p. Mantener el sistema de calidad del Centro de Conciliación de acuerdo con la norma NTC5906 y participar en el Comité de Calidad de la Universidad.
- q. Asumir las funciones del Coordinador del Centro de Conciliación en sus faltas temporales.
- r. Cumplir con todas las demás funciones que le sean asignadas o que resulten de la naturaleza de su cargo.

## **SECCION II DEL COORDINADOR**

**ARTÍCULO 7. DEL COORDINADOR.** El Centro de Conciliación contará con un Coordinador, designado por el organismo competente de la Universidad, quien se encargará de organizar y ejecutar todas las actividades propias del Centro de Conciliación con la autonomía que el ejercicio del cargo requiera.

**ARTÍCULO 8. REQUISITOS PARA SER COORDINADOR.** La persona que aspire a ser Coordinador del Centro de Conciliación deberá ser abogado titulado, con aptitudes administrativas y gerenciales, con reconocida experiencia en el ejercicio profesional o académico no inferior a dos años, durante los cuales debe acreditar, igualmente, experiencia en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

El candidato a ocupar el cargo de Coordinador del Centro de Conciliación no podrá tener antecedentes penales, disciplinarios o fiscales.

**ARTÍCULO 9. FUNCIONES DEL COORDINADOR.** Son funciones del Coordinador del Centro de Conciliación, además de las señaladas en la Ley, en las directrices que brinda el Ministerio de Justicia y del Derecho, y en otras partes de este Reglamento, las siguientes:

- a. Organizar y ejecutar todas las actividades relacionadas con la prestación de los servicios del Centro de Conciliación.
- b. Impulsar la implementación y aplicación de los Reglamentos, procedimientos, protocolos y normas internas que se diseñen para dar un mejor manejo a la organización del Centro de Conciliación, o coadyuven a la prestación de un mejor servicio.
- c. Velar por la custodia y administración de los recursos del Centro.
- d. Llevar el registro contentivo de las solicitudes de conciliación radicadas en el Centro.
- e. Organizar el archivo del Centro contentivo de las actas de conciliación y su correspondiente registro.
- f. Presentar informes sobre las actividades del Centro de Conciliación ante el Director del Centro y la Decanatura de la Facultad de Derecho de la Universidad CES, al finalizar cada semestre académico.
- g. Verificar el cumplimiento de los deberes de los Conciliadores elaborando los informes pertinentes.
- h. Designar el Conciliador para cada uno de los asuntos sometidos a consideración del Centro.
- i. Autorizar con su firma todas las comunicaciones emanadas del Centro de Conciliación.
- j. Aprobar o rechazar con su firma las solicitudes de conciliación, de acuerdo con su viabilidad desde el punto de vista jurídico.
- k. Asesorar al personal docente, administrativo y estudiantil del Centro de Conciliación en los asuntos que requieran, con el fin de prestar un servicio eficiente a los usuarios.
- l. Controlar la legalidad de los acuerdos conciliatorios y suscribir tanto las actas como las constancias que se expidan en el Centro de Conciliación.
- m. Registrar en la herramienta tecnológica suministrada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, la información relacionada con cada una de las solicitudes de conciliación radicadas en el Centro.
- n. Expedir, a petición de los interesados, copia auténtica de las actas y de las constancias que estén registradas en el Centro de Conciliación.
- o. Suspender o interrumpir el trámite de los asuntos de los cuales conozca el Centro de Conciliación, cuando el desinterés del usuario, su conducta irregular, o las especiales características del caso así lo ameriten.
- p. Informar al Director de las faltas disciplinarias en que incurran los estudiantes y los Conciliadores abogados dentro de las actividades del Centro de Conciliación.
- q. Actuar como Conciliador, cuando a ello hubiere lugar.
- r. Contribuir en el desarrollo de actividades de educación continuada que permitan la capacitación de los Conciliadores.

- s. Actuar como Conciliador, cuando a ello hubiere lugar.
- t. Asumir las funciones del Director del Centro de Conciliación en sus faltas temporales.
- u. Cumplir con todas las demás funciones que le sean asignadas o que resulten de la naturaleza de su cargo.

### SECCIÓN III

#### DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO

**ARTÍCULO 10. DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO.** El Centro de Conciliación tendrá un Asistente Administrativo, designado por el organismo competente de la Universidad, quien brindará, de manera diligente, asistencia al Director, al Coordinador y a los Conciliadores, con el fin de garantizar la prestación de los servicios del Centro.

**ARTÍCULO 11. FUNCIONES DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO.** Son funciones del Asistente Administrativo, las siguientes:

- a. Apoyar al Coordinador en el manejo de las listas oficiales de Conciliadores adscritos al Centro.
- b. Recibir las solicitudes de conciliación que pretendan ser tramitadas ante en Centro, previa revisión de los anexos que se hubieren relacionado. Como constancia de haber recibido la documentación para estudio, le entregará al usuario una copia de la solicitud debidamente firmada.
- c. Apoyar al Coordinador en la organización del archivo que contiene las actas de conciliación y su correspondiente registro.
- d. Bajo directriz expresa del Director o del Coordinador, gestionar y facilitar la consecución de los elementos físicos y logísticos que se requieran para adelantar y cumplir los deberes y funciones del Centro.
- e. Realizar y contestar las llamadas telefónicas que sean del caso, dejando constancia de los mensajes recibidos para informar a quien corresponda.
- f. Administrar con moderación los recursos e implementos para oficina puestos a disposición del Centro de Conciliación.
- g. Recibir la correspondencia interna y externa y darle el manejo adecuado.
- h. Poner en conocimiento del Director y del Coordinador los asuntos que resulten de interés para el Centro de Conciliación.
- i. Manejar el cartel de anuncios físico y virtual del Centro de Conciliación.
- j. Colaborar con los Conciliadores en la elaboración y seguimiento de las citaciones.
- k. Brindar a los usuarios la información básica para la utilización de los servicios del Centro.
- l. Las demás que le sean asignadas o resulten de la naturaleza de su cargo.

### SECCIÓN IV

#### DE OTROS FUNCIONARIOS DEL CENTRO

**ARTÍCULO 12. OTROS FUNCIONARIOS DEL CENTRO.** Para temas financieros, de infraestructura, de gestión humana, entre otros, el Centro de Conciliación contará con el

apoyo y colaboración de las dependencias de la Universidad CES. Igualmente, en el evento de requerir apoyo para asuntos de tipo psicológico, contará con la colaboración de la Facultad de Psicología de la Universidad.

## **SECCIÓN V**

### **DE LOS CONCILIADORES**

**ARTÍCULO 13. DEL CONCILIADOR.** El Centro contará con tantos Conciliadores, como estudiantes hayan cursado y aprobado la cátedra MASC en el semestre académico anterior a su inscripción como tales. También podrán ser Conciliadores los abogados vinculados, como docentes asesores, al Consultorio Jurídico de la Universidad CES, quien ejerza el cargo de Coordinador del Centro y los egresados de la Facultad de Derecho de la misma Universidad que cuenten con licencia provisional de abogado, expedida por el Tribunal Superior de Distrito Judicial.

**ARTÍCULO 14. REQUISITOS PARA SER CONCILIADOR.** Para ser incluido en la lista de Conciliadores del Centro, se deben cumplir los siguientes requisitos:

- a. Ser abogado titulado.
- b. Acreditar la formación como Conciliador.
- c. Estar registrado en el Sistema de Información de la Conciliación – SIC.
- d. Contar con al menos 2 años de experiencia en el ejercicio de la profesión.
- e. No registrar sanciones disciplinarias en los sistemas de información de la Procuraduría General de la Nación, ni sanciones impuestas por el Consejo Superior de la Judicatura.
- f. Haber solicitado su inscripción en el Centro de Conciliación.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Para el caso de estudiantes Conciliadores y de egresados de la Facultad de Derecho de la Universidad CES, no se exigirá el título de abogado.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Sólo se admitirán en la lista de Conciliadores los abogados titulados que, previo el lleno de los requisitos exigidos en este artículo, se encuentren vinculados como asesores docentes del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad CES.

**ARTÍCULO 15. SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE LOS CONCILIADORES.** Para ser incluido en la lista de Conciliadores, el interesado que no tenga el carácter de estudiante, deberá presentar la solicitud acompañada de su respectiva hoja de vida y de los documentos que acrediten las calidades exigidas en el artículo anterior.

**ARTÍCULO 16. CONFORMACIÓN DE LA LISTA DE CONCILIADORES.** La lista contará con un número variable de integrantes que permita atender de manera ágil y eficaz la prestación del servicio. La lista será elaborada y modificada por el Director del Centro de Conciliación al finalizar cada semestre académico, con los estudiantes que hayan cumplido los requisitos que los faculten para ejercer como Conciliadores.

**ARTÍCULO 17. SELECCIÓN DEL CONCILIADOR.** El Coordinador del Centro hará la designación del Conciliador en cada caso, siguiendo el orden alfabético de los apellidos de los estudiantes, de tal manera que garantice la rotación de los Conciliadores.

La designación de los Conciliadores abogados solo se hará en aquellos casos en los que la cuantía del asunto supere la autorizada para los Consultorios Jurídicos, o cuando no haya ningún estudiante disponible para atender la solicitud.

Si por cualquier causa no se presentare el Conciliador designado a la audiencia programada, podrá ser remplazado por el Coordinador del Centro designando otro integrante de la lista y, si ello no fuere posible, el mismo Coordinador asumirá el rol de Conciliador.

**ARTÍCULO 18. DEBERES Y OBLIGACIONES DEL CONCILIADOR.** Además de las funciones que la Ley asigna, los Conciliadores deberán sujetarse a los procedimientos establecidos por el Centro. Son responsabilidades de los Conciliadores, las siguientes:

- a. Aceptar el conocimiento de los casos que le sean asignados, cuando no haya causal de impedimento o inhabilidad.
- b. Asistir a las audiencias el día y hora señalados.
- c. Tramitar los asuntos asignados, guiados por los principios éticos, obrando de manera neutral, objetiva, transparente e imparcial.
- d. Comunicar al Coordinador del Centro de Conciliación sobre la existencia de inhabilidades e incompatibilidades para actuar como Conciliador en determinado asunto que le haya sido asignado.
- e. Aportar la información exacta y fidedigna que se le requiera.
- f. Participar en los cursos de actualización que como política imponga el Centro dentro del programa de educación continuada.
- g. Guardar estricta reserva de los casos confiados a su gestión.
- h. Prestar el servicio de conciliación con sentido social, diligencia, compromiso y calidad en la atención.
- i. Ilustrar a las partes, durante la audiencia, sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación; motivarlas a que presenten fórmulas de arreglo con base en los fundamentos de hecho expuestos por cada una de ellas y proponer las fórmulas de arreglo que considere pertinentes.
- j. Velar porque no se menoscaben derechos ciertos, indiscutibles, mínimos o intransmisibles.

**ARTÍCULO 19. SANCIÓN A LOS CONCILIADORES DEL CENTRO.** Los estudiantes no podrán ser retirados de la lista de Conciliadores, toda vez que su labor corresponde a la práctica obligatoria establecida en el pensum académico.

Cuando un Conciliador (estudiante o abogado) incurra en alguna de las conductas que se enuncian a continuación, el Coordinador del Centro informará al Director para que éste, a su vez, informe a la Decanatura de la Facultad de Derecho con el fin de que se adelante el trámite sancionatorio respectivo, de conformidad con los Reglamentos de la Universidad CES:

- a. Cuando en cualquier momento se constate que no cumple con los requisitos de Ley o los que este Reglamento señala para el efecto.



- b. Cuando no acepte la designación que se le haya hecho para atender un caso determinado, sin que medie justa causa o sin que se halle incurso en causales de recusación, impedimentos o inhabilidades establecidas por las normas procesales, o no concurra a la audiencia, salvo fuerza mayor debidamente comprobada ante el Coordinador del Centro.
- c. Cuando pretenda obtener alguna remuneración, en dinero o en especie, por la prestación del servicio como Conciliador, o reciba alguna dádiva por parte de los usuarios.
- d. Cuando sea sancionado penal o disciplinariamente.
- e. Cuando incurra en conductas que atenten contra la dignidad del cargo de Conciliador o en faltas contra la ética.
- f. Cuando a sabiendas de que está inhabilitado o impedido para ejercer la función de Conciliador acepte actuar o continúe actuando bajo tal circunstancia.
- g. Cuando no cumpla con los mandatos impuestos por la Ley, este Reglamento o el Código de Ética de la Universidad CES.

## **SECCIÓN VI**

### **DE LOS USUARIOS**

**ARTÍCULO 20. DE LOS USUARIOS.** Son usuarios del Centro de Conciliación las personas que habiendo radicado la respectiva solicitud de audiencia de conciliación, en calidad de CONVOCANTES, pertenezcan a estratos 1 y 2.

**ARTÍCULO 21. DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.** Los usuarios del Centro de Conciliación tendrán los siguientes deberes y obligaciones:

- a. Suministrar la información que permita determinar, por parte del Coordinador y del Conciliador, que efectivamente hace parte de la población a la cual va dirigido el servicio social que brinda el Centro de Conciliación de la Universidad CES.
- b. Mantener un trato respetuoso frente a los Conciliadores, los demás usuarios y los funcionarios del Centro.
- c. Acatar las disposiciones que adopte el Conciliador para mantener el orden y el respeto entre las partes dentro de la audiencia.
- d. Cumplir oportunamente las citas y demás instrucciones que reciba del Coordinador, el Asistente Administrativo del Centro y el Conciliador designado para el evento.

## **CAPÍTULO III**

### **DE LA CONCILIACIÓN**

**ARTÍCULO 22. COMPETENCIA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN.** La aplicación de la conciliación como Mecanismo de Solución de Conflictos se realizará de conformidad con las disposiciones legales que regulan los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho.

El Centro solo podrá atender los asuntos sometidos a conciliación en materias de naturaleza transigible, desistible o aquellas en las cuales la Ley, expresamente, determine que son conciliables. El servicio de conciliación será gratuito.

**ARTÍCULO 23. SOLICITUD DE CONCILIACIÓN.** La solicitud del servicio de conciliación podrá ser presentada conjuntamente o por una sola de las partes, por escrito elaborado con la ayuda de un estudiante del Consultorio Jurídico, haciendo uso del formato que el Centro de Conciliación ha dispuesto para tal efecto, o mediante escrito elaborado directamente por el usuario. Los requisitos mínimos de toda solicitud, son los siguientes:

- a. Nombre, domicilio y dirección de las partes y de sus representantes o apoderados si los tienen.
- b. Los hechos objeto de controversia.
- c. La determinación de las peticiones, expresadas con precisión y claridad.
- d. La indicación de la cuantía de las peticiones, siempre que sean valorables en términos económicos, o la afirmación de no tener valor determinado.
- e. Las pruebas o documentos que se quieran hacer valer.
- f. Direcciones para notificación.
- g. Copia de la solicitud y de sus anexos para cada uno de los traslados.
- h. Firma y nombre legible del convocante, con número de identificación.

**ARTÍCULO 24. TRÁMITE DE LA SOLICITUD DE CONCILIACIÓN.** Recibida la solicitud de conciliación, el Coordinador del Centro procederá a designar el Conciliador, de conformidad con lo indicado en este Reglamento.

El Conciliador designado analizará si el asunto es susceptible de transacción, desistimiento o conciliación o, si tratándose de un hecho punible, el mismo es desistible y, en tal caso, admitirá la solicitud y procederá a citar a las partes para que concurran a la audiencia de conciliación.

El Conciliador enviará las citaciones a las partes a la dirección señalada en la solicitud para tal efecto, indicándoles el sitio, fecha y hora en la cual tendrá lugar la audiencia. Así mismo, el Conciliador buscará hacer concurrir a quienes deban asistir a la audiencia de conciliación por mandato legal, o a su criterio, por considerar que su presencia podría ayudar a encontrar una solución adecuada al conflicto.

El Conciliador deberá procurar que las circunstancias de modo, tiempo y lugar de la reunión convengan por igual a los intereses de las partes.

**ARTÍCULO 25. COMUNICACIONES Y CITACIONES.** Las citaciones y entrega de comunicaciones se deberán hacer por el medio más expedito. En todo caso, las citaciones se considerarán válidamente hechas, siempre que se dirijan al domicilio y dirección residencial, o a la dirección señalada para tal efecto en la solicitud, a través de correo certificado mediante las empresas avaladas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para realizar las notificaciones judiciales, y se darán por surtidas cinco (5) días después de enviadas, siempre que ninguna de las partes alegue haber sido indebidamente notificada o citada o vulnerada en su derecho al debido proceso.

En caso de citaciones en el extranjero, será válido el término de quince (15) días para dar por surtidas dichas notificaciones.

**ARTÍCULO 26. OBJETO DE LA AUDIENCIA.** La audiencia de conciliación tendrá por objeto reunir a las partes con el fin de explorar el conflicto y las posibilidades para llegar a un acuerdo, para lo cual se les dará la debida importancia en todo el desarrollo del trámite conciliatorio.

**ARTÍCULO 27. PROCEDIMIENTO EN LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN.** En la fecha y hora prevista para la celebración de la audiencia, se procederá de la siguiente manera:

- a. El Conciliador dará a las partes un margen de máximo quince (15) minutos para su llegada y las recibirá en la sala de espera del Centro.
- b. Una vez trasladados a la sala de audiencia, se harán las presentaciones personales de rigor y se brindará a las partes la información relacionada con las facultades del Conciliador y el objeto de la audiencia. De manera inmediata, el Conciliador declarará instalada la audiencia y procederá a escuchar a las partes con el objeto de fijar las diferentes posiciones y pretensiones en conflicto.
- c. Posteriormente, escuchará las propuestas que las partes tengan sobre fórmulas de arreglo y pondrá de presente la suya, si la tiene.
- d. Realizado lo anterior, guiará la discusión, en torno a negociar la mejor salida al conflicto. El Conciliador podrá discutir por separado con cada una de las partes, las razones que puedan ser vistas como impedimentos en la búsqueda de la fórmula de conciliación.
- e. Culminada la audiencia con acuerdo conciliatorio, total o parcial, el Conciliador está obligado a levantar acta de conciliación que será suscrita por las partes, el Conciliador y el Coordinador del Centro. Si la audiencia culmina con acuerdo parcial, en ese mismo sentido se realizará y suscribirá el acta.
- f. En aquellos casos en donde la audiencia termine sin acuerdo conciliatorio, o haya sido manifiesta la imposibilidad de conciliar, es función del Conciliador elaborar una constancia en tal sentido, la cual deberá ser firmada por el Conciliador y por el Coordinador del Centro.
- g. Cuando el tiempo no sea suficiente para abordar todos los temas, la audiencia podrá ser suspendida a petición de las partes y en tal caso, el Conciliador levantará un informe detallado de la sesión.
- h. Con el fin de facilitar el desarrollo del procedimiento conciliatorio, las partes y el Conciliador tendrán a su disposición toda la asistencia administrativa por parte del Centro.

**ARTÍCULO 28. AUTORIZACIÓN DE REPRESENTANTES Y APODERADOS.** Si concurrieran a la audiencia de conciliación representantes o apoderados, deberán estar acreditados con los documentos legales pertinentes.

**ARTÍCULO 29. ACUERDO ENTRE LAS PARTES.** Una vez finalizada la audiencia, si las partes lograran un acuerdo, se procederá a la elaboración de un acta que deberá cumplir los requisitos previstos en el artículo 1º de la Ley 640 de 2001, dejando constancia de los puntos tratados, y que fueron resueltos favorablemente, además de los diferentes compromisos y obligaciones que las partes hubieran pactado. Dicha acta será elaborada por el Conciliador.

El acta deberá ser firmada por las partes, previa conformidad de ellas, por el Conciliador y por el Coordinador del Centro de Conciliación.

Se consignarán en el acta de manera clara y definida los puntos de acuerdo, discriminando las obligaciones de cada parte, el plazo para su cumplimiento y, si se trata de prestaciones económicas, se especificará su monto, el plazo y condiciones para su cumplimiento y se anotará el mérito ejecutivo. El acuerdo hace tránsito a cosa juzgada, pudiéndose discutir en posterior juicio solamente las diferencias no conciliadas.

**ARTÍCULO 30. CONTENIDO DEL ACTA.** Toda acta de conciliación deberá contener, por lo menos, lo siguiente:

- a. Lugar, fecha y hora de la celebración de la audiencia de conciliación.
- b. Identificación del Conciliador.
- c. Identificación de todas las personas citadas, así como señalamiento expreso de quienes sí asistieron a la audiencia.
- d. Resumen de las pretensiones motivo de conciliación.
- e. Acuerdo logrado entre las partes, que especifique cuantía, modo, tiempo, lugar de cumplimiento de las obligaciones acordadas.

**ARTÍCULO 31. FALTA DE ACUERDO.** Si no se lograra un acuerdo entre las partes, el Conciliador levantará la constancia pertinente de fracaso del intento conciliatorio y se procederá a su archivo únicamente para efectos de control y seguimiento, en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles posteriores al día de celebración de la audiencia, con la cual se dejará constancia de que a pesar de haberse intentado, no se pudo lograr acuerdo conciliatorio.

De igual forma se procederá cuando se presente la inasistencia de las partes o de una de ellas.

**ARTÍCULO 32. CONTENIDO DE LA CONSTANCIA.** El Conciliador expedirá constancia al interesado en la que se indicará la fecha de presentación de la solicitud y la fecha en que se celebró, o debió celebrarse, la audiencia, y expresará sucintamente el asunto objeto del trámite conciliatorio, en cualquiera de los siguientes eventos:

- a. Cuando se efectúe audiencia de conciliación sin que se logre acuerdo.
- b. Cuando las partes o una de ellas no comparezca a la audiencia. En este evento deberán indicarse expresamente las excusas presentadas por la inasistencia, si las hubiere y la constancia deberá ser expedida al cuarto (4º) día hábil siguiente a aquel en que debió tener lugar la audiencia de conciliación.
- c. Cuando se presente una solicitud de conciliación cuyo asunto no sea conciliable de conformidad con la Ley. En este evento la constancia se expedirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.

En todos los casos mencionados, junto con la constancia se devolverán los documentos aportados por el interesado.

**ARTÍCULO 33. REGISTRO DE ACTAS DE CONCILIACIÓN.** Logrado el acuerdo conciliatorio, total o parcial, el Coordinador del Centro, dentro de los dos (2) días siguientes al de la celebración de la audiencia, deberá registrar el acta, junto con los antecedentes del trámite conciliatorio, un (1) original del acta para que repose en el

Centro de Conciliación y cuantas copias del acta como sujetos jurídicos hayan intervenido.

El Coordinador del Centro hará constar si se trata de las primeras copias que prestan mérito ejecutivo y las entregará a las partes. Sólo se registrarán las actas que cumplan con los requisitos formales establecidos en la normatividad.

Registrada el acta por parte del Centro, se procederá al registro en el Sistema de Información de la Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho.

El registro al que se refiere este artículo no será público.

## ***CAPÍTULO IV***

### **DE LA ESTRATEGIA ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN**

**ARTÍCULO 34. PLAN ESTRATÉGICO.** Al finalizar cada año, el Coordinador del Centro de Conciliación le hará entrega al Director de un plan estratégico para la próxima anualidad, con el fin de que éste, a su vez, lo presente ante la Decanatura de la Facultad de Derecho de la Universidad CES. El plan estratégico estará basado en los siguientes aspectos:

- a. Financiero
- b. Usuarios
- c. Trámite interno

**ARTÍCULO 35. INDICADORES DE GESTIÓN.** Para medir el resultado de los aspectos en los que se basa el plan estratégico al que hace alusión el artículo anterior, se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

a. *Aspecto financiero:*

- Determinar el costo por trámite frente al costo total del Centro de Conciliación:

$$\frac{\text{Costo total Centro de Conciliación}}{\text{Número de trámites atendidos en el año}}$$

b. *Aspectos relacionados con los usuarios:*

- Determinar el porcentaje de satisfacción de los usuarios con base en los resultados que arroje la encuesta diseñada para tal efecto.

Frente a cada pregunta:

$$\frac{\text{Suma de las calificaciones obtenidas}}{\text{Número total de encuestados}}$$

- Determinar el porcentaje de los diferentes asuntos que han sido objeto de conciliación.

Número de casos por asunto

-----  
Número total de asuntos atendidos

- Determinar el porcentaje de acuerdos celebrados respecto de la cantidad de solicitudes recibidas y respecto del asunto que motivó el trámite.

Número de casos conciliados

-----  
Número total de asuntos atendidos

Número de casos conciliados por asunto

-----  
Número total de casos atendidos por asunto

- Respecto de aquellos casos en los cuales no se haya logrado un acuerdo, determinar la causa, según se trate de asunto no conciliable por su naturaleza, no acuerdo entre las partes o inasistencia.

Número casos cuyo asunto no es susceptible de conciliación

-----  
Número total de asuntos no conciliados

Número casos en los cuales no hubo acuerdo entre las partes

-----  
Número total de asuntos no conciliados

Número casos en los cuales hubo inasistencia

-----  
Número total de asuntos no conciliados

- Determinar el porcentaje de usuarios según su estrato socioeconómico.

Número de usuarios por estrato

-----  
Número total de usuarios

- Determinar el porcentaje de usuarios según su domicilio respecto del área Metropolitana.

Número de usuarios por Municipio

-----  
Número total de usuarios

- c. *Aspecto atinente al trámite interno:* Determinar el tiempo de duración del trámite de cada conciliación a partir de la fecha de la solicitud y hasta la fecha del registro del acta o constancia.

Número de días transcurridos entre la fecha de presentación de la solicitud y la fecha del registro del acta o constancia

**ARTÍCULO 36. SISTEMA DE SEGUIMIENTO.** El Director del Centro de Conciliación deberá establecer el mecanismo idóneo que permita dar aplicación a lo estipulado en el sistema de gestión de la calidad, tendiente a verificar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por los usuarios y consignadas en las actas de conciliación, debidamente registradas.

**ARTÍCULO 37. PROGRAMA DE EDUCACIÓN CONTINUADA:** El Director del Centro de Conciliación, con el apoyo del Coordinador, organizará para cada periodo anual, un programa de educación continuada que involucre a los Conciliadores y al público en general, que pueda tener alguna vinculación con el Centro. Para el efecto se realizarán:

- a. Dos (2) capacitaciones al año para los Conciliadores, estudiantes y abogados titulados, con el fin de mantenerlos actualizados en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
- b. Dos (2) conferencias al año, abiertas al público, las cuales podrán tener algún costo para los asistentes, si así lo decidiere el Director, previa autorización de la Decanatura de la Facultad de Derecho de la Universidad CES.

**ARTÍCULO 38. VIGENCIA.** El presente Reglamento, rige a partir de la fecha de su aprobación por parte del Consejo Superior de la Universidad CES.

Publíquese y cúmplase,

Dado en Medellín, a los veintiséis (26) días del mes de febrero de dos mil catorce (2014).

Como constancia firman en Presidente y el Secretario.

JUAN GONZALO ARISTIZABAL VÁSQUEZ  
Presidente  
Consejo Superior

PATRICIA CHEJNE FAYAD  
Secretaria  
Consejo Superior.