

**REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO**

**PROGRAMA DE DERECHO
BUCARAMANGA
2020**



**REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO DEL
PROGRAMA DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO –UDI-
UBICADO EN BUCARAMANGA**

**CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTICULO 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN: El presente reglamento tiene por finalidad el establecer las condiciones de funcionamiento del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico del programa de Derecho de la Universidad de Investigación y desarrollo –UDI- como también los parámetros para la prestación del servicio de Conciliación, la formación de conciliadores y en general todas las actividades que se desarrollan en el marco de la operación del Centro.

El reglamento se aplicará a todos los funcionarios del Centro de Conciliación y en especial a los conciliadores inscritos en el mismo.

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES: El desarrollo de la actividad de los Centros de Conciliación, comprende una serie de institutos específicos que le son propios, ante ello, se entenderán estos de conformidad con las posteriores definiciones:

Entidad promotora: Se tendrá por tal la Universidad de Investigación y Desarrollo –UDI-.

Centro de Conciliación: Se refiere al Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad de Investigación y Desarrollo –UDI- ubicado en Bucaramanga.

Educación Continuada: Es el programa del Centro de Conciliación tendiente a actualizar los conocimientos y habilidades de los conciliadores activos, el cual puede comprender actividades como cursos cortos, capacitaciones, congresos y eventos semejantes, que se impartirán mediante ciclos ordinarios y extraordinarios de acuerdo a la planeación realizada por la Dirección del Centro.

Sistema de información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC): Herramienta tecnológica administrada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, en la cual el Centro de Conciliación deberá registrar la información relacionada con el desarrollo de sus actividades en virtud del decreto 1069 de 2015 y las normas que lo complementen o modifiquen.

CAPITULO II

CENTRO DE CONCILIACIÓN

ARTÍCULO 3. NATURALEZA: El Centro de Conciliación es una unidad del Consultorio Jurídico del programa de Derecho de la Universidad de Investigación y Desarrollo –UDI-, es por tanto un Centro de Conciliación universitario, de orden privado, que ofrece servicios de conciliación de manera gratuita a su público objetivo a través de los estudiantes, miembros activos del Consultorio Jurídico al que pertenece.

La unidad actúa también como una plataforma de aprendizaje para sus conciliadores y en general para todos los estudiantes del programa de Derecho de la Universidad, ello de conformidad al artículo 116 de la Constitución Política de Colombia, las leyes 446 de 1998 y 640 de 2001 y el Decreto Único Reglamentario 1069 de 2015.

ARTÍCULO 4. MISIÓN Y VISIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN: El Centro de Conciliación tendrá por misión y visión las ulteriores premisas:

Misión: El Centro de Conciliación del programa de Derecho de la Universidad de Investigación y Desarrollo –UDI- tiene por misión la prestación del servicio de Conciliación a personas socioeconómicamente vulnerables del área metropolitana de Bucaramanga, la promoción de la solución pacífica de conflictos y el aumento del acceso a la administración de justicia, ello mediante el trabajo pedagógico realizado con los estudiantes de Consultorio Jurídico, tendiente a la formación de los futuros abogados del país.

Visión: El Centro de Conciliación del programa de Derecho de la Universidad de Investigación y Desarrollo –UDI- se consolidará como un agente constructor de paz, a través de la resolución pacífica de conflictos mediada por la Conciliación, como también a través de la formación de futuros abogados conscientes del valor de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

ARTÍCULO 5. PRINCIPIOS: Toda la operación del Centro de Conciliación estará mediada por los siguientes principios:

Independencia: La operación del Centro de Conciliación es independiente y autónoma, encontrándose sometida solamente a la Constitución y la ley. Ninguna persona, especialmente aquellas vinculadas a la Universidad, podrá insinuar, exigir o determinar a los conciliadores en el ejercicio de sus funciones.

Imparcialidad: Los funcionarios del Centro de Conciliación y especialmente sus conciliadores, actuarán sin favorecer a ninguna de las partes en conflicto, sin atender a prejuicios y prevenciones al respecto del tema en conflicto y las propias personas involucradas al mismo.

Neutralidad: Los funcionarios del Centro de Conciliación y especialmente sus conciliadores no realizarán injerencia indebida alguna en el marco del conflicto que sean llamados a resolver, actuando siempre bajo objetividad.

Idoneidad: Los funcionarios del Centro de Conciliación y especialmente sus conciliadores deberán poseer las calidades humanas, intelectuales y sociales para la participación en la solución de los conflictos de los usuarios del Centro, se garantizará ello mediante la contratación de personal de acuerdo a perfiles de cargo definidos y frente a los conciliadores, mediante la constante capacitación y evaluación de sus habilidades.

Diligencia: Todos los trámites adelantados en marco del Centro de Conciliación se realizarán con el cuidado y celeridad debidos, garantizando siempre la calidad en la prestación del servicio de conciliación.

Gratuidad: La prestación del servicio de conciliación será gratuita para todos los usuarios del Centro de Conciliación, que cumplan con el perfil para ser atendidos, que se encuentra establecido en el presente reglamento, ello deriva de la responsabilidad social que caracteriza a los Centros de Conciliación universitarios.

Probidad: Los funcionarios del Centro de Conciliación y especialmente sus conciliadores siempre actuarán de acuerdo a la Constitución, la ley y el presente reglamento, respetando los derechos de los usuarios, guiados bajo altos estándares éticos.

Discreción: Los funcionarios del Centro de Conciliación y especialmente sus conciliadores manejarán con reserva la información de los usuarios que recolectan en marco de la prestación del servicio de Conciliación, especialmente bajo el respeto de las disposiciones legales e institucionales vigentes para el tratamiento de datos personales.

Autonomía de la voluntad de las partes: La instrucción de los trámites de conciliación que se adelantan ante el Centro vendrá de las decisiones consensuadas de las partes, entendiendo estas como el hecho generador del acuerdo conciliatorio.

Flexibilidad en las formas: Los funcionarios del Centro de Conciliación procurarán minimizar los procedimientos para la adecuada prestación del servicio de conciliación, encontrándose obligados en todo caso, a actuar de conformidad con lo establecido en el presente reglamento.

ARTÍCULO 6. FUNCIONES DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN: El Centro de Conciliación ejecutará las ulteriores funciones:

- a) Ofrecer soporte en la prestación del servicio de Conciliación, especialmente en lo que corresponde al desarrollo de las audiencias, la confección de evidencias y resultados de conciliación y en general, en la ejecución de todas las actividades administrativas relacionadas con tal servicio.
- b) Promover el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos, especialmente la Conciliación en el área metropolitana de Bucaramanga.
- c) Desarrollar ciclos ordinarios y extraordinarios de educación continuada dirigidos a sus conciliadores activos.
- d) Colaborar con las autoridades municipales en la prestación del servicio de Conciliación, a través del préstamo de dependencias, insumos y en general, mediante cualquier actividad tendiente al desarrollo del mecanismo en la reunión.

CAPITULO III ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO

ARTÍCULO 7. ESTRUCTURA: El personal del Centro de Conciliación será contratado por la Universidad, quienes ejercerán sus funciones de acuerdo al perfil laboral establecido por la Institución, como también a lo indicado en el presente reglamento. La estructura del Centro estará conformada por:

- a) Director del Centro de Conciliación.
- b) Coordinador del Centro de Conciliación.
- c) Asesores del Centro de Conciliación.
- d) Secretario del Centro de Conciliación.
- e) Estudiantes Conciliadores.

ARTÍCULO 8. DIRECTOR DE CENTRO DE CONCILIACIÓN: El Director del Centro de Conciliación será contratado por la entidad promotora, mediante sus procesos de selección internos, de terna presentada por el director del programa de Derecho.

ARTÍCULO 9. PERFIL DEL DIRECTOR DE CENTRO DE CONCILIACIÓN: El Director del Centro de Conciliación deberá ser abogado capacitado en Conciliación Extrajudicial en Derecho por entidad avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Parágrafo: El Director del Centro de Conciliación podrá ser el mismo Director del Consultorio Jurídico del programa de Derecho de la Universidad de Investigación y Desarrollo –UDI-

ARTÍCULO 10. FUNCIONES DEL DIRECTOR: El Director del Centro de Conciliación ejercerá las ulteriores funciones:

- a) Representar al Centro de Conciliación en los diferentes estamentos de la institución donde le requieran.
- b) Representar al Centro de Conciliación ante el Ministerio de Justicia y del Derecho o quien haga sus veces, las demás instituciones públicas y privadas con quien se requiera establecer contacto.
- c) Ejercer vigilancia y control sobre todas las actividades inherentes al Centro de Conciliación.
- d) Realizar la planeación semestral de todas las actividades desarrolladas en marco de la operación del Centro de Conciliación.
- e) Solicitar a las instancias correspondientes, de la necesidad de modificar la planta de personal del Centro de Conciliación.
- f) Requerir a la entidad promotora frente a la compra, cuidado y mantenimiento de los bienes muebles necesarios para la prestación del servicio.
- g) Brindar asesoría en conciliación a todos los funcionarios que hacen parte del Centro de Conciliación.
- h) Garantizar la idoneidad humana, intelectual y social de los conciliadores del Centro de Conciliación.
- i) Promover la aplicación del presente reglamento frente a los funcionarios del Centro de Conciliación.
- j) Garantizar la actualización del reglamento del Centro de Conciliación, frente a las reformas legales, los cambios en la tipología del conflicto, la necesidad del servicio y las reglas institucionales.
- k) Remitir al Ministerio de Justicia y del Derecho o quien haga sus veces, los informes que la ley, los actos administrativos y los reglamentos así ordenen.
- l) Atender las convocatorias que realiza el Ministerio de Justicia y del Derecho o quien haga sus veces, a los Directores de Centro de Conciliación.

- m) Supervisar el procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones del Centro de Conciliación.
- n) Las demás que sean compatibles con la naturaleza de su cargo.

ARTÍCULO 11. COORDINADOR DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN: El Coordinador del Centro de Conciliación será contratado por la entidad promotora, mediante sus procesos de selección internos, de terna presentada por el Director del programa Derecho.

Parágrafo: En ausencia del Director del Centro de Conciliación, el coordinador asumirá sus funciones.

ARTÍCULO 12. PERFIL DEL COORDINADOR DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN: El Coordinador del Centro de Conciliación deberá ser abogado capacitado en Conciliación Extrajudicial en Derecho por entidad avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

ARTÍCULO 13. FUNCIONES DEL COORDINADOR DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN: Son funciones del Coordinador del Centro de Conciliación las siguientes:

- a) Certificar que los conciliadores inscritos al Centro de Conciliación, cuentan con los requerimientos legales y reglamentarios para actuar como tales en los trámites de conciliación que sean requeridos.
- b) Velar por el respeto del reglamento del Centro de Conciliación.
- c) Evaluar el desempeño de los conciliadores inscritos al Centro de Conciliación.
- d) Brindar espacios de educación continuada que permitan la actualización, formación y mejora de los conciliadores inscritos al Centro de Conciliación.
- e) Promocionar el Centro de Conciliación y en general el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos en la comunidad
- f) Informar al Ministerio de Justicia y del Derecho a través de la plataforma SICAAC de todas las actuaciones adelantadas en el Centro de Conciliación.
- g) Colaborar en el diseño de planes y políticas encaminadas al mejoramiento de la prestación del servicio de conciliación ofrecido desde el Centro de Conciliación.
- h) Proponer acciones preventivas, correctivas y de mejora que estime convenientes en procura de garantizar la prestación del servicio de conciliación desde el Centro de Conciliación.
- i) Estar presente durante las audiencias de conciliación efectuadas en el Centro de Conciliación.
- j) Brindar asesoría en Conciliación a los conciliadores cuando así lo requieran.
- k) Dar visto bueno a todos los documentos de preparación, evidencias, informes y resultados de Audiencia de Conciliación que preparen los conciliadores en la operación del Centro de Conciliación.
- l) Atender consultas, emitir conceptos y apoyar procesos de los diferentes usuarios del Centro de Conciliación.
- m) Las demás que le sean asignadas y que sean acordes con la naturaleza de su cargo.

ARTÍCULO 14. ASESORES DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN: El Asesor del Centro de Conciliación será contratado por la entidad promotora, mediante sus procesos de selección internos, de terna presentada por el Director del programa de Derecho

ARTÍCULO 15. PERFIL DEL ASESOR DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN: El Asesor del Centro de Conciliación deberá ser abogado capacitado en Conciliación Extrajudicial en Derecho, que cuente con dos (2) años de experiencia profesional.

ARTÍCULO 16. FUNCIONES DEL ASESOR DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN: Son funciones del asesor del Centro de Conciliación las siguientes:

- a) Brindar asesoría en Conciliación a los conciliadores para cada uno de los trámites que se adelanten en el Centro.
- b) Atender consultas, emitir conceptos y apoyar procesos de los diferentes usuarios del Centro de Conciliación.
- c) Velar por el respeto del reglamento del Centro de Conciliación.
- d) Rendir informe al coordinador del Centro de Conciliación frente al desempeño de los conciliadores durante el desarrollo de las asesorías.

ARTÍCULO 17. SECRETARIO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN: El secretario del Centro de Conciliación será contratado por la entidad promotora de acuerdo a sus propios lineamientos.

ARTÍCULO 18. PERFIL DEL SECRETARIO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN: El secretario deberá tener certificado de aptitud profesional, estudios o formación semejante, sobre secretariado y auxiliatura administrativa, tener habilidades en la utilización de herramientas de ofimática, gestión documental y atención al cliente.

ARTÍCULO 19. FUNCIONES DEL SECRETARIO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN: Son funciones del secretario del Centro de Conciliación, las siguientes:

- a) Gestión, cuidado y administración del archivo del Centro de Conciliación.
- b) Control de las comunicaciones que remite y recibe el Centro de Conciliación, especialmente las citaciones a audiencia de conciliación.
- c) Garantizar el cuidado de los muebles y equipos necesarios para la prestación del servicio de conciliación.
- d) Ofrecer información de orientación y contacto a los usuarios del Centro de Conciliación.
- e) Administrar los insumos de oficina necesarios para la prestación del servicio de Conciliación.
- f) Apoyar a los funcionarios del Centro de Conciliación en la administración de su agenda de trabajo.
- g) Apoyar en la logística de reuniones y actividades en las que esté relacionado el Centro de Conciliación, según las instrucciones de los funcionarios de este.
- h) Dar recibido a las peticiones, solicitudes, quejas, reclamos y felicitaciones que sean elevadas por los usuarios del Centro de Conciliación, de conformidad con el procedimiento que se establezca para ello.
- i) Entregar las actas y constancias expedidas por los conciliadores, a los usuarios que así lo requieran.
- j) Las demás que le sean asignadas que se relacionen con la naturaleza de su cargo.

CAPITULO IV CONCILIADORES

ARTÍCULO 20. ESTUDIANTES CONCILIADORES: Son estudiantes del programa de Derecho, de la Universidad de Investigación y Desarrollo –UDI- que se encuentran inscritos a la lista de conciliadores del Centro de Conciliación de la institución, quienes ostentan la calidad de miembros activos del Consultorio Jurídico del programa de Derecho de la entidad promotora.

ARTÍCULO 21. PERFIL DEL ESTUDIANTE CONCILIADOR: Para que un estudiante pueda ser inscrito como conciliador en la lista de conciliadores del Centro de Conciliación, requiere exhibir las siguientes características:

- a) Ser miembro activo del Consultorio Jurídico del programa de Derecho de la Universidad.
- b) Haber aprobado la capacitación de conciliación extrajudicial en derecho ofrecida por el programa de Derecho de la UDI.

ARTÍCULO 22. OBLIGACIONES DEL ESTUDIANTE CONCILIADOR: Son funciones de los estudiantes conciliadores las siguientes:

- a) Actuar con diligencia, como conciliador, en los asuntos que le sean encomendados por la Dirección del Centro de Conciliación.
- b) Planificar el trámite conciliatorio que le sea asignado, atendiendo los procedimientos y formatos institucionalizados para ello.
- c) Convocar a las partes y a todas aquellas personas que estime necesarias para la celebración de la audiencia de conciliación dentro del trámite que le haya sido asignado.
- d) Instruir la audiencia de conciliación dentro del trámite que le hayan asignado, de conformidad con los procedimientos y formatos institucionalizados para ello.
- e) Motivar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo dentro del trámite que le haya sido asignado.
- f) Formular propuestas de arreglo a lo largo del procedimiento de conciliación.
- g) Levantar las evidencias y resultados a los que hubiere lugar dentro del trámite que le haya sido asignado.
- h) Garantizar que los acuerdos conciliatorios que se alcancen dentro de los tramites que le hayan sido asignados, sean respetuosos de la Constitución y la ley.
- i) Asistir a los ciclos ordinarios y extraordinarios de educación continuada que sean programados por el Centro de Conciliación.
- j) Acatar la Constitución, la ley y el presente reglamento en todas las funciones que desempeñe como conciliador y/o relacionadas con el Centro de Conciliación.
- k) Tratar los datos personales de los usuarios que le son suministrados, con confidencialidad y probidad, de acuerdo a los lineamientos legales e institucionales vigentes.

ARTÍCULO 23. REGISTRO DE ESTUDIANTES CONCILIADORES: Los estudiantes que cumplan con el perfil establecido en el artículo 21 del presente reglamento, serán inscritos como conciliadores ante el SICAAC o la plataforma que haga sus veces, así mismo harán parte de la lista de conciliadores del

Centro de Conciliación. Los estudiantes conciliadores serán identificados en los trámites con su número de identificación, el cual corresponde al número de su cédula de ciudadanía.

Parágrafo: El Director y el Coordinador del Centro de Conciliación también serán registrados en el SICAAC o en la plataforma que haga sus veces, como conciliadores del Centro de Conciliación.

ARTÍCULO 24. EXCLUSIÓN DE LA LISTA DE CONCILIADORES: Serán razón para la exclusión de la lista de conciliadores del Centro de Conciliación, las siguientes:

- a) Haber perdido la calidad de estudiante de Consultorio Jurídico.
- b) Haber sido sujeto de sanción en firme y vigente consistente en exclusión de la lista de conciliadores.

CAPITULO V PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

ARTÍCULO 25. COMPETENCIA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN: El Centro de Conciliación tendrá competencia para atender los asuntos en los cuales la ley 640 de 2001 le otorga competencia. Así mismo en aquellos establecidos por la ley 583 de 2000, como en las disposiciones jurídicas que le modifiquen o deroguen.

De conformidad con el decreto reglamentario 1069 de 2015, los estudiantes conciliadores fungirán como tales en aquellos trámites cuya cuantía no exceda cuarenta salarios mínimos mensuales legales vigentes (40 SMMLV). Cuando un trámite exceda de dicho monto y sea competencia del Centro de Conciliación de conformidad con las disposiciones expuestas, podrán actuar como conciliadores el Director o el Coordinador del Centro de Conciliación, recibiendo apoyo de los estudiantes conciliadores en calidad de asistentes.

ARTÍCULO 26. SOLICITUD DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN: La solicitud de conciliación es la manifestación realizada por un usuario con la finalidad que se de apertura a un trámite conciliatorio. La solicitud puede ser presentada por una o por ambas partes conjuntamente, así mismo, puede radicarse por escrito, sea utilizando el formato institucional dispuesto para ello o no, como también por medio de correo electrónico habilitado para ello. En todo caso, la solicitud de audiencia de conciliación debe contener mínimamente las siguientes características:

- a) Nombre, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono de las partes y sus representantes.
- b) Los hechos objeto de conflicto.
- c) La determinación de la cuantía o en defecto la exclamación de tratarse de una cuantía indeterminada.
- d) Los medios de prueba compatibles con la conciliación que tenga en su poder.
- e) Las pretensiones.
- f) Firma y nombre legible, con número de identificación.

ARTÍCULO 27. ASIGNACIÓN DE TRAMITE CONCILIATORIO: La asignación del trámite conciliatorio al estudiante conciliador correspondiente la realizará el Coordinador del Centro de Conciliación bajo los posteriores parámetros:

La lista de conciliadores estará compuesta por todos los estudiantes conciliadores, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 21 del reglamento, se organizará por nivel de Consultorio Jurídico a saber: i) Consultorio Jurídico III y ii) Consultorio Jurídico IV; Cada una de ellas estará organizada por orden alfabético, teniendo en cuenta la primera letra del primer apellido de cada estudiante conciliador, es decir, comenzando por la letra A y terminando por la letra Z.

La asignación de cada asunto se hará por estricto orden de lista, empezando por el primer consultorio y terminando por el último. Al finalizar una asignación a todos los estudiantes conciliadores se iniciará de nuevo la asignación a partir de la lista del tercer nivel de Consultorio Jurídico.

Mediante el procedimiento expresado se garantiza la rotación de todos los conciliadores. En el evento de ausencia del conciliador asignado o cuando este se declara impedido atendiendo al deber de información y los requisitos legales, se procederá a designar como conciliador del trámite a la persona siguiente en la lista descrita.

La designación se hará a más tardar el día hábil siguiente al recibo de la solicitud de audiencia de conciliación.

ARTÍCULO 28. PUBLICIDAD DE LA ASIGNACIÓN: La comunicación de la asignación como conciliador, se informará al estudiante conciliador por medio de correo electrónico y a través de la cartelera de información dispuesta en las instalaciones del Centro de Conciliación. Enviada la comunicación señalada, el conciliador tiene tres (3) días hábiles para asumir conocimiento del asunto, tiempo en el cual deberá ejercer la manifestación de impedimento en el caso que hubiere lugar.

ARTÍCULO 29. DESIGNACIÓN DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN: El Director del Centro de Conciliación junto con el Secretario del Centro de Conciliación, formulan mensualmente los espacios en los cuales se celebrarán las audiencias de conciliación que sean requeridas por los usuarios, para que así, cada vez que se reciba una nueva solicitud de trámite conciliatorio, pueda el Secretario, designar fecha y hora para celebración de audiencias de conciliación, de conformidad con la recepción de solicitudes que se presente.

Se procurará celebrar la sesión de audiencia de conciliación a más tardar el mes siguiente de recibida la solicitud, sin que nunca llegará a sobrepasar los tres meses siguientes a la solicitud, de conformidad con lo establecido en la ley 640 de 2001.

Parágrafo: La audiencia de conciliación podrá suspenderse tantas veces como así lo estimen las partes.

ARTÍCULO 30. PREPARACIÓN DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN: El estudiante conciliador para efectos de prepararse a la futura audiencia de conciliación deberá acometer las siguientes actividades:

- a) Realizar una preparación de abordaje del conflicto, la cual será socializada con el asesor del Centro de Conciliación durante los diez (10) días siguientes a la avocación del conocimiento, garantizando siempre que dicha asesoría se produzca siquiera el día anterior a la celebración de la audiencia.
- b) Confeccionar en versión digital, los posibles documentos de informe y/o resultado que puedan surgir en marco del trámite conciliatorio.
- c) Determinar las personas que deberán ser citadas a la audiencia de conciliación.
- d) Preparar las citaciones que serán enviadas a modo de convocatoria para las partes y demás personas cuya presencia se estime necesaria para el desarrollo del trámite conciliatorio.

ARTÍCULO 31. CONVOCATORIA A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN: El estudiante conciliador es la persona legalmente obligada a convocar a las partes y demás personas cuya presencia se estime necesaria a la audiencia de conciliación, de acuerdo con ello, el estudiante conciliador deberá entregar al Secretario del Centro de Conciliación las citaciones a audiencia, para que el último las envíe a los interesados por medio del servicio de mensajería contratado por la entidad promotora, procurando que de la virtual fecha de recibido de la comunicación a la fecha de celebración de la audiencia convocada, existan siquiera cinco (5) días hábiles de diferencia.

Parágrafo: En el evento que el conciliador considere necesario un medio más expedito de convocatoria a la audiencia de conciliación, podrá realizarlo, siempre y cuando cuente con visto bueno del Coordinador de Conciliación del Centro.

ARTÍCULO 32. AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN: En la fecha y hora prevista para la celebración de la audiencia de conciliación, se deberá proceder de la siguiente manera:

- a) Se esperará a las partes y demás personas que el conciliador haya estimado convocar durante un tiempo no superior a quince (15) minutos después de la hora asignada.
- b) La audiencia de conciliación se desarrollará de acuerdo al instructivo que para ello se haya destinado, no obstante, se deberá garantizar siempre que el conciliador realice una presentación a las partes, donde explique la naturaleza de la conciliación, del trámite, el alcance jurídico del mecanismo y de su intervención y las reglas de juego que seguir a lo largo de la diligencia.
- c) El conciliador escuchará a ambas partes, invitará a cada una a expresar sus fórmulas de arreglo y presentará también las que él haya planeado previamente a la diligencia.
- d) Se podrá hacer uso de la estrategia de audiencias por separado cuando así lo estime adecuado el estudiante conciliador.
- e) Culminada la sesión de audiencia de conciliación, el estudiante conciliador designado confeccionará el documento de resultado, si se tratare de informe de sesión, acta de conciliación total o parcial o constancia de no acuerdo, el documento será entregado el mismo día de celebración de audiencia por parte del conciliador al coordinador del Centro de Conciliación, en procura que el último adelante la inscripción correspondiente, si el resultado es una constancia de inasistencia, se levantará el mismo día un informe de inasistencia para luego formular la constancia respectiva a los tres días hábiles siguientes a la diligencia, si el documento por levantar es una constancia de asunto no conciliable, la misma podrá ser

entregada al coordinador de conciliación, a más tardar diez (10) días siguientes a la celebración de la audiencia.

- f) En los escenarios que el trámite conciliatorio se cierre, procederá el Secretario del Centro a entregar a los asistentes una encuesta de satisfacción del servicio recibido.

Parágrafo primero: En el evento que el resultado de la audiencia de conciliación sea un acta de conciliación total o parcial, la misma deberá ser leída en voz alta a las partes en sede de audiencia, previamente a la firma de la misma por todos los intervinientes.

Parágrafo segundo: Cuando se presente un abogado en nombre y representación de una parte o interviniente convocado, deberá exhibirse poder especial, amplio y suficiente que acredite tal calidad, el cual debió otorgarse con nota de presentación personal.

Parágrafo tercero: Las audiencias de conciliación de tramites adelantados por el Centro de Conciliación solo se podrán hacer en las instalaciones de éste.

ARTÍCULO 33. ACTAS DE CONCILIACIÓN: El acta de conciliación deberá contener la expresión del acuerdo alcanzado por las partes en conflicto, estableciendo las obligaciones contraídas a través de este, indicando las condiciones de las prestaciones, el tiempo de ejecución de las mismas y la naturaleza de las condiciones si las hubiere, el documento deberá expresar que hace tránsito a cosa juzgada y que presta merito ejecutivo.

En adición al acuerdo el acta de conciliación deberá contener los requisitos establecidos en el artículo 1 de la ley 640 de 2001, como también los que se expresen en las normas que le complementen y/o modifiquen.

ARTÍCULO 34. CONSTANCIAS: Las constancias que se levanten dentro de los tramites conciliatorios ventilados en el centro de conciliación, deben indicar expresamente su naturaleza, como también contener los requisitos establecidos en el artículo 2 de la ley 640 de 2001 y los que se expresen en las normas que le complementen y/o modifiquen.

ARTÍCULO 35. REGISTRO DE ACTAS Y CONSTANCIAS DE CONCILIACIÓN: Las actas y constancias que surjan de los tramites conciliatorios adelantados en el Centro de Conciliación, deberán ser registrados en el SICAAC, a más tardar el día siguiente a la fecha de su entrega por parte del Conciliador. El registro acá señalado será realizado por el Coordinador del Centro de Conciliación.

ARTÍCULO 36. SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DE CONCILIACIÓN: El Coordinador del Centro de Conciliación realizará el seguimiento de los acuerdos de conciliación que se celebren en el Centro de Conciliación, ello en procura de tener una información detallada del grado de eficacia del mecanismo alternativo de solución de conflictos que es la conciliación, como también, en procura de celebrar diligencias de seguimiento de acuerdos de conciliación en el evento que lo estime necesario.

CAPITULO VI INFORMACIÓN A USUARIOS DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN

ARTÍCULO 37. MEDIOS DE DIVULGACIÓN: El Centro de Conciliación suministrará información consistente en: requisitos de condición socioeconómica necesaria para la concesión del servicio, la información que suministrar en la solicitud del servicio y sus anexos, las reglas para la celebración de la audiencia de conciliación y los mecanismos de revisión del trámite incoado serán suministrados a través de los siguientes medios:

- a) Cartelera de información dispuesta en las instalaciones del Centro.
- b) Espacio en página web institucional.
- c) Volantes a disposición del usuario en las instalaciones del Centro, los cuales también serán entregados periódicamente a través de instituciones públicas y privadas con las cuales se tenga convenio de colaboración.

ARTÍCULO 38. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS): Los usuarios del Centro de Conciliación tendrán la posibilidad de expresar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, para ello se deberá seguir los lineamientos institucionales para el recibo de comunicaciones y la posterior respuesta a las mismas. En todo caso, la radicación de las peticiones expuestas supondrá las siguientes actividades por parte de los funcionarios del Centro de Conciliación:

- a) Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias serán presentadas por medio de los formatos institucionales para ello, de esta forma, el secretario del Centro de Conciliación procurará la entrega del formato correspondiente una vez un usuario manifieste su deseo de radicar una petición cualquiera.
- b) La petición será remitida al Director del Centro de Conciliación, quien, junto a su equipo de trabajo, realizará las actividades tendientes a dar respuesta al usuario.
- c) La respuesta que se brinde deberá darse por escrito o en su defecto por medio de correo electrónico, la cual dará cuenta de las condiciones de hecho y de derecho que le sustenta. La respuesta en todo caso será enviada antes de los quince (15) días siguientes a la radicación de la solicitud.
- d) Se guardará un seguimiento de las peticiones radicadas, en búsqueda de tener información suficiente para tomar las acciones preventivas, de mejora y correctivas más adecuadas para preservar la prestación ininterrumpida del servicio de conciliación.

CAPITULO VII EVALUACIÓN DEL SERVICIO

ARTÍCULO 39. TIPOS DE EVALUACIÓN: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 del presente reglamento, el Centro de Conciliación ofrece dos tipos de servicios planamente diferenciados, uno correspondiente a la prestación estricta del servicio de conciliación extrajudicial en derecho, a la población socioeconómicamente vulnerable del área metropolitana de Bucaramanga, por otra parte, la dependencia brinda el servicio académico de formación de los estudiantes de

consultorio jurídico en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, especialmente el de conciliación, a través del ejercicio práctico realizado.

El Centro de Conciliación realiza una evaluación diferente de cada uno de los servicios realizados.

ARTÍCULO 40. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN: La prestación del servicio de Conciliación se realizará a partir de dos sistemas, consistentes en:

- a) Evaluación de satisfacción del usuario.
- b) Evaluación del servicio por medio de indicadores de gestión.

ARTÍCULO 41. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO: En concordancia con el literal f del artículo 32 del presente reglamento, para cada trámite conciliatorio que finalice totalmente, esto es, que el estudiante conciliador levante un Acta de Conciliación, una Constancia de inasistencia, no acuerdo o asunto no conciliable, se aplicará a los usuarios presentes al momento del cierre, una encuesta sobre la calidad del servicio que le fue prestado.

La encuesta sobre la calidad del servicio realizada a los usuarios se efectuará a través de un formato institucionalizado, en donde mínimamente se le indagará sobre: i) La actitud de los funcionarios que atendieron su solicitud; ii) Las cualidades del estudiante conciliador asignado; iii) La diligencia, celeridad y pertinencia en el trámite brindado y las condiciones de infraestructura donde se desarrollaron las diligencias. El coordinador y secretario del Centro de Conciliación compilarán la información semestralmente, para que luego la misma sea suministrada al Director, quien tomará las medidas preventivas, de mejora y correctivas que estime necesarias.

ARTÍCULO 42. EVALUACIÓN DEL SERVICIO POR MEDIO DE INDICADORES DE GESTIÓN: El Director del Centro de Conciliación, en desarrollo de su función contemplada en el numeral d del artículo 10 del presente reglamento, establecerá anual, semestral o mensualmente indicadores de gestión que le permitan evaluar la prestación del servicio de conciliación, los cuales en todo caso deberán ser cuantificables y su grado de cumplimiento encontrarse sustentado en evidencias.

Los indicadores de gestión mencionados deberán dar cuenta siquiera de las metas fijadas por el Director al respecto de los posteriores asuntos: i) número de trámites de conciliación atendidos; ii) tiempo y recursos destinados para la atención de cada trámite de conciliación recibido; iii) impacto del servicio de conciliación; iv) impacto de las actividades de educación continuada; v) satisfacción de necesidades de infraestructura, personal, recursos de oficina, técnicos o tecnológicos y vi) desempeño de los funcionarios del Centro de Conciliación.

ARTÍCULO 43. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL ESTUDIANTE CONCILIADOR: El estudiante conciliador recibirá semestralmente una evaluación de su desempeño como conciliador, la cual será realizada conjuntamente por el Coordinador y el Director del Centro de Conciliación, dicha calificación equivaldrá a un treinta por ciento (30%) de la nota total de cada curso del Consultorio Jurídico.

ARTÍCULO 44. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL ESTUDIANTE

CONCILIADOR: La calificación que se le asigne a cada estudiante conciliador por su desempeño estará graduada en una escala de 0.0 a 5.0 y será constitutiva del promedio obtenido por la calificación individual que reciba su desempeño en cada uno de los tramites en los que fungió como conciliador.

La Dirección del Centro de Conciliación, atendiendo el derecho fundamental a libertad de cátedra establecerá los formatos institucionales que permitan aplicar una evaluación de desempeño objetiva, no obstante, la misma debe reflejar como mínimo los posteriores criterios: i) Cumplimiento de términos; ii) Asistencia a diligencias; iii) Calidad en la redacción y criterio jurídico de los resultados confeccionados; iv) Diligencia en el seguimiento del trámite asignado; v) Organización de los expedientes a su cargo y vi) Probidad en su actuar de conformidad con lo establecido en la Constitución, la ley y el presente reglamento.

ARTÍCULO 45. IMPUGNACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:

El estudiante conciliador podrá impugnar la calificación que le haya sido asignada, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Consultorio Jurídico y demás normas institucionales.

**CAPITULO VIII
RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

ARTÍCULO 46. DE LAS FALTAS:

El incumplimiento por parte del estudiante conciliador de alguna obligación legal o reglamentaria a su cargo supondrá una falta disciplinaria, se tendrán por faltas disciplinarias las siguientes:

- a) El recibo de sumas de dinero o semejantes, como contraprestación del servicio de conciliación que se brinda a los usuarios del Centro de Conciliación.
- b) Recomendar profesionales del derecho para la atención de asuntos recepcionados por funcionarios del Centro de Conciliación, sea este competente o no para la atención del caso en particular.
- c) La falta de veracidad en cualquier manifestación que realice frente a los funcionarios del Centro de Conciliación, incluyendo la información plasmada en los documentos resultado de la prestación del servicio de conciliación.
- d) El maltrato de palabra y/o obra contra cualquier persona relacionada con el Centro de Conciliación, entendiéndose usuarios, funcionarios y terceros que participan en la prestación del servicio de conciliación.
- e) El tratamiento indebido de los datos personales que le son entregados para el desarrollo de la prestación del servicio de conciliación, de conformidad con los lineamientos establecidos en la ley y en las reglas institucionales pertinentes.
- f) La inejecución injustificada de cualesquiera de sus obligaciones como estudiante conciliador.
- g) La inobservancia de los principios establecidos en el artículo 5 del presente reglamento.
- h) La actuación en marco de la prestación del servicio de conciliación, sin contar con la aprobación del Director, Coordinador o Asesor del Centro de Conciliación.
- i) El uso de formatos no institucionalizados.
- j) No guardar el decoro de vestimenta propio de las diligencias de conciliación.

ARTÍCULO 47. GRAVEDAD DE LAS FALTAS: Las faltas expuestas en el artículo 46 del presente reglamento, se encuentran tipificadas como i) gravísimas; ii) graves y iii) leves de conformidad con las siguientes reglas

1. Son faltas gravísimas las contempladas en los literales a al e del artículo 46 del presente reglamento, lo gravoso de dichas conductas acarreará la sanción de exclusión de la lista de conciliadores durante un periodo entre un semestre a un año.
2. Son faltas graves las establecidas en los literales f al h del artículo 46 del presente reglamento, su ejecución acarreará una disminución en la calificación de desempeño como estudiante conciliador.
3. Son faltas leves las indicadas en los literales i y j del artículo 46 del presente reglamento, su realización acarreará por sanción una amonestación privada.

ARTÍCULO 48 PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO: Ocurrido presuntamente un hecho constitutivo de cualquiera de las conductas establecidas en el artículo 46 del presente reglamento, el Director del Centro de Conciliación abrirá procedimiento en contra del presunto infractor, en donde se llevarán a cabo los siguientes actos procedimentales.

- a) Instrucción, el Director se encargará de recolectar y valorar los medios de prueba que puedan demostrar la existencia de una infracción contra el Reglamento del Centro de Conciliación.
- b) Acto de cargos, en el evento que el Director infiera razonablemente la comisión de una infracción del reglamento del centro por parte de un estudiante conciliador, formulará cargos en contra de este, a través de comunicación que será notificada a través del correo electrónico institucional del presunto infractor.
- c) Descargos, notificado del acto de cargos, el presunto infractor tendrá la posibilidad de ser oído en descargos, diligencia a la que será llamado por parte del Director del Centro de Conciliación quien absolverá interrogatorio de descargos, en el evento que el presunto infractor falte injustificadamente a la diligencia de descargos, se entenderá que renunció a ella. El estudiante infractor podrá exhibir medios de prueba que sustenten su dicho, los cuales serán valorados por parte del Director.
- d) Acto de decisión, concluida la etapa de descargos y valorados los medios de prueba que haya presentado el presunto infractor, procederá el Director a proferir Acto de Decisión de fondo sobre el asunto, en donde de manera motivada, indicando las razones de hecho y de derecho que le asistan, determinará la ocurrencia de la infracción y la imposición de la sanción.
- e) Notificación del Acto de decisión, dicho acto será notificado por medio de correo electrónico enviado a la cuenta institucional del investigado.

Parágrafo 1. El sancionado disciplinariamente podrá presentar recurso de reposición y/o de apelación contra el acto de decisión que le sancionó, tales recursos podrán ser presentados, solamente durante los tres días hábiles siguientes a la notificación del acto de decisión, el termino de ambos recursos es común.

Parágrafo 2. El Director del programa de Derecho conocerá del recurso de apelación que se presente contra los actos de decisión sancionatorios que profiera el Director de Centro de Conciliación.

CAPITULO IX CÓDIGO DE ÉTICA

ARTÍCULO 49. ALCANCE DEL CÓDIGO DE ÉTICA: Son destinatarios del presente código de ética los funcionarios del Centro de Conciliación y los Estudiantes Conciliadores. Este irradia todas las funciones desarrollados por ellos en marco de la prestación del servicio de conciliación y en general, en todas las actividades ejecutadas en atención al Centro de Conciliación, su finalidad es garantizar a los usuarios la transparencia y la imparcialidad en el servicio.

ARTÍCULO 50. OBLIGATORIEDAD: El seguimiento a este código ético es perentorio para sus destinatarios, especialmente frente a los estudiantes conciliadores, su desatención supone la ocurrencia de la falta establecida en el numeral e del artículo 46 del presente reglamento.

ARTÍCULO 51. REGLAS ÉTICAS: Se entenderán por reglas del presente código de ética las siguientes:

- a) Deber de información de los funcionarios del Centro de Conciliación, especialmente de los estudiantes conciliadores, sobre cualquier relación que puedan tener con alguno de los usuarios del Centro.
- b) Procurar la realización de los derechos de los intervinientes en los tramites conciliatorios.
- c) Actuar de conformidad con los principios establecidos en el artículo 5 del presente reglamento.
- d) Respetar la Constitución y la ley.
- e) Actuar de acuerdo con los principios y reglas establecidos en la ley 1123 de 2007.
- f) Tratar rectamente los datos personales que son entregados para el desarrollo de la función de conciliación.
- g) Engrandecer a la Universidad con su actuación y decoro.

CAPITULO X DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 52. INTERPRETACIÓN: Las normas aquí contenidas deben interpretarse de conformidad con lo dispuesto en la Constitución, las leyes 446 de 1998, 640 de 2001 y 1123 de 2003 y todas las demás que le sean complementarias, afines y/o les modifiquen, como también frente a lo mandado por el decreto 1069 de 2015.

ARTÍCULO 53. VIGILANCIA: El Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico del programa de Derecho de la Universidad de Investigación y Desarrollo -UDI-, está sometido a la inspección, vigilancia y control del Ministerio de Justicia y del Derecho o quien haga sus veces, razón por la cual actuará solo bajo su aprobación y procurará atender los requerimientos que dicha entidad le efectúe.

ARTÍCULO 54. VIGENCIA: El presente reglamento entrará en vigencia al día hábil siguiente de haber sido proferida su aprobación por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bucaramanga a los veintisiete (27) días del mes de mayo de 2020.

CIRO ALFONSO CASTRO CASTRO
Presidente Consejo Directivo

BRUNO FERRO VILLAMIZAR
Secretario General