



## **1. PROPÓSITO FUNDAMENTAL DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN:**

### **MISIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN.**

El Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga cumple una función pública a través de sus conciliadores, conforme a las competencias asignadas legalmente, que coadyuvan a la administración de justicia, convirtiéndose en un espacio de diálogo entre partes que se han involucrado en un conflicto, cuya expresión de voluntad está encaminada a la solución pacífica y directa, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado Conciliador.

### **VISIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN.**

El Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga se proyectará socialmente, brindando un espacio de diálogo mediante el cual se podrán resolver conflictos personales, jurídicos y sociales que afecten a las personas, organizaciones y comunidades; en el marco legal vigente, con la utilización de la conciliación como Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos para construir y estructurar una nueva cultura de solución de las diferencias.

### **OBJETIVO GENERAL**

Garantizar el acceso a la administración de justicia mediante el servicio de conciliación a la población objeto del Centro de Conciliación, como alternativa de solución a las problemáticas socioculturales, jurídicas y económicas y de acuerdo con las competencias legalmente establecidas.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- 1) promover a la comunidad en general los servicios prestados por el centro de conciliación.
- 2) Coadyuvar en la descongestión de los despachos judiciales, en el acceso de la administración de justicia, propendiendo en la promoción y aplicación del mecanismo de la Conciliación, como alternativa extrajudicial de la solución de conflictos, en la promoción de los fines del estado de derecho.
- 3) Establecer y difundir el procedimiento de abordaje del servicio y de la audiencia de conciliación según los criterios de calidad institucional, legal y del Ministerio de Justicia y del Derecho, ajustado al servicio presencial y virtual.
- 4) Orientar y capacitar de manera continua a los pasantes y conciliadores del Centro sobre el procedimiento de abordaje del servicio por medio de los diferentes casos que llegan solicitando el servicio de conciliación.



- 5) Atender y participar en las convocatorias de las diferentes instituciones homólogas. Aprovechando este escenario para proponer y consolidar el cumplimiento del objeto del centro de conciliación.

**ALCANCE:**

El manual incluye información relacionada al servicio social de asesoría jurídica y la promoción de mecanismos alternativos de resolución de conflictos por medio del centro de conciliación a personas en situación de vulnerabilidad y con diversidad funcional del departamento de Santander y de otros departamentos cuando las herramientas virtuales lo permitan, en áreas civiles, de familia, comerciales, penales y públicos.

**2. NATURALEZA DEL CENTRO:** Universitario - Consultorio Jurídico Gratuito.

**3. RESPONSABILIDAD:** Director del Centro de Conciliación.

**4. SERVICIOS DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN:**

- **Servicio Principal:**
  1. El Servicio de Conciliación.
- **Servicios Complementarios:**
  2. Asesoría Integral al usuario en temas conciliables.
  3. Acompañamiento Psicológico a los usuarios en los asuntos de competencia del centro.
  4. Proyección Social en los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos.

**5. QUIÉNES RECIBEN Y UTILIZAN EL SERVICIO - POBLACIÓN OBJETO (USUARIO):**

**A- Población de escasos recursos económicos:**

- los interesados que residan en áreas definidas oficialmente como de estratos uno, dos y tres o en la zona rural, siempre que su capacidad económica no les permita acceder a los servicios de estos centros.

**B- Población en especiales condiciones de vulnerabilidad, tales como:**

- Ser persona en condición de desplazamiento o víctimas del conflicto.
- Ser madre comunitaria activa.
- Pertenecer al SISBEN.
- Persona con diversidad funcional, siempre y cuando su capacidad económica no le permita acceder a los operadores de la conciliación a los cuales se les autoriza una tarifa.



- Ser padre o madre cabeza de familia, siempre y cuando su capacidad económica no le permita acceder a los operadores de la conciliación a los cuales se les autoriza una tarifa.
- Ser adulto mayor, siempre y cuando su capacidad económica no le permita acceder a los operadores de la conciliación a los cuales se les autoriza una tarifa.
- Pertenecer a minorías étnicas, siempre y cuando su capacidad económica no le permita acceder a los operadores de la conciliación a los cuales se les autoriza una tarifa.
- Mujer víctima de violencia basadas en Género.
- Población LGTBIQ+.
- Población migrante.

**6. ESTRATOS QUE SE ATIENDEN CON LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS:** Los estratos que residan en áreas definidas oficialmente como de estratos uno, dos y tres, en la zona rural o que se encuentran en especiales condiciones de vulnerabilidad descritas en el numeral 5.B, siempre que su capacidad económica no les permita acceder a los servicios de los centros privados.

A toda persona, le asisten necesidades, que giran en torno a la prestación del servicio y colaboración activa para la solución de sus conflictos, que se pueden solucionar desde el Centro de conciliación, propendiendo por el acceso a la administración de justicia, desde el servicio social y su consecuente Gratuidad orientado a la satisfacción de todos, por lo anterior, el Centro de Conciliación, permite tramitar solicitudes que hagan los usuarios, sin tener en cuenta la población objeto de este Centro (principalmente atendiendo al estrato), pero realizando previamente un análisis de la situación del usuario que permita identificarlo en estado de vulnerabilidad.

**7. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL USUARIO:** Las necesidades de los usuarios del Centro de Conciliación, giran en torno a la prestación del servicio y colaboración activa para la solución de sus conflictos, de una manera integral, atendiendo a las expectativas de Gratuidad del Servicio, imparcialidad, confidencialidad, autonomía de las partes, celeridad y eficiencia, informalidad, flexibilidad, oralidad, contradicción, cosa juzgada, igualdad entre las partes y el servicio social orientado a la satisfacción de las necesidades, mediante la prestación de un servicio integral por parte del centro, sus funcionarios y la comunidad académica.

**8. TIPOLOGÍAS DE CONFLICTOS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS:** De acuerdo con la legislación vigente, la competencia en la tipología del conflicto en los centros de Conciliación de universidades está establecida para los asuntos civiles, de familia, comerciales, penales y públicos. Siendo los más frecuentes los siguientes:



- **FAMILIA:** Obligaciones Alimentarias, títulos ejecutivos, cumplimiento de obligaciones, fijación de custodia.
- **CIVIL:** Responsabilidad civil contractual, responsabilidad civil extracontractual, bienes, cumplimiento de contratos, propiedad horizontal, resolución de contratos, reconocimiento de una obligación, acuerdos de apoyo conforme a la ley 1996 de 2019.
- **PENAL:** De los delitos que sean de competencia de los Jueces Penales Municipales, en concordancia con el art. 108 de la Ley 1453 de 2011, modificado por el art. 5 de la Ley 1826 de 2017.
- **COMERCIAL:** Sociedades, establecimientos de comercio, títulos valores, responsabilidad contractual, seguros, derechos del consumidor.
- **PÚBLICO:** Policivo, perturbación a la posesión.

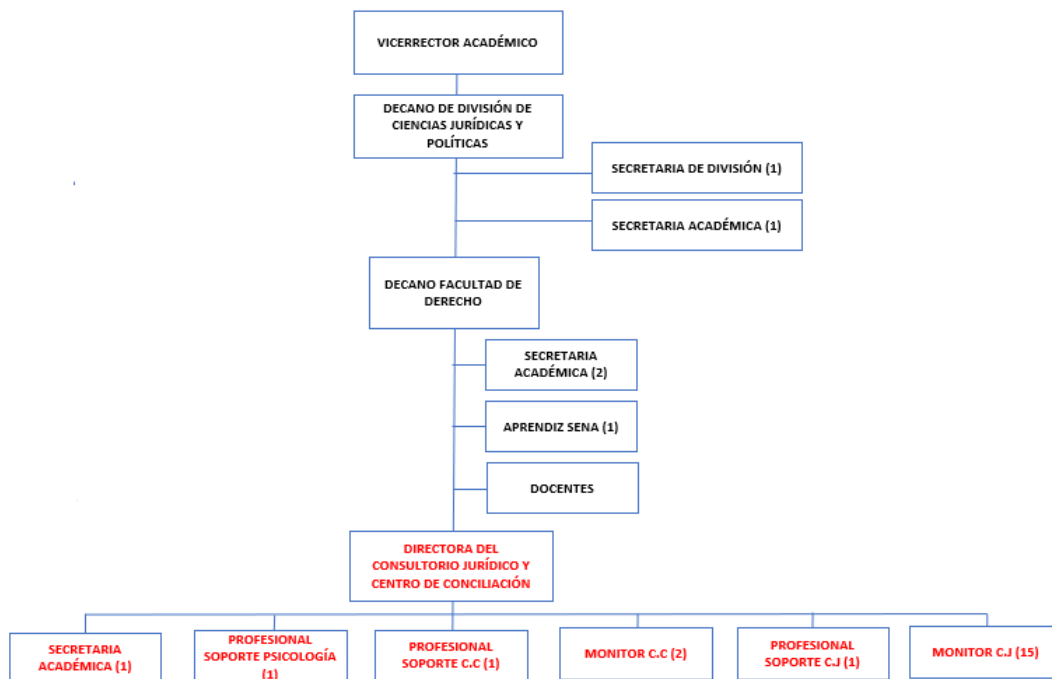
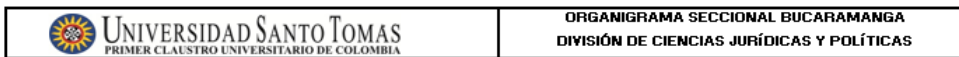
#### **9. QUIÉNES PARTICIPAN EN LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO Y CUÁLES SON SUS RESULTADOS (SOCIOS DE VALOR):**

- **Estudiantes Conciliadores:** Median en la prestación del servicio como terceros imparciales en la resolución del conflicto que presentan las partes.
- **Monitores del Consultorio Jurídico:** Son Egresados no graduados y graduados de la Facultad de Derecho de la universidad Santo Tomás que, en ejercicio de su práctica de judicatura, brindan la primera atención integral a los usuarios que solicitan el servicio; a su vez son Judicantes y abogados Conciliadores quienes eventualmente realizan las audiencias de conciliación cuando lo considere el Centro de Conciliación.
- **Profesional Soporte del Centro de Conciliación:** Profesional y conciliador encargado de estudiar la competencia y tipología del asunto conciliable, brindar apoyo a los estudiantes conciliadores en la realización de las Actas de Conciliación y las Constancias, custodia y lleva el control del archivo del Centro, coordina junto con el director las jornadas de educación continua, brinda atención a los usuarios de conciliación antes, durante y después de las audiencias y las demás establecidas en el Reglamento del Centro.
- **Monitor del Centro de Conciliación:** Egresado y haber estado vinculado con el Consultorio Jurídico, conciliador encargado de brindar apoyo integral a los Estudiantes Conciliadores en la realización de las citaciones a conciliación, organiza y lleva la programación de las audiencias acorde a la disponibilidad de salas y el orden de las solicitudes y las demás establecidas en el Reglamento del Centro.
- **Asesores de área:** Profesionales que asesoran la preparación de las audiencias a los estudiantes, a los usuarios y brindan el apoyo integral de su conocimiento en favor de las necesidades del Centro.
- **Secretaria del centro:** Brinda la información inicial a los usuarios que solicitan el servicio, canaliza la información, recepción de la correspondencia del centro, entre otras.



- **Área de Psicología:** Atención Inmediata o programada a los usuarios que utilizan el servicio de conciliación.
- **Vigilante:** Personal capacitado que brinda seguridad a las partes que intervienen en el proceso de conciliación.
- **Director del Centro de Conciliación:** Profesional y Conciliador encargado de la gestión, organización, planeación, ejecución, verificación y evaluación, de todas las actividades que realiza el Centro de Conciliación, junto con los resultados que la legislación establece, y las funciones señaladas en el Reglamento del Centro de Conciliación.
- **Recursos Humanos:** Brindan el apoyo de gestión, selección y contratación del talento humano del personal del Centro de Conciliación.
- **Proceso de gestión de servicios de apoyo e infraestructura:** En representación de la entidad promotora, suministra la infraestructura adecuada para la prestación del servicio del Centro de Conciliación.
- **Gestión de comunicaciones y publicaciones:** En coordinación con el Centro, promocionan y divulgan los servicios del Centro de Conciliación, así como de las publicaciones aprobadas para la prestación del servicio y la imagen institucional.
- **Entidad promotora:** Respaldo al Centro de Conciliación para la prestación del servicio.

10. ORGANIGRAMA Y NIVEL OCUPACIONAL:





**11. LEGISLACIÓN VIGENTE PARA LA OPERACIÓN DEL CENTRO:** La legislación Vigente para el Centro de Conciliación es la ley 2220 de 2022, los Decretos emitidos y vigentes del Ministerio de Justicia y del Derecho, la Línea institucional del Ministerio, la ley 2113 de 2021, el Reglamento del Centro de Conciliación y las demás Concordantes que regulan la prestación del servicio y los asuntos conciliables, como es la Norma NTC 5906/2012.

**12. ENTIDADES QUE REGULAN LA ACTIVIDAD ASOCIADA AL CENTRO:**

- Ministerio de Justicia y del Derecho
- Entidad Promotora
- Consultorio Jurídico

**13. ENTIDADES QUE CONTROLAN LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS AL CENTRO:**

- Ministerio de Justicia y del Derecho
- Ministerio de Educación
- Entidad Promotora
- Consultorio Jurídico

**14. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS SOCIOS DE VALOR:**

Las necesidades de las personas y/o dependencias que participan en la prestación del servicio del centro de conciliación, tienen la necesidad de contar con los elementos, infraestructura, insumos, contraprestaciones, seguridad y capacitación acordes y adecuados para brindar el servicio. Las expectativas de los socios de valor es la de contar con la satisfacción de sus necesidades, pero en condiciones de calidad.

**15. ACTIVIDADES DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN:** Enmarcadas dentro del ciclo dinámico conocido como (P – H – V - A) planear, hacer, verificar y actuar. Colabora en gran medida en la ejecución de las tareas de un modo más organizado y eficaz, permitiendo una mejora integral en el servicio prestado.

**16. EVALUACIÓN DEL SERVICIO:** Todas las partes interesadas pueden evaluar la prestación del servicio del Centro de Conciliación. Con ello, se evalúa la apreciación del Usuario del servicio de conciliación sobre la calidad del servicio y se toman las medidas de mejoramiento para cada caso.



## 17. HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>	<b>VERSION MODIFICADA</b>	<b>CAMBIOS REALIZADOS</b>
16/06/2013	01	Original
17/04/2020	02	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se modificó la Misión y visión del Centro de Conciliación.</li><li>2. Se agregó el objetivo del Centro de Conciliación.</li><li>3. Se anexó otra condición en el ítem de los estratos que se atienden con la prestación de sus servicios.</li><li>4. Se modificó la denominación monitor por la de Monitor del Consultorio jurídico en la participación de la prestación del servicio.</li><li>5. Se modificó la denominación de monitor del Centro por la de Profesional Soporte del Centro de conciliación.</li><li>6. Se agregó en la participación de la prestación del servicio al monitor del Centro de conciliación.</li><li>7. Frente al acápite de tipología más frecuentes del conflicto se actualizaron las tipologías en las diferentes áreas.</li><li>8. Se agregó el nombre completo del Departamento de Planta Física y mantenimiento.</li><li>9. Se anexó un numeral con la dinámica en las actividades del centro de Conciliación.</li><li>10. Se anexó un numeral con la evaluación del Centro de Conciliación.</li></ol>
09/05/2022	03	<ol style="list-style-type: none"><li>11. Se ajustó objetivo general y se agregaron los objetivos específicos.</li><li>12. Desde calidad se actualiza con la nueva codificación, el logo y el tipo de letra</li></ol>
01/02/2023	04	<ol style="list-style-type: none"><li>13. Se modifica la legislación vigente para la operación del servicio de conciliación</li></ol>
12/08/2024	05	<ol style="list-style-type: none"><li>14. Se modifiko el manual teniendo en cuenta el enfoque de genero y ampliación de las población objeto.</li></ol>