



## **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN, GESTIÓN Y TRAMITE DE LOS USUARIOS Y LAS SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN CENTRO CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO UNIVERSIDAD DE IBAGUÉ**

El Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad de Ibagué, teniendo en cuenta las estipulaciones contenidas dentro de su Reglamento Interno, establece el siguientes protocolo y lineamientos para la atención, gestión y tramite de los usuarios y las solicitudes de conciliación, con las siguientes indicaciones:

### **PRIMERO – SOLICITUD DE CONCILIACIÓN**

La recepción de solicitudes de conciliación, información, sugerencias y cualquier otro requerimiento de los usuarios del servicio podrá realizarse de la siguiente forma:

1.1 Los usuarios podrán realizar los anteriores tramites de manera electrónica a través de los canales virtuales del correo institucional del Centro de Conciliación; [centrodeconciliacion@unibague.edu.co](mailto:centrodeconciliacion@unibague.edu.co), por medio del cual los usuarios interesados en el servicio podrán solicitar la conciliación, y mediante el cual igualmente se procederá a indicar cuales proceso, tramite y herramientas tecnológicas con las que debe contar para realizar las audiencias de manera virtual y así poder agotar su solicitud.

1.2 Los usuarios podrán realizar los anteriores tramites de manera personal asistiendo directamente a las instalaciones del Centro de Conciliación en el horario de *lunes a viernes de 2:00 a 6:00 pm*, el usuario interesado en el servicio podrán solicitar la conciliación, asistencia jurídica en temas de MASC, e información general mediante la atención directa y presencial de manera verbal o escrita.

1.3 Una vez realizada la entrevista y tramitado el formato de solicitud de conciliación el cual deberá contener nombre, domicilio, dirección de las partes, breve descripción de los hechos, objeto de la controversia, cuantía de la solicitud y relación de las pruebas o documentos que pretenda hacer valer, el coordinador de turno remitirá inmediatamente el asunto a reparto para que el monitor judicante del área de derecho privado, le asigne, de conformidad con la lista de reparto, un conciliador.

El reparto se llevará a cabo al día siguiente de radicada la solicitud y el conciliador deberá recibir el asunto dentro de los dos (02) días siguientes de la asignación.



El estudiante que recibe el asunto, lo presentará al monitor estudiante o judicante según sea el caso, al segundo día de haberlo recibido. Al día siguiente lo presentará al asesor de área de conciliación, quien autorizará la fijación de fecha para la audiencia.

Señalada fecha y hora para la audiencia, el conciliador elaborará las citaciones correspondientes de acuerdo con el formato establecido por el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico. Estas citaciones deberán ser previamente revisadas y aprobadas por el monitor judicante del área de derecho privado, las mismas deberán ser entregadas al convocante al día siguiente y de lo anterior se dejará constancia.

1.4 Es obligación del convocante entregar al convocado la citación para la audiencia de conciliación por el medio más expedito. El conciliador deberá indicar al convocante las normas establecidas para la debida notificación. El convocante deberá entregar al conciliador a más tardar el día de la audiencia, la constancia de recibido de la citación por parte del convocado; de omitir esta exigencia no se podrá llevar a cabo la audiencia.

**SEGUNDO – TRÁMITE.** La audiencia de conciliación deberá realizarse dentro de los diez (10) días siguientes a la solicitud o concurrencia del usuario al Centro de Conciliación, salvo que razones especiales de distancia o de ausencia de las partes o de programación de las fechas previamente establecidas no permita llevarse a cabo en este término.

En caso de no ser viable la conciliación solicitada, el asesor del área de conciliación, remitirá el asunto al correspondiente asesor de área del Consultorio Jurídico para su trámite, o deja en libertad al solicitante para formular la acción correspondiente ante la autoridad judicial competente por intermedio de un profesional del derecho.

2.1 El Centro de Conciliación, le informará al usuario de manera inmediata en el momento de la atención primaria, cuando el asunto no sea conciliable, o no se competencia del Centro de Conciliación y procederá a enrutar al mismo, para que pueda realizar su solicitud ante la entidad o autoridad competente. De esta asistencia y asesoría jurídica se deja en correspondiente soporte en el libro radicado de consultas diarias.

**Elaborado por:** Sandra Magally Muñoz Otálora – Coordinadora Centro de Conciliación

**Aprobado por:** Edna Catherine Beltrán Tovar – Directora Centro De Conciliación