

 <p>Cámara de Comercio de Montería Para Córdoba!</p>	<b>CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>	Código: CA-PR-01
		Página 1 de 7
	<b>Procedimiento de Conciliación Y Arbitraje</b>	Versión: 1
		Fecha: 24-07-2014

## 1. OBJETIVO

Documentar el proceso por medio del cual se brindan los servicios de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Montería.

## 2. ALCANCE

Este documento aplica para los servicios de Conciliación y Arbitraje que presta el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Montería.

## 3. DEFINICIONES

**CONCILIACIÓN:** Es un mecanismo de solución de conflicto, a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

**CONSTANCIA DE SORTEO:** La designación del conciliador se hará por sorteo de manera rotatoria entre aquellas personas que integren la lista de conciliadores del Centro y que no hayan tramitado solicitudes de conciliación, salvo las que habiendo sido designadas no hayan podido atender por causas justificadas.

**NOTIFICACIÓN:** Es una comunicación por medio la cual se le informa a las partes que se ha admitido la conciliación y al mismo tiempo se le informa la fecha, hora y lugar donde se va a realizar.

**AUDIENCIA:** Reunión en donde convergen el conciliador y las partes (convocante, convocado), con el fin de buscar soluciones a uno o varios conflictos comunes.

**COMPARECER:** Acudir a la audiencia a la cual fue citada.

**CONCILIACIÓN PARCIAL:** Cuando el arreglo al que han llegado las partes comprende sólo a una parte de las pretensiones solicitadas por el convocante a la audiencia de conciliación.

Elaboró (Nombre y Cargo): <b>Centro de Conciliación y Arbitraje</b>	Revisó (Nombre y Cargo): <b>(Director Centro de Conciliación y Arbitraje)</b>	Aprobó (Nombre y Cargo): <b>Presidente Ejecutivo</b>
Firma: y fecha	Firma: y fecha	Firma: y fecha

 <p>Cámara de Comercio de Montería Para Córdoba!</p>	<b>CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>	Código: CA-PR-01
	<b>Procedimiento de Conciliación Y Arbitraje</b>	Página 2 de 7
		Versión: 1
		Fecha: 10-07-2014

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

**Constancia:** Es expedida por el conciliador al interesado, en que se indicará la fecha de presentación de la solicitud, y la fecha en que se celebró la audiencia o debió celebrarse y se expresará sucintamente el asunto objeto de la conciliación de acuerdo con los eventos que se contemplan: Cuando se efectúa la audiencia de conciliación sin que se dé un acuerdo. Cuando las partes o una de ellas no comparezca a la audiencia. En este evento deberá indicarse expresamente las excusas expresadas por la inasistencia si las hubiere. Cuando se presenta una solicitud para la celebración de una audiencia de conciliación y el asunto de que se trate no sea conciliable de conformidad con la ley, la cual deberá expedirse dentro de los 10 días.

## 4. DESARROLLO

### 4.1. Identificación del tipo de servicio

El Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio fue creado para prestar los servicios de solución de conflictos mediante la conciliación y el arbitraje, por tanto la persona interesada solicita el servicio pertinente.

El Centro de Conciliación y Arbitraje emplea un sistema de turnos manual, que utiliza el usuario para solicitar el servicio. La persona responsable lleva un control diario de turnos. [Formato CA-FO-01 Control de Turnos.](#)

#### 4.1.1 Conciliación

##### 4.1.1.1. Información del servicio

El Funcionario del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio informa a la persona solicitante en cuanto a los beneficios de la conciliación, el procedimiento a realizar, tarifas y el costo del trámite de acuerdo con la cuantía de la pretensión que va a conciliar. [\(Guía para trámite de conciliación\)](#) [\(Tabla de tarifas\)](#).

 <p><b>Cámara de Comercio de Montería</b> Para Córdoba!</p>	<b>CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>	Código: CA-PR-01
	<b>Procedimiento de Conciliación Y Arbitraje</b>	Página 3 de 7
		Versión: 1
		Fecha: 10-07-2014

#### 4.1.1.2. Solicitud del servicio

El interesado presenta una solicitud dirigida al Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Montería, la cual puede ser allegada de común acuerdo, individualmente o a través de apoderado, por medio físico, por el correo institucional del Centro, o diligenciando el modelo de solicitud de audiencias que el centro dispone para este fin.

Los requisitos mínimos de toda solicitud, son los siguientes:

- Nombre, domicilio y dirección de las partes y de los representantes o apoderados, si los tienen.
- Los hechos objeto de controversia y su cuantía o la afirmación de no tener valor determinado.
- Las diferencias o cuestiones materia de la conciliación.
- Las pruebas o documentos que se quieran hacer valer.
- Valor y cuantía de las pretensiones.
- Una relación de los documentos que sirvan de prueba a su posición.
- Firma o nombre legible, con número de identificación.

Presentada la solicitud, se hace la liquidación del servicio ([Formato CA-FO-03 Liquidación de servicios](#)) de acuerdo con la cuantía de la pretensión que se va a conciliar. Dicho valor comprende administración del Centro de Conciliación de la Cámara y honorarios del Conciliador, incluyendo I.V.A. Estos pagos serán cancelados de acuerdo con las tarifas determinadas por el ente gubernamental encargado, dispuestas en la tabla de tarifas del centro para el año en curso.

#### 4.1.1.3. Recepción de la solicitud

Una vez realizado el pago del servicio en las Cajas de la Cámara de Comercio o en los bancos autorizados por la entidad, el funcionario responsable de la recepción del centro, recibe copia del recibo y la solicitud, verificando que cumpla con todos los requisitos, lo radica con el sello del centro de Conciliación, especificando la fecha de entrega;

 <p>Cámara de Comercio de Montería Para Córdoba!</p>	<b>CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>	Código: CA-PR-01
		Página 4 de 7
	<b>Procedimiento de Conciliación Y Arbitraje</b>	Versión: 1
		Fecha: 10-07-2014

posteriormente registra la solicitud en el [Formato CA-FO-02 Relación de Solicitud de Conciliaciones y Arbitrajes](#).

Nota: cuando se reciban solicitudes de conciliación gratuitas ([Formato CA-FO-04 Solicitud de Conciliación Gratuita](#)), se pide los requisitos que considere el Centro y/o el ente gubernamental encargado. [CA-OT-03 Condiciones Para Jornadas de Conciliación Gratuita](#)

#### 4.1.1.4. Designación del Conciliador

La designación del conciliador será dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de conciliación, se hará por sorteo de manera rotatoria entre aquellas personas que integren la lista de conciliadores del Centro y que no hayan tramitado solicitudes de conciliación, salvo las que habiendo sido designadas no hayan podido atender por causas justificadas. Del sorteo debe quedar constancia. ([Formato CA-FO-05 Constancia de Sorteo](#))

Si el Conciliador por cualquier motivo no acepta la designación, debe manifestarlo por escrito, para que el Director del Centro realice un nuevo sorteo.

Si por cualquier causa no se presentare el conciliador designado a la audiencia respectiva, el Director del Centro podrá reemplazarlo en el acto por otro integrante de la lista oficial que encontrare presente, o éste podrá asumir el manejo de la audiencia de conciliación si estuviere facultado.

Solamente cuando se haya agotado la lista, podrá el Director en estricto orden iniciar de nuevo la rotación correspondiente.

El Director del Centro a petición motivada por una de las partes, podrá cambiar antes de la primera audiencia al conciliador designado por el siguiente de la lista, si lo considera justificado o conveniente.

#### 4.1.1.5 Notificación al conciliador

El conciliador será notificado de su designación para que dentro de los tres (03) días hábiles siguientes conozca de la solicitud, e inicie el trámite de conciliación.

 <p>Cámara de Comercio de Montería Para Córdoba!</p>	<b>CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>	Código: CA-PR-01
		Página 5 de 7
	<b>Procedimiento de Conciliación Y Arbitraje</b>	Versión: 1
		Fecha: 10-07-2014

Dentro de los 10 días hábiles siguientes, el conciliador citará a las partes mediante comunicación remitida a la dirección o domicilio registrado en la petición respectiva, señalándole el sitio, fecha y hora en el cual tendrá lugar la audiencia de conciliación, la cual siempre se deberá realizar en las instalaciones del Centro, procurando que las circunstancias de modo y tiempo convengan a los intereses de las partes

#### 4.1.1.6 Notificación de las partes

El conciliador citará mediante oficio, a las partes y buscará hacer concurrir a quienes deban asistir a la audiencia de conciliación por mandato legal, o a su criterio, en el domicilio y dirección residencial que contenga la solicitud.

La persona responsable del Centro, enviará las citaciones a través de correo certificado 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 notificado o citado o vulnerado en su derecho al debido proceso.

La persona responsable del envío de la correspondencia, hace seguimiento a las citaciones enviadas.

#### 4.1.1.7 Audiencia de Conciliación

Antes de iniciar la Audiencia de Conciliación, el funcionario del Centro, actuará en condición de supervisor en el trámite, verificando en el expediente que los solicitantes no se encuentren adeudando valores al Centro, en caso de que presenten saldos pendientes, el Abogado Conciliador no podrá llevar a cabo la Audiencia de Conciliación; Además debe entregar al Abogado Conciliador el [CA-OT-01 Protocolo de Audiencia de Conciliación](#), que se debe seguir, y la carpeta con el trámite.

Posteriormente, el conciliador recibirá a las partes para dar inicio a la audiencia. Una vez iniciada, el conciliador deberá actuar con absoluta imparcialidad, razonando objetivamente acerca de las argumentaciones de las partes, propiciando que se produzcan fórmulas concretas y viables de avenimiento y mantendrá absoluta neutralidad del caso.

 <p><b>Cámara de Comercio de Montería</b> Para Córdoba!</p>	<b>CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>	Código: CA-PR-01
	<b>Procedimiento de Conciliación Y Arbitraje</b>	Página 6 de 7
		Versión: 1
		Fecha: 10-07-2014

Durante la celebración de la Audiencia de Conciliación en la fecha y hora señaladas por el Conciliador, se pueden presentar varias situaciones a saber:

Que se logre acuerdo conciliatorio, caso en el cual se hace un Acta de conciliación firmada por las partes donde conste que participaron en el acuerdo, la cual debe contener los puntos consagrados en el Art. 1 de la Ley 640 de 2001. La conciliación es total cuando se acuerdan todas las pretensiones y es parcial cuando las partes se ponen de acuerdo en algunas de las pretensiones solicitadas inicialmente por la parte o partes que convocaron la audiencia.

Que no exista acuerdo conciliatorio entre las partes, de lo cual se expedirá la constancia de No Conciliación ([Formato CA-FO-06 Constancia de No Conciliación](#)), en la que se manifiesta que las partes no tiene ánimo conciliatorio. Esta debe ir firmada solo por el conciliador.

Que una de las partes o todas no concurren, en este eventos se realiza un control de Asistencia ([Formato CA-FO-07 Control de Asistencia a Audiencia de Conciliación](#)), se esperan tres (3) días hábiles para que la parte que no asistió justifique su inasistencia, si pasados los tres días la parte no se justifica, el conciliador expedirá una constancia de inasistencia de una de las partes ([Formato CA-FO-08 Constancia de Inasistencia de una de las Partes](#)), firmada únicamente por él. Si justifica su inasistencia se consulta a la parte convocante si está de acuerdo en fijar nueva fecha para la audiencia, si está de acuerdo se fija la nuevamente fecha con el proceso descrito en el numeral 4.1.1.6.

Si entre las partes deciden suspender la audiencia de Conciliación, el conciliador realiza un Acta de suspensión firmada por las partes, señalando en el Acta el día, fecha, hora para continuar la Audiencia, anotando que las partes quedan notificadas previamente en estrados para efectos de su asistencia.

Las partes deben diligenciar la Encuesta de satisfacción del Servicio ([Formato CA-FO-02 Encuesta de Satisfacción Conciliación y Arbitraje](#)), dando por terminada la Audiencia de Conciliación.

#### 4.1.1.8 Registro de documentos

Finalizada la Audiencia, el conciliador hace entrega de los documentos que se han elaborado, para que dentro de los tres (03) días siguientes el

	<b>CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>	Código: CA-PR-01
		Página 7 de 7
	<b>Procedimiento de Conciliación Y Arbitraje</b>	Versión: 1
		Fecha: 10-07-2014

Centro de Conciliación coloque los sellos pertinentes e ingrese en los libros: [CA-FO-09 Libro Radicador General](#), [CA-FO-10 Libro Radicador de Actas](#) o [CA-FO-11 Libro de Control de Constancia](#), según sea el caso que se haya dado; se ingrese la información del trámite ante el Ministerio de Justicia y del Derecho a través de la página web de esa entidad, y se haga entrega de una copia del documento ([CA-FO-12 Constancia de Entrega de Documentos](#)) a cada una de las partes. Posteriormente el Centro de Conciliación procede a archivar el expediente de acuerdo a la ley de archivo vigente.

### 5. RESPONSABILIDADES

<b>CARGO</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Director del Centro de Conciliación y Arbitraje - Asistente del Centro	Identificación del tipo de servicio
Director del Centro de Conciliación y Arbitraje - Asistente del Centro	Información del Servicio
Persona interesada en el servicio	Solicitud del servicio
Director del Centro de Conciliación y Arbitraje - Asistente del Centro	Recepción de la solicitud
Director del Centro de Conciliación y Arbitraje	Designación del conciliador
Director del Centro de Conciliación y Arbitraje - Asistente del Centro	Notificación al conciliador
Director del Centro de Conciliación y Arbitraje - Asistente del Centro	Audiencia de conciliación
Director del Centro de Conciliación y Arbitraje	Registro de documentos
Asistente – Auxiliar del Centro de Conciliación	Envío y Seguimiento a la Correspondencia

### 6. DOCUMENTOS REFERENCIA

### 7. DIAGRAMAS DE APOYO

No aplica