

# **CÁMARA DE COMERCIO DEL CHOCÓ**

## **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**2019**

## PROCESO DE CONCILIACIÓN

**Objetivo:** Brindar un espacio de intercambio, en el cual las partes de un conflicto puedan llegar a un acuerdo extra judicial, fundamentado en disposiciones legales, con la ayuda de un tercero, neutral y calificado, llamado conciliador, como una forma de contribuir a la paz y la convivencia pacífica.

**Alcance:** Conflicto entre particulares en materia civil, comercial y de familia.

**Responsables:** Director del centro de conciliación, Profesional de conciliación, usuario, taquillero, conciliador.

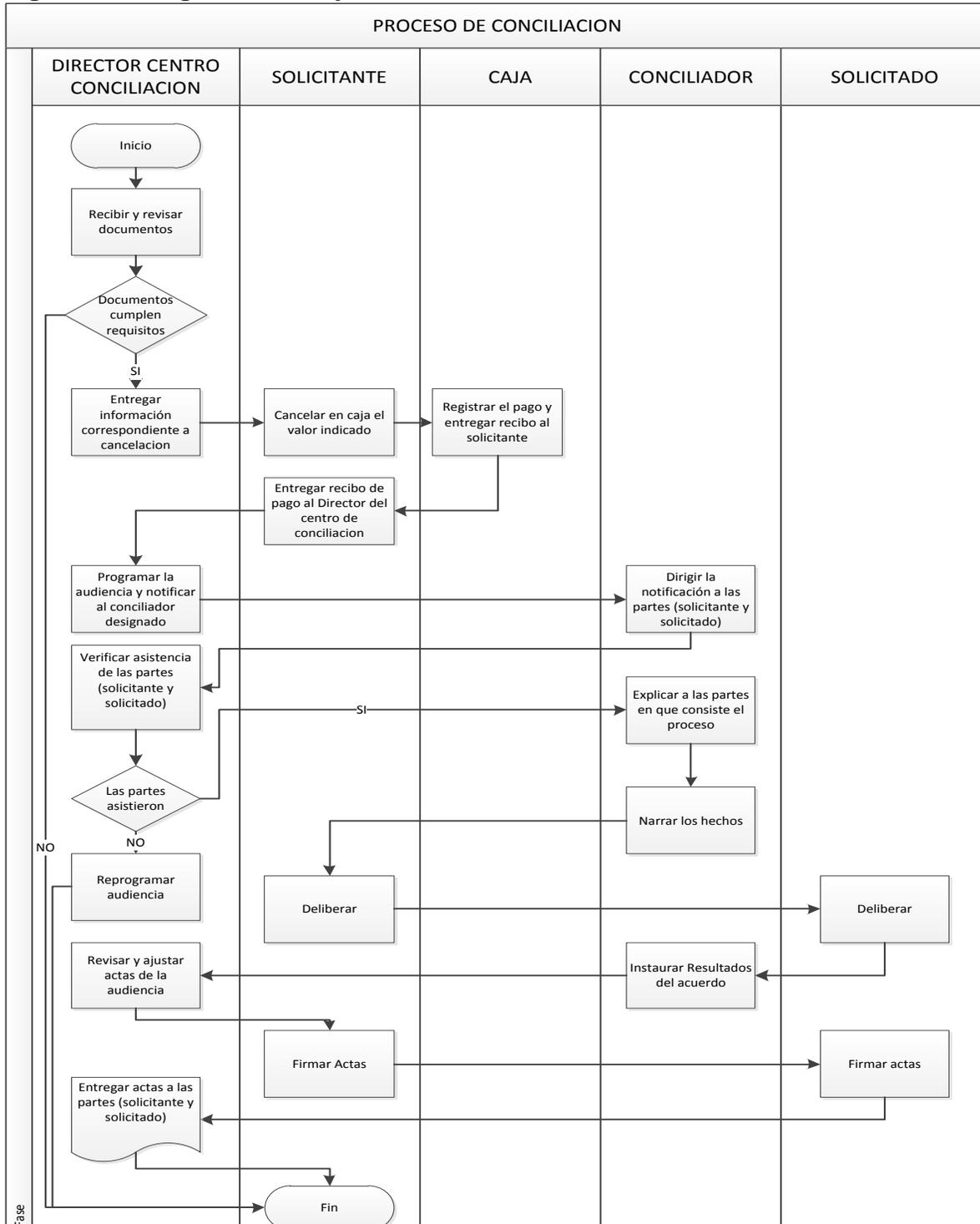
**Entradas:** Solicitud con requisitos específicos de la conciliación en donde se identifique claramente el convocante, convocando, los hechos, pretensiones, conflicto, acervo correspondiente, dirección de notificación.

**Actividades del proceso:** Revisar que los documentos de solicitud estén bajo la normatividad y versen sobre un asunto conciliable.

- a. Si los documentos están en regla, informar al solicitante el valor que debe cancelar en caja (costo de la audiencia).
- b. Pagar en caja el valor indicado.
- c. Radicar solicitud de conciliación el SICAAC.
- d. Entregar recibo de pago al solicitante.
- e. Programar la audiencia
- f. Notificar al conciliador designado.
- g. Dirigir la comunicación a las partes (solicitante(s) y solicitada(s)); para efectos de notificación.
- h. Verificar la asistencia de las partes.
- i. Realizar la audiencia.
- j. En caso que no asista alguna de las partes, se procederá a realizar el acta de inasistencia.
- k. Explicar a las partes en que va a consistir el proceso.
- l. Narrar los hechos.
- m. Deliberaciones.
- n. Resultados posibles del acuerdo conciliatorio.
- o. Revisar y ajustar acta de la audiencia.
- p. Entrega de actas.
- q. Radicar el resultado de conciliación (Acta o Constancia) al SICAAC

**Salidas:** Acta de acuerdo, no acuerdo o inasistencia.

**Figura 15. Diagrama de flujo**



### IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CONTROLES PROCESO DE CONCILIACIÓN

CONTROL	DESCRIPCIÓN	ACTIVACIÓN
C-1	Autorizado	Revisar si los documentos requeridos cumplen la normatividad
C-2	Según reglamentación	Verificar asistencia de las partes
C-3	Según acuerdo	Verificar que queden claramente definidos los acuerdos en el acta

### RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE CONCILIACIÓN

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	Solicitar el proceso de conciliación	Solicitante
1	Entregar al solicitante la información correspondiente a la cancelación del costo de la audiencia.	Director del centro de conciliación / Profesional de conciliación
2	Revisar si los documentos de solicitud cumplen los requisitos de admisión	Director del centro de conciliación/ Profesional de conciliación
3	Cancelar en caja el valor indicado	Solicitante
4	Entregar recibo de caja al solicitante	Cajera
5	Designar y notificar al conciliador designado	Director del centro de conciliación
6	Programar la audiencia	Director del centro de Conciliación
7	Dirigir la comunicación a las partes	Conciliador
8	Verificar la asistencia de las partes	Conciliador
9	Explicar a las partes en qué consiste el proceso	Conciliador
10	Narrar los hechos	Conciliador
11	Deliberaciones	Solicitante y Solicitado (partes)
12	Redactar las conclusiones de la audiencia	Conciliador
13	Revisar y ajustar actas de la audiencia	Director del centro de Conciliación
14	Firmar actas	Solicitante y solicitado (partes)
15	Entregar actas	Director del centro de Conciliación / Profesional de conciliación

**Nota:** En caso de inasistencia de alguna de las partes, se entrega constancias en no menos de 72 horas después de la fecha pactada para la audiencia al solicitante.