

Objetivo: El presente instructivo tiene por objeto brindar herramientas al estudiante conciliador para el desarrollo de la audiencia de conciliación; con relación a los trámites desde los momentos previos a la misma, durante y después de ésta.

Definiciones:

Centro de Conciliación: línea de acción autorizada por el Gobierno Nacional a una entidad promotora para prestar el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desarrollo de las funciones de los estudiantes conciliadores.

Conciliación: mecanismo de solución de conflictos, 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.

Estudiante conciliador: estudiante de la carrera de derecho, que facultado por la ley y dentro de su práctica en el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, ejerce la función de Conciliador.

Convocante: persona natural o jurídica quien solicita al Centro de Conciliación la realización de una audiencia de conciliación para resolver uno o varios conflictos con un tercero.

Convocado: citado, solicitado. Persona natural o jurídica que es citada a una audiencia de conciliación, por petición del convocante, para resolver un conflicto.

Solicitud de conciliación: petición dirigida al Centro de Conciliación para que inicie el trámite conciliatorio.

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

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.

Registro de acta: actividad a través de la cual el Centro de Conciliación certifica en el acta de conciliación que ésta:

- ha sido suscrita por un conciliador inscrito en el Centro
- satisface los requisitos formales de ley y
- es primera copia que presta mérito ejecutivo.

Constancia de no acuerdo: documento expedido por el conciliador, cuando las partes que asistieron a la audiencia de conciliación no logran un acuerdo.

Constancia de inasistencia: documento que expide el conciliador cuando todas o alguna de las partes citadas no comparece a la audiencia de conciliación, con o sin justificación.

Proceso: conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman diferentes elementos con el fin de obtener un resultado.

Procedimiento: forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos, los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo debe controlarse, verificarse y registrarse.

Usuario: persona que recibe o solicita el servicio.

Verificación: confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Imparcialidad: presencia de objetividad.

Confidencialidad: principio que pretende que las partes, el conciliador y otros, que de alguna manera intervienen en la conciliación, cumplan con la efectiva reserva de los hechos que rodean el conflicto y que son debatidos dentro del proceso conciliatorio.

Asesor: abogado con conocimientos en materia de conciliación, que acompaña el procedimiento conciliatorio brindando orientación a los conciliadores practicantes, previo a la audiencia, durante la misma, y con posterioridad a ella.

Auxiliar de asesoría: practicante que recibe inicialmente al usuario y consigna los hechos que pretende sean objeto de conciliación, para con ello designar el abogado practicante que se encargará de presentar la respectiva solicitud.

Abogado practicante: estudiante inscrito en el Consultorio Jurídico, encargado de presentar la solicitud de conciliación y acompañar al usuario que convoca para el desarrollo de la audiencia.

Lista de conciliadores: relación de estudiantes que han cumplido con la formación exigida para adelantar la conciliación, y de la cual se realiza la designación por parte de la Dirección del Centro de Conciliación.

Coordinador del Centro de Conciliación: abogado asesor del Consultorio Jurídico, quien apoyará todo el procedimiento conciliatorio, ya sea en la orientación de los conciliadores de manera previa a la conciliación, durante su desarrollo y con posterioridad a ello. También respaldará la revisión de las solicitudes de conciliación presentadas por los usuarios y/o abogados de éstos de manera directa; así como en lo relativo a los procesos de archivo y registro de las actas.

SICAAC: sistema creado por el Ministerio de Justicia y del Derecho, para el registro de todos los casos de conciliación que se llevan a cabo en todos los centros legalmente constituidos. La sigla significa Sistema de Información de la Conciliación, Arbitraje y Amigable composición.

CRM: Sistema Institucional utilizado para la gestión de casos del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación

GENERALIDADES

A partir del inicio de clases(según calendario académico definido por la Universidad) y hasta la tercera semana de clases; la secretaria del centro de conciliación solicitará la lista de matriculados al curso práctico jurídico conciliar II a la unidad de registro académico, cuando se obtenga la lista final de inscritos la secretaria del centro de conciliación solicitará a los estudiantes el diplomado que los certifica como conciliadores en Derecho como requisito indispensable para continuar con la matrícula del curso.

Posterior a ello se hace la afiliación a la ARL por parte de relaciones laborales para quedar con la matrícula en firme.

DESARROLLO:

No	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Recepción de solicitud de conciliación</p> <p>Se pueden radicar solicitudes de dos formas:</p> <p>1. El convocante se presenta en el Centro de Conciliación en compañía de un abogado practicante, adscrito al Consultorio Jurídico de la Universidad Católica Luis Amigó para hacer entrega de la solicitud de conciliación con la respectiva documentación adjunta (formato de solicitud de conciliación debidamente diligenciado, con toda la información requerida, firmado por el usuario y en señal de codyuvancia también es firmada por el abogado practicante, previa aprobación por el asesor del área del Consultorio Jurídico; fotocopia de la cédula, fotocopia de la cuenta de servicios de la residencia del convocante y demás documentación que requiera la conciliación).</p>	<p>Secretaria Centro de Conciliación/Ase sor/Coordinador del Centro de Conciliación/Dir ector Centro de Conciliación</p>	<p>Formato Solicitud de conciliación FO-MI-208</p> <p>SISTEMA CRM</p> <p>Requerimiento Solicitud Audiencia de Conciliación FO-MI-299</p>

No	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>2. También se pueden recepcionar solicitudes de conciliación de manera directa en el Centro de Conciliación, las cuales podrán ser presentadas por el usuario o a través de un abogado apoderado; en ambos casos, las solicitudes no serán radicadas inmediatamente, se trasladarán al asesor de área y/o coordinador del Centro para un primer estudio; posteriormente, serán trasladadas al Director del Centro de Conciliación quien finalmente autoriza o no, la radicación de la solicitud. Si se aprueba la radicación, se crea el cliente y el caso en el sistema CRM y se continúa con el trámite conciliatorio, en caso contrario, se da respuesta al convocante o al abogado apoderado través del formato para el requerimiento de solicitud audiencia de conciliación FO-MI-299, a fin de que se cumpla con los requisitos necesarios para poder radicar en debida forma la solicitud.</p>		<p>Autorización de tratamiento de datos personales- Usuarios FO-MI-302</p>
2	<p>Radicación solicitud conciliación en el Centro de Conciliación Una vez recibida la solicitud, se procede a radicarla en el Centro de Conciliación, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si la solicitud de conciliación fue elaborada a través del Consultorio Jurídico de la Universidad Católica Luis Amigó, se crea el caso en el sistema CRM para ser asignado por el Director a un estudiante conciliador activo en la lista de conciliadores. 2. Si la solicitud de conciliación fue presenta directamente por el convocante o por un abogado apoderado, se debe crear el cliente en el sistema CRM y éste debe aceptar y firmar la autorización para el tratamiento de datos personales FO-MI-302; luego será creado el caso de conciliación para ser asignada la conciliación por el Director a un estudiante conciliador activo en la lista de conciliadores. La secretaria del Centro de Conciliación en el espacio de descripción del caso, indicará si la conciliación fue radicada por un abogado o usuario directamente o a través de un estudiante conciliador previa gestión en el Consultorio Jurídico. 3. En el CRM se adjunta copia del caso y los formatos requeridos para la conciliación: acta, constancias de no acuerdo, de no asistencia, de imposibilidad de citación y guía para el trámite conciliatorio. 	Secretaria Centro de Conciliación	<p>SISTEMA CRM</p> <p>Formato Solicitud de conciliación FO-MI-208</p> <p>Lista de conciliadores FO-MI-297</p> <p>Autorización de tratamiento de datos personales- Usuarios FO-MI-302</p>

No	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
3	<p>Asignación del caso a estudiante conciliador El Director del Centro de conciliación, a través del sistema CRM, asigna el caso de conciliación a un estudiante conciliador activo en la lista de conciliadores, quien, una vez recibida la notificación, deberá presentarse ante la Secretaría del Centro de Conciliación para recibir las respectivas indicaciones. El estudiante conciliador cuenta con tres (3) días hábiles para realizar dicha presentación.</p>	Estudiante Conciliador, Director y Secretaria del Centro de Conciliación	Sistema CRM
4	<p>Presentación del informe previo de conciliación Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la asignación el caso, el estudiante conciliador se presenta con el asesor y/o Coordinador del Centro de conciliación en el horario de atención de éste. Para este encuentro el conciliador presentará y sustentará el informe previo del caso, el cual debe dar cuenta de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación plena de las partes que deben acudir a la audiencia. ✓ Análisis jurídico del caso a la luz de la normatividad actual, la jurisprudencia y la doctrina (teniendo en cuenta entre otros; competencia del Centro y del conciliador para realizar el trámite de la solicitud, capacidad de las partes para acudir a la audiencia, representación, prescripción, caducidad) ✓ Propuestas de arreglo que puedan ser planteadas a las partes en el momento de celebración de la audiencia. <p>El no cumplimiento de esta obligación en el término establecido podrá dar lugar a ser relevado del cargo de conciliador con las respectivas implicaciones. El informe previo deberá ser presentado por el conciliador en medio magnético para ser corregido previo a registrar la actuación en el CRM.</p>	Estudiante Conciliador/Asesor/Coordinador del Centro de conciliación	Formato Informe previo FO-MI-307
5	<p>Asignación fecha y hora de la audiencia El estudiante conciliador se presenta en el Centro de Conciliación y con el coordinador del centro separar la sala de audiencias; éste le informa los días y horarios disponibles para la misma, la secretaria del centro de conciliación registra la fecha acordada en el Formato Control audiencias de conciliación FO-MI-209. La secretaria del Centro de Conciliación, recuerda al conciliador donde encuentra los formatos plantillas que deberán utilizar durante todo el proceso, además indica los registros que deben estar diligenciados previamente para la reunión de asesoría previa a la audiencia. Esta actuación también debe ser registrada por el Coordinador del Centro de Conciliación en el CRM.</p>	Secretaria Centro de Conciliación y estudiante conciliador	Formato Control audiencias de conciliación FO-MI-209 CRM

No	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
6	<p>Citación a las partes</p> <p>Una vez informado el estudiante conciliador sobre el día y hora de la audiencia de conciliación, éste es el responsable de la citación inmediata preferiblemente por vía telefónica al convocante, dejando constancia de ello en el sistema CRM. Así mismo, el estudiante conciliador es el responsable de notificar a las partes y propender su asistencia a la audiencia de conciliación.</p> <p>El estudiante conciliador también es el responsable de citar al convocado, para lo cual el Centro de Conciliación lo apoya en el envío de la citación por correo certificado, de tal forma que ésta sea recibida oportunamente por el convocado. Si el convocado reside fuera del área metropolitana, se enviará la citación con mayor antelación para garantizar la gestión de su presencia en la audiencia.</p> <p>Si por algún motivo la citación al convocado es devuelta, el convocante deberá suministrar, dentro de los cinco (5) días calendarios siguientes a la devolución, una nueva dirección de residencia o trabajo del convocado y la citación será remitida nuevamente al convocado. En el evento que se envíe la citación al convocado a otra dirección y sea devuelta por segunda vez, o que no se cuente con otra dirección, se procede a expedir constancia de archivo por falta de citación FO-MI-294 procediéndose al archivo del caso; se imprimen dos copias, una para el convocante y otra para el expediente.</p> <p>Si una vez citadas las partes, una de ellas, por motivo de fuerza mayor, requiere la reprogramación de la audiencia, deberá manifestarlo por escrito y antes de la realización de la misma; si es el convocante, deberá hacerlo a través del formato de solicitud de reprogramación de audiencia de conciliación y si es el convocado que hace el requerimiento, podrá hacerlo por cualquier medio físico o virtual.</p> <p>Ante la devolución de la citación por parte de la empresa de mensajería, por la imposibilidad de acceder a la dirección señalada, toda vez que el citado reside en una zona de difícil acceso o con problemas en materia de seguridad</p>	Secretaria Centro de Conciliación y estudiante conciliador	<p>Formato Citación a audiencia de conciliación Extrajudicial en Derecho FO-MI-210</p> <p>Formato Solicitud de Reprogramación de Audiencia FO-MI-291</p> <p>Constancia de archivo por falta de citación FO-MI-294</p> <p>Formato Certificación de citación al convocante a audiencia de conciliación FO-MI-293</p> <p>Formato Solicitud entrega personal de citación al convocado FO-MI-295</p>

No	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
7	<p>Asesoría previa a la audiencia</p> <p>Es obligación del estudiante conciliador reunirse con el asesor y/o Coordinador del Centro nuevamente y de manera previa a la realización de la audiencia de conciliación, a fin de prepararla y estudiar el caso, verificar el debido diligenciamiento de los formatos requeridos para la audiencia (acta y constancias) y revisar las posibles fórmulas de acuerdo que deben estar consignadas en el acta.</p> <p>Formatos: FO-MI-211 Acta de conciliación FO-MI-214 Constancia de no acuerdo FO-MI-221 Suspensión de audiencia FO-MI-300 Suspensión de audiencia de conciliación por inasistencia</p>	<p>Estudiante Conciliador</p> <p>Asesor Coordinador</p>	<p>CRM</p> <p>Formato Acta de conciliación FO-MI-211</p> <p>Formato Constancia de no acuerdo FO-MI-214</p> <p>Formato de suspensión de audiencia FO-MI-221</p> <p>Formato de suspensión de audiencia de conciliación por inasistencia FO-MI-300</p>
8	<p>Desistimiento</p> <p>El convocante podrá desistir en cualquier momento de realizar el trámite conciliatorio y lo podrá hacer de manera verbal o escrita; para ambos casos, el conciliador deberá diligenciar el FO-MI-296 formato Constancia de Desistimiento de audiencia. Con este documento se procede al archivo del caso en el CRM y registro y reporte en el SICAAC.</p>	<p>Estudiante Conciliador/Asesor/Coordinador/Secretaria Centro de Conciliación</p>	<p>Formato constancia de Desistimiento de audiencia FO-MI-296</p>
9	<p>Verificación de la citación y reprogramación de audiencia</p> <p>El estudiante conciliador debe verificar las condiciones para la realización de la audiencia de conciliación el día y hora acordados. Con esta información, deberá confirmar al usuario y al abogado practicante la realización de la audiencia; o en caso de imposibilidad de citación del convocado, de igual forma le comunicará al convocante que se le expedirá la respectiva constancia para los efectos correspondientes, salvo que éste desee suministrar otra dirección, para lo cual se procederá a reprogramar la audiencia dejando la respectiva constancia luego de fijada la nueva fecha, y se procederá a intentar una nueva citación. Si la segunda citación es</p>	<p>Estudiante Conciliador</p> <p>Secretaria Centro de Conciliación</p>	<p>CRM</p> <p>Formato Certificación de citación al convocante a audiencia de conciliación FO-MI-293</p>

No	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>devuelta por la empresa de mensajería, se procederá a expedir de manera definitiva la constancia señalada y a archivar las diligencias. La información de la nueva dirección y reprogramación de la audiencia deberá registrarse debidamente en el CRM.</p>		
10	<p>Instalación y desarrollo de la Audiencia de Conciliación.</p> <p>El estudiante Conciliador se presenta ante el Centro de Conciliación con por lo menos 15 minutos de antelación a la hora de la audiencia para recibir indicaciones y otros formatos requeridos para el desarrollo de la audiencia.</p> <p>Se deben tener en cuenta las siguientes situaciones:</p> <p>a. Si se presentan ambas partes, convocado y convocante: 1. Deben identificarse con su respectivo documento de identidad, el cual será dejado provisionalmente en el Centro para el registro del caso. 2. Verificar la presencia de abogado apoderado de alguna de las partes; si se presenta debe identificarse con su documento de identidad y tarjeta profesional. 3. Verificar la presencia del abogado practicante del Consultorio Jurídico y la presencia de otros profesionales, según el caso. 4. Debe diligenciar los siguientes formatos: Acta de compromiso de confidencialidad, formato autorización observador audiencia (si lo hay), formato de autorización intervención de practicante de desarrollo familiar o psicología (si lo hay). 5. Para el desarrollo de la audiencia debe tener la guía para el trámite conciliatorio. 6. Una vez finalizada la audiencia de conciliación, el conciliador y las partes deberán evaluar el proceso conciliatorio, el conciliador y el Centro de Conciliación.</p> <p>Si se presenta únicamente el convocante o convocado: Se espera entre 15 y 30 minutos, pasado este tiempo se procede a levantar constancia de suspensión de audiencia de conciliación por inasistencia. Se le informa al convocante que, según la Ley 2022, se deben esperar tres (3) días hábiles si se presenta justificación por la inasistencia; luego de este término se expide la respectiva constancia o se reprograma si la parte que asistió lo autoriza.</p>	<p>Estudiante conciliador y Secretaria Centro de Conciliación</p>	<p>Guía para trámite conciliatorio IN-MI-065</p> <p>Formato acta compromiso de confidencialidad FO-MI-292</p> <p>Formato Autorización Observador audiencia FO-MI-259</p> <p>Formato Autorización Intervención de Practicante de Desarrollo Familiar o Psicología FO-MI-260</p> <p>Formato Evaluación del conciliador por el convocado FO-MI-218</p> <p>Formato Evaluación del Centro de Conciliación por el Conciliador FO-MI-241</p> <p>Formato</p>

No	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
			Evaluación del Centro de Conciliación por el Convocante FO-MI-242 Formato de suspensión de audiencia de conciliación por inasistencia FO-MI-300
11	<p>Suspensión de la audiencia de conciliación por acuerdo de las partes</p> <p>Si una vez iniciada la audiencia de conciliación falta algún requisito, o se requiere citar a otros involucrados en el conflicto, y las partes están de acuerdo, se tramita el formato correspondiente y se notifica a las partes por estrados.</p>	Estudiante conciliador	Formato de suspensión de audiencia FO-MI-221
12	<p>Acuerdo Conciliatorio</p> <p>Si la audiencia de conciliación finaliza en acuerdo total o parcial, el estudiante conciliador deberá:</p> <p>✓ Elaborar cuidadosamente el acta de conciliación, la cual debe ser revisada por el docente asesor y/o Coordinador del Centro, quien autoriza a la secretaria la impresión y firma. Se hace el respectivo registro en el SICAAC y se imprimen tres copias originales, una para cada parte y la otra para el archivo del caso.</p> <p>Se hace constar la entrega del documento en formato: registro entrega de actas y constancia a las partes. Si no es posible el registro y la firma del Coordinador o Director luego de concluida la audiencia, se indicará a las partes que la copia auténtica del acta les será entregada luego de los tres (3) días hábiles siguientes.</p>	Estudiante Conciliador/Asesor/Coordinador /Secretaria Centro de Conciliación/Director	Formato acta de conciliación FO-MI-211 SICAAC
13	<p>Levantamiento de la Constancia de No Acuerdo</p> <p>Se diligencia el formato constancia de no acuerdo conciliatorio cuando las partes no logran llegar a un acuerdo que ponga fin al conflicto.</p> <p>Se deja constancia en el formato Constancia de no acuerdo FO-MI-214 y se hace el respectivo registro del caso en el SICAAC.</p>	Estudiante Conciliador/Asesor/Coordinador /Secretaria Centro de Conciliación/Director	Formato Constancia de no acuerdo FO-MI-214

No	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Se hace constar la entrega del documento en formato: registro entrega de actas y constancia a las partes. Si no es posible el registro y la firma del Coordinador o Director luego de concluida la audiencia, se indicará a las partes que la copia de la constancia les será entregada luego de los tres (3) días hábiles siguientes.</p>		
14	<p>Levantamiento de la Constancia de No Asistencia</p> <p>Cuando una de las partes o ambas no asisten a la audiencia de conciliación se cuentan tres (3) días hábiles a partir del día siguiente a la fecha de la audiencia para que se justifique(n) la(s) parte(s) insistente(s).</p> <p>En caso de justificación se fija una nueva fecha de audiencia, si parte que asistió está de acuerdo; en caso contrario, se diligencia el formato de constancia de no asistencia a Audiencia de Conciliación y se hace el respectivo registro del caso en el SICAAC.</p> <p>Se hace constar la entrega del documento en formato: registro, entrega de actas y constancia a las partes.</p>	<p>Estudiante Conciliador/Aesor/Coordinador /Secretaria Centro de Conciliación/Director</p>	<p>Formato constancia de no asistencia FO-MI-216</p>
15	<p>Archivo del caso</p> <p>Después de realizada la audiencia con su respectivo resultado, el estudiante debe solicitar el archivo del caso conciliatorio con la Secretaria del Centro de Conciliación, quien registra el resultado en el formato de control audiencias de conciliación y en el sistema CRM finaliza el caso. En el SICAAC, la Secretaria del Centro de Conciliación hará el reporte definitivo del caso.</p> <p>El caso y el resultado es guardado en el archivo del Centro para luego ser trasladado al archivo central de la Universidad Católica según lo establecido por la ley y teniendo en cuenta la tabla de retención documental del Ministerio de Justicia y del Derecho.</p>	<p>Estudiante Conciliador y Secretaria Centro de Conciliación</p>	<p>Sistema CRM</p> <p>SICAAC</p> <p>Tabla de retención documental FO-MI-301</p>
16	<p>Informe de gestión.</p> <p>Cada semestre y previo al inicio del siguiente periodo académico el Director del Centro de Conciliación presentará a la Decanatura un informe de gestión, donde se detallarán los siguientes conceptos:</p> <p>1. Objetivos</p>	<p>Director Consultorio Jurídico</p>	<p>Formato Informe de gestión FO-MI-261</p>

No	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD O ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>2. Acciones implementadas para lograr los objetivos</p> <p>3. Resultados de las acciones implementadas</p> <p>4. Análisis de los resultados</p> <p>5. Dificultades durante el semestre</p> <p>6. Acciones o propuestas de mejora</p> <p>El informe de gestión se presentará utilizando gráficas que permitan evidenciar tendencias en los resultados y comparativos con semestres anteriores, de tal forma que faciliten el análisis de los datos para la implementación de acciones.</p>		
17	<p>Reuniones para análisis de la prestación del servicio y de los resultados obtenidos.</p> <p>El Director en conjunto con las Secretarías del Centro de Conciliación realizará una reunión semestral en la cual se verificarán los resultados de los procesos y servicios desarrollados en el Centro de Conciliación, evidenciando las dificultades presentadas y las posibles acciones de mejora para evitar reprocesos e insatisfacciones por parte de los usuarios. Si como resultado de esta reunión surgen inquietudes, propuestas o acciones de mejora con relación al servicio de conciliación, el Director del Centro las incluirá dentro del informe de gestión que se remite a la Decanatura, previa socialización de las mismas con las secretarías, extendiéndose si corresponde a los asesores y/o Coordinador de Conciliación.</p>	<p>Director, Coordinador Centro y secretaria Centro de Conciliación</p>	<p>Formato</p> <p>Listado de asistencia (FO-AP-002)</p>
18	<p>Mejoramiento del proceso.</p> <p>Realizar el seguimiento a las audiencias, al igual que la atención prestada por parte del Centro y de los conciliadores, para implementar acciones correctivas y preventivas que derive en el mejoramiento del proceso.</p>	<p>Director, Asesores, Coordinador y secretaria Centro de Conciliación</p>	<p>Formato</p> <p>Acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>FO-AP-070</p>