



## **CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA.**

### **Reglamento Interno**

*Resolución 523 del 11 de Junio de 2002 del Ministerio del Interior y de Justicia y Resolución 420 del 17 de junio de 2013 del Ministerio de Justicia y el*

**2013**

## **CONTENIDO**

### **CAPÍTULO I - DE LAS POLÍTICAS Y FINALIDADES DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA**

**ARTÍCULO 1. Ámbito de aplicación del Reglamento.**

**ARTÍCULO 2. Misión del Centro de Conciliación.**

**ARTÍCULO 3. Visión del Centro de Conciliación.**

**ARTÍCULO 4. Principios.**

### **CAPÍTULO II - DE LAS POLÍTICAS Y PARÁMETROS QUE GARANTICEN LA CALIDAD, EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTE EL CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA**

**ARTÍCULO 5. Políticas institucionales.**

**ARTÍCULO 6. Actividades y parámetros institucionales.**

**ARTÍCULO 7. Metas.**

**ARTÍCULO 8. Calidad del servicio.**

### **CAPÍTULO III - DE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA**

**ARTÍCULO 9. Organización Administrativa.**

#### **Sección I - De los órganos de dirección**

**ARTÍCULO 10. Definición.**

**ARTÍCULO 11. Integración del Consejo Directivo.**

**ARTICULO 12. Funciones del Consejo Directivo**

**ARTICULO 13. Reuniones.**

**ARTÍCULO 14. Garantía de Imparcialidad.**

**ARTÍCULO 15. Del Director del Centro de Conciliación.**

**ARTÍCULO 16. Requisitos para ocupar el cargo de Director del Centro de Conciliación.**

**ARTÍCULO 17. Responsabilidades del Director del Centro de Conciliación.**

**ARTÍCULO 18. Funciones del Director del Centro de Conciliación.**

## **Sección II – Del Asistente Administrativo del Centro de Conciliación**

**ARTÍCULO 19. Del Asistente Administrativo del Centro de Conciliación.**

**ARTICULO 20. Requisitos para ser Asistente Administrativo del Centro de Conciliación.**

## **Sección III – Del Asistente Jurídico del Centro de Conciliación**

**ARTÍCULO 21. Del Asistente Jurídico del Centro de Conciliación.**

**ARTICULO 22. Requisitos para ser Asistente Jurídico del Centro de Conciliación**

## **Sección IV – De los Conciliadores del Centro de Conciliación**

**ARTÍCULO 23. Requisitos para ser Conciliador.**

**ARTICULO 24. Integración de Listas y Requisitos para formar parte de ellas.**

**ARTÍCULO 25. Carta de Compromiso.**

**ARTICULO 26. Cumplimiento de las Normas Internas.**

**ARTICULO 27. Vigencia de la Lista.**

**ARTÍCULO 28. Responsabilidades de los Conciliadores.**

## **CAPÍTULO IV – DEL REGIMEN SANCIONATORIO**

**ARTICULO 29. Ámbito de Aplicación.**

**ARTICULO 30. La Falta.**

**ARTÍCULO 31. Las Sanciones.**

**ARTICULO 32. Razonabilidad en las Sanciones.**

**ARTÍCULO 33. El Procedimiento.**

## **CAPÍTULO V – DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE CONCILIACION PLUMA**

### **Sección I - De la Asignación de Asuntos**

**ARTICULO 34. Trámite de los Asuntos.**

**ARTÍCULO 35. Proceso de Selección de Conciliadores.**

**Artículo 36. Proceso de Designación interna de Apoderados para atender Amparos de Pobreza.**

### **Sección II - Del procedimiento y trámite de la conciliación**

**ARTÍCULO 37. Requisitos de la Solicitud de Conciliación.**

**ARTÍCULO 38. Término de Designación del Conciliador.**

**ARTÍCULO 39. Citación de las Partes.**

**ARTÍCULO 40. Comunicaciones y Citaciones.**

**ARTÍCULO 41. Objeto de la Audiencia.**

**ARTÍCULO 42. Facultades del Conciliador.**

**ARTÍCULO 43. Procedimiento en la Audiencia de Conciliación.**

**ARTÍCULO 44. Autorización de Representantes y Apoderados.**

**ARTÍCULO 45. Acuerdo entre las Partes.**

**ARTICULO 46. Contenido del Acta.**

**ARTÍCULO 47. Falta de Acuerdo.**

**ARTÍCULO 48. Contenido de la Constancia.**

**ARTÍCULO 49. Registro de Actas de Conciliación.**

## **CAPÍTULO VI – DE LAS TARIFAS POR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS**

**ARTÍCULO 50. Gastos Administrativos y Honorarios del Conciliador.**

## **CAPITULO VII - CÓDIGO DE ÉTICA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN**

**ARTÍCULO 51. De los Centros de Conciliación.**

**ARTÍCULO 52. Obligatoriedad.**

**ARTÍCULO 53. Normas Éticas.**

**ARTÍCULO 54. Aceptación del Nombramiento.**

**ARTÍCULO 55. Deber de Declaración al momento de la Inscripción en alguna de las listas del Centro de Conciliación.**

**ARTÍCULO 56. Ámbito de Aplicación del Reglamento.**

**ARTÍCULO 57. Información sobre el Proceso Conciliatorio.**

**ARTÍCULO 58. Papel de la Conciliación.**

**ARTÍCULO 59. Imparcialidad.**

## **CAPÍTULO VIII – DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 60. Vigilancia.**

**ARTICULO 61. Capacitación.**

**ARTICULO 62. Aprobación y Competencia.**

# **CAPÍTULO I**

## **DE LAS POLÍTICAS Y FINALIDADES DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA**

**ARTÍCULO 1. Ámbito de aplicación del Reglamento.** Este reglamento señala el marco base dirigido a todos los miembros del CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA, y regula aspectos como el funcionamiento, estructura, conformación, tarifas y finalidades del servicio del Centro, con sujeción a la normatividad vigente y los procesos y procedimientos que en materia de calidad sean objeto de estandarización, en atención a la implementación de la Norma Técnica de Calidad NTC5906:2012. En consecuencia, este Reglamento cubre a todas aquellas personas que se encuentran vinculadas de alguna manera con el Centro, permitiéndoles contar con un marco de actuación para el desarrollo de sus actividades y la prestación de los servicios.

**ARTÍCULO 2. Misión del Centro de Conciliación.** El CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA, tendrá por Misión, la siguiente:

Promover el uso y aplicación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, a través del diseño e implementación de modelos que contribuyan a la solución pacífica de controversias, dirigidos a los ciudadanos de la región, y en suma a todas aquellas personas que se encuentren inmersas en un conflicto, para que se apropien del mismo y generen una verdadera transformación del entorno, apostando por la construcción de una sociedad armónica y pacífica.

**ARTÍCULO 3. Visión del CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA.** El CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA tendrá por Visión, la siguiente:

Ser un referente en la comunidad, y lograr ser identificado como un actor activo en la construcción de un entorno pacífico, buscando el logro de la paz, la convivencia,

la reconstrucción del tejido social y el ejercicio legítimo de los derechos, a través de la prestación de sus servicios, ofreciendo alternativas para la solución de conflictos a través de la aplicación del arbitraje, la conciliación y la amigable composición.

**ARTÍCULO 4. Principios.** Para cumplir con la misión y alcanzar la visión del CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA, todas las personas que se encuentran vinculadas al Centro o que presten sus servicios allí, guiarán su conducta de conformidad con los siguientes principios:

**1) Principio de Independencia.** Todas las personas que se encuentran vinculadas al CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA, o que presten sus servicios allí, deberán actuar con libertad y autonomía, con los límites propios que fija la Constitución Política y la ley.

**2) Principio de Imparcialidad y Neutralidad.** Todas las personas que se encuentran vinculadas al CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA, o que presten sus servicios allí, deberán garantizar en sus actuaciones la falta de prevención a favor o en contra de las partes inmersas en el conflicto que se someta a su conocimiento. La objetividad es un criterio rector en todas las actuaciones.

**3) Principio de Idoneidad.** Debe ser un objetivo básico del CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA, que sus funcionarios y en general todo aquel que preste sus servicios allí, cuente con la aptitud para solucionar controversias.

**4) Principio de Diligencia.** Todas las personas que se encuentran vinculadas al CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA, o que presten sus servicios allí, deberán propender porque sus actuaciones cuenten con la celeridad y el cuidado debido en todos los asuntos que con ocasión de la actividad del Centro se le confíen.

**5) Principio de Probidad.** Todas las personas que se encuentran vinculadas al CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA, o que presten sus servicios allí, deberán actuar con Integridad y honradez en el obrar y quehacer diario.

**6) Principio de Discreción.** Debe ser un principio rector para todas las personas que se encuentran vinculadas al CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA, o que presten sus servicios allí, contar con reserva en sus actuaciones.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LAS POLÍTICAS Y PARÁMETROS QUE GARANTICEN LA CALIDAD, EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTE EL CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA**

**ARTÍCULO 5. Políticas institucionales.** Son políticas del CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA:

1) Liderar con el ejemplo vivo la transformación de la cultura ciudadana sobre la forma de solución de los conflictos.

2) Servir de terceros neutrales en la solución de un conflicto.

3) Crear y consolidar la confianza de los usuarios, diagnosticando y diseñando metodologías flexibles y adaptables para la solución pacífica de conflictos, reconocidas por la excelencia y la calidad humana.

4) Hacer de cada contacto con las personas transidas por la intensidad de un conflicto, una oportunidad para la pedagogía de la paz y la tolerancia, con el respeto debido a la dignidad humana de todos los intervinientes en la solución de un conflicto.



**ARTÍCULO 6. Actividades y parámetros institucionales.** Con el objetivo de cumplir con la calidad y eficiencia en los servicios que se prestan, el CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA realizará las siguientes actividades:

1) Diseñar y aplicar una herramienta para efectuar el control debido a la prestación de los servicios, al actuar de los funcionarios y los conciliadores inscritos. En este sentido, y en coordinación con los parámetros de evaluación, seguimiento, y mejora continua que prevé la NTC5906:2012, se aplicarán los indicadores de gestión, por medio de los cuales se mida la eficacia de la conciliación en el Centro, los cuales se evaluarán trimestralmente.

2) Disponer de un procedimiento para la recepción y solución de peticiones, quejas y reclamos, el cual será acompañado de un proceso de calificación del servicio, que será realizado de manera permanente por los usuarios para que dentro de un mejoramiento continuo se garantice la calidad del servicio prestado por el Centro.

3) Desarrollar anualmente, una evaluación de la gestión desarrollada por el Centro; esta evaluación será llevada a cabo por la entidad promotora, quien utilizará los resultados para diseñar las políticas necesarias que permitan mejorar los aspectos en los cuales no se hayan cumplido las metas institucionales.

4) Como parte de la planeación anual, el director del Centro, diseñará y desarrollará un plan de capacitación, tendiente a mejorar el nivel de efectividad en los trámites conciliatorios adelantados por el Centro. Estos planes de capacitación serán reportados en el Sistema Electrónico para ejercer Control, Inspección y Vigilancia - SECIV.

**ARTÍCULO 7. Metas.** Son metas del el CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA, las siguientes:

- 1) Prestar el apoyo logístico y la infraestructura necesaria para que los Conciliadores inscritos en el Centro, cumplan con sus funciones como operadores de justicia, y en consecuencia coadyuven a asegurar la paz, la construcción de la convivencia en los valores de la igualdad, la democracia, la participación, el respeto al individuo y la realización de un orden justo.
- 2) Organizar y promover programas audaces e innovadores que impulsen las formas alternativas de solución de conflictos.
- 3) Auspiciar estudios y realizar programas tendientes a lograr la solución extrajudicial de los conflictos.
- 4) Poner al servicio de los usuarios y de la comunidad en general, los mecanismos de información al público relativos a la naturaleza y clasificación de los procesos conciliatorios.
- 5) Coordinar programas permanentes con entidades que desarrollen actividades afines.
- 6) Procurar la generación de conocimientos mediante la investigación, desarrollo, apropiación y difusión de metodologías de muy alta calidad, aplicables a la resolución de conflictos.
- 7) Ilustrar a las comunidades sobre el uso de los Centros de Conciliación y los demás mecanismos alternativos de administración de justicia.
- 8) Controlar y evaluar el cumplimiento de sus propios objetivos para información y mejoramiento de la solución de conflictos.

9) Integrar esfuerzos y generar espacios de reflexión y concertación entre entidades afines, así como la necesaria relación con las estructuras estatales de administración de justicia y los órganos de control.

10) Ampliar y fortalecer las alternativas en justicia no formal que puede brindar el Centro.

11) Instruir a los conciliadores y demás personas vinculadas al Centro, acerca de la responsabilidad penal, civil, disciplinaria, patrimonial y de otra índole que asumen al ejercer sus funciones.

**ARTÍCULO 8. Calidad del servicio.** Son considerados parámetros de calidad del servicio, todos aquellos que señalan requerimientos de tipo especial, respecto de la cantidad y calidad de los recursos físicos, humanos y los procedimientos que han de estandarizarse, con atención de los tiempos de respuesta, los métodos de control y evaluación, y todos los aspectos relacionados con el reporte y archivo del accionar diario.

Las consideraciones y recomendaciones que serán objeto de incorporación tanto en el contenido de este reglamento, como en las demás herramientas de planeación, control y seguimiento con las que contará este Centro, serán las establecidas en la NTC5906:2012.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA**

**ARTÍCULO 9. Organización Administrativa.** El CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA está integrado así:

1. El Consejo Directivo

2. El Director
3. El Asistente Administrativo
4. El Asistente Jurídico
5. Las personas de nivel Asistencial que sean necesarias
6. Las listas por especialidad de Conciliadores

## **Sección I – De los órganos de dirección**

**ARTÍCULO 10. Definición.** El CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA contará con un Consejo Directivo, el cual será un órgano colegiado, con un número impar de miembros, que señalará las directrices que se seguirán para el cumplimiento de sus objetivos, conforme a los lineamientos constitucionales, legales y reglamentarios, expedidos por el legislador y el Ministerio de Justicia y del Derecho, sobre la materia.

**ARTÍCULO 11. Integración del Consejo Directivo.** El Consejo Directivo del CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA estará integrado por:

- i) El Representante Legal de la entidad promotora del Centro, o quien este delegue;
- ii) El Director del Centro de Conciliación.
- iii) El Auxiliar Administrativo. y
- iv) Dos Representantes de los Conciliadores inscritos.

**PARAGRAFO:** El mecanismo de elección del representante por parte de los conciliadores será desarrollado a través de elección directa, entre todos los conciliadores.

**ARTICULO 12. Funciones del Consejo Directivo del Centro.** El Consejo Directivo tendrá las siguientes funciones:

- 1) Velar por el cumplimiento de la Constitución Política, la Ley, el Reglamento y las demás normas que se creen de manera interna para regular el marco de actuación del Centro de Conciliación.
- 2) Definir las políticas que habrá de seguir el Centro de Conciliación, en el desarrollo de sus actividades, y establecer la forma de su seguimiento y control.
- 3) Ser garante de que las políticas fijadas en el presente reglamento, sean cumplidas por todas las personas que se encuentran vinculadas al Centro
- 4) Dictar, reformar y/o actualizar el Reglamento Interno y el Código de Ética del Centro de Conciliación.
- 5) Aprobar el ingreso de los aspirantes a formar parte de las listas de Conciliadores.
- 6) Conocer en segunda instancia de los procesos disciplinarios que se adelanten contra las personas que prestan funciones al Centro.
- 7) Modificar y aprobar las tarifas del CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA, conforme a los lineamientos establecidos por la normatividad vigente.
- 8) Estudiar y conceder tarifas preferenciales sobre casos y clientes particulares o especiales, que contribuyan a mejorar la competitividad del Centro.
- 9) Aplicar, según el caso, las sanciones contenidas en este reglamento.

**ARTICULO 13. Reuniones.** El Consejo Directivo se podrá reunir en cualquier momento, con el fin de tratar cualquier tema relacionado con las funciones anteriormente enunciadas. Las decisiones que tome deberán tener quórum deliberativo y se consignarán en acta.

La celebración de estas reuniones será coordinada por el Director del Centro, quien realizará la convocatoria, siempre con un período de antelación que no podrá ser inferior a los 15 días calendario.

**ARTÍCULO 14. Garantía de Imparcialidad.** Cuando algún miembro del Consejo Directivo tenga interés en un asunto sometido a su consideración, deberá manifestar tal circunstancia.

De igual manera, y siempre que sea necesario, el Consejo podrá designar de las listas de conciliadores, miembros ad-hoc, para que completen el número impar requerido para la toma de decisiones. Sólo será válida la decisión que tomen los miembros del Consejo respecto de una designación, cuando ésta se realice de manera unánime.

**ARTÍCULO 15. Del Director del CENTRO DE CONCILIACIÓN.** El CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA contará con un Director, que será designado por el Representante legal de la Fundación Pluma, entidad promotora, de conformidad con sus estatutos, bajo cuya dirección y coordinación estarán todas las funciones encomendadas al Centro, sin perjuicio de las especialmente conferidas a otras personas u órganos en este reglamento.

**ARTÍCULO 16. Requisitos para ocupar el cargo de Director del Centro de Conciliación.** La persona que aspire a ser Director del Centro de Conciliación, deberá ser Profesional con aptitudes administrativas y gerenciales, con reconocida experiencia en el ejercicio profesional o académico no inferior a cuatro (4) años, durante los cuales debe acreditar igualmente experiencia en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC).

El candidato a ocupar el cargo de Director del Centro de Conciliación, deberá adolecer de antecedentes penales, disciplinarios y fiscales.

**ARTÍCULO 17. Responsabilidades del Director del Centro de Conciliación.** En ejercicio de sus funciones, el Director del Centro debe actuar con prudencia, cautela y alto sentido de la responsabilidad, desplegando en todo momento las siguientes actividades:

1) Planear las actividades relacionadas con la prestación de cada uno de los servicios que presta el Centro, teniendo en cuenta aspectos como tipología de los conflictos, estacionalidad y frecuencia en razón al contexto social, los ciclos productivos, y nuevos trámites en virtud a las constantes actualizaciones normativas que se realizan.

2) Asegurar que los servicios que se prestan, y en general la actuación de los operadores de justicia, respete el ordenamiento jurídico.

3) Impulsar la implementación y aplicación de los reglamentos, procedimientos, protocolos y normas internas que se diseñen para dar un mejor manejo a la organización del Centro, o coadyuven a la prestación de un mejor servicio.

4) Recoger y presentar a las instancias competentes reportes de las actividades realizadas por el Centro.

**ARTÍCULO 18. Funciones del Director del Centro de Conciliación.** Son funciones del Director del Centro de Conciliación, además de las señaladas en la ley, en las directrices que brinda el Ministerio de Justicia y del Derecho, y en otras partes de este reglamento, las siguientes:

1) Dirigir la prestación del servicio del Centro de Conciliación y velar para que los servicios que presten los operadores de justicia se den de manera eficiente y conforme a la Constitución Política, a la Ley, a las directrices y lineamientos del Ministerio de Justicia y del Derecho, a éste reglamento y al Código de Ética.

- 2) Velar por la custodia y administración de los recursos del Centro.
- 3) Velar porque el Centro de Conciliación cumpla con los fines señalados en el Artículo segundo del presente reglamento.
- 4) Definir los protocolos para la atención de las solicitudes de los servicios que se prestan, así como las hojas de vida de los aspirantes a conciliadores y velar porque los mismos se cumplan a cabalidad.
- 5) Definir y coordinar los programas de difusión, investigación, desarrollo e interrelación con los distintos estamentos educativos, gremiales y económicos vinculados a la actividad que despliega el Centro.
- 6) Coordinar los acuerdos correspondientes con otros Centros y con las Universidades, sobre labores de tipo académico relacionadas con difusión, capacitación y cualquier otro programa que resulte de mutua conveniencia.
- 7) Definir programas de formación continua para conciliadores y expedir los certificados que corresponda.
- 8) Recibir las solicitudes de aspirantes que deseen formar parte de la lista de Conciliadores para ser puestas a consideración y elección del Consejo Directivo, previa verificación del cumplimiento de requisitos.
- 9) Verificar que los aspirantes a integrar las listas oficiales del Centro de Conciliación, cumplan con los requisitos señalados por la Ley, por este Reglamento y el Código de Ética.
- 10) Tramitar conforme al presente Reglamento, la exclusión de los Conciliadores y ejecutar las decisiones adoptadas por el Consejo Directivo.



11) Ser garante de la aplicación siempre y ante cualquier situación, del Reglamento del Centro de Conciliación.

12) Llevar el registro contentivo de las solicitudes de conciliaciones y en general de todos los servicios relacionados con los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos radicados en el Centro.

13) Organizar el archivo del Centro contentivo de las actas de conciliación y su correspondiente registro..

14) Presentar informes sobre las actividades del Centro de Conciliación ante el Consejo Directivo, la Entidad Promotora y el Ministerio de Justicia y del Derecho, cuando se le solicite.

15) Verificar el cumplimiento de los deberes de los Conciliadores elaborando los informes pertinentes.

16) Presentar al Consejo Directivo los proyectos de modificación o reforma que identifique necesarios para la mejora del presente Reglamento.

17) Velar por la transparencia, diligencia, cuidado y responsabilidad en los trámites para que se surtan de manera eficiente, ágil, justa y acorde con la Ley, este Reglamento, las reglas de la ética y las buenas costumbres.

18) Elegir mediante sorteo al conciliador cuando las partes le deleguen su nombramiento, de acuerdo a las disposiciones de ley y de este Reglamento.

19) Presentar al Consejo Directivo para su aprobación, la propuesta de tarifas preferenciales sobre casos particulares o especiales tendientes a mejorar la competitividad del Centro.

20) Las demás que le asigne la Ley y el presente Reglamento.

## **Sección II**

### **Del Asistente Administrativo del Centro**

**ARTÍCULO 19. Del Asistente Administrativo del Centro de Conciliación.** El Centro de Conciliación contará con un Asistente Administrativo que será designado por el Director, a quien le corresponderá el desarrollo de actividades de apoyo a la gestión del Director para la correcta administración del Centro; en este sentido, prestará de manera diligente asistencia a los Conciliadores, buscando garantizar la efectiva prestación de los servicios del Centro.

**PARAGRAFO:** En Asistente Administrativo cumple con las funciones propias de Secretaría para efectos de certificaciones y de realización de las Actas de las reuniones administrativas que se realicen en el Centro.

Sin perjuicio de las funciones de ley, o las demás que asigne el Consejo Directivo o el presente Reglamento, corresponderán al Auxiliar Administrativo las siguientes funciones:

- 1) Servir de Secretario ad hoc en todas las reuniones administrativas que se realicen en el Centro.
- 2) Recibir las solicitudes que de cualquier orden se presenten al Centro para su trámite correspondiente.
- 3) Apoyar al Director y al Asistente Jurídico en la organización del archivo que contiene las actas de conciliación y su correspondiente registro.

4) Mantener informado al Director del Centro de las solicitudes presentadas y darles el impulso a que hubiere lugar.

5) Bajo directriz expresa del Director, coordinar y facilitar la consecución de los elementos físicos y logísticos que se requieran para adelantar y cumplir los deberes y funciones del Centro.

6) Las demás que la Ley, el Reglamento o el Director le asignen.

**ARTICULO 20. Requisitos para ser Asistente Administrativo del Centro de Conciliación.** Para ser Asistente Administrativo del Centro de Conciliación se requiere ser profesional en el Área Administrativa, con experiencia en el ejercicio profesional o académico no inferior a dos (2) años, durante los cuales debe acreditar experiencia en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC).

El candidato a ocupar el cargo de Asistente Administrativo del Centro de Conciliación deberá adolecer de antecedentes penales, disciplinarios y fiscales.

### **Sección III**

#### **Del Asistente Jurídico del Centro**

**ARTÍCULO 21. Del Asistente Jurídico del Centro de Conciliación.** El Centro de Conciliación contará con un Asistente Jurídico que será designado por el Director, a quien le corresponderá el desarrollo de actividades de apoyo a la gestión del Director en los aspectos jurídicos que el servicio de conciliación requiere, conforme con las normas vigentes sobre el proceso conciliatorio para y las normas internas del Centro; en este sentido, prestará de manera diligente asistencia a los Conciliadores, buscando garantizar la efectiva prestación de los servicios del Centro.

Sin perjuicio de las funciones de ley, o las demás que asigne el Consejo Directivo o el presente Reglamento, corresponderán al Auxiliar Jurídico las siguientes funciones:

- 1) Apoyar al Director en el manejo de las listas oficiales de conciliadores inscritos en el Centro.
- 2) Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 14 de la Ley 640 de 2001 y las normas internas del Centro para realizar el registro de las Actas de conciliación y las Constancias.
- 3) Asignar el número consecutivo que debe llevar las Actas y Constancias que se presenten para el respectivo registro.
- 4) Organizar el archivo de las Actas y Constancias en coordinación con el Asistente Administrativo, dando cumplimiento a las Normas exigidas por el Gobierno Nacional.
- 5) Mantener informado al Director y a los conciliadores sobre la normatividad vigente, las sentencias que hagan relación con el conciliación y los debates que en torno a los MASC se estén presentando.
- 6) Las demás que la Ley, el Reglamento o el Director le asignen.

**ARTICULO 22. Requisitos para ser Asistente Jurídico del Centro.** Para ser Asistente Jurídico del Centro de Conciliación se requiere ser profesional en el en Derecho o estar cursando el noveno o decimo semestre del programa derecho, con experiencia no inferior a dos (2) años en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC).

El candidato a ocupar el cargo de Asistente Jurídico del Centro de Conciliación deberá adolecer de antecedentes penales, disciplinarios y fiscales.

## **Sección IV**

### **De los Conciliadores del Centro**

**ARTICULO 23. Requisitos para ser Conciliador.** Para ser incluido en la lista de Conciliadores del Centro de Conciliación, se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- 1) Ser abogado titulado.
- 2) Acreditar el diplomado de formación de conciliadores, realizado en una entidad avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho.
- 3) Haber solicitado su inscripción en el Centro de Conciliación.
- 4) No registrar sanciones disciplinarias en los sistemas de información de la Procuraduría General de la Nación, ni sanciones impuestas por el Consejo Superior de la Judicatura.

El conciliador que aspire de igual manera a llevar a cabo la conciliación a prevención, deberá entregar con su solicitud, evidencia de que cuenta con el espacio y las herramientas necesarias para prestar este servicio por fuera del Centro. El Director del Centro podrá, si así lo considera, realizar las visitas que sean necesarias para comprobar que se cumplen con las condiciones requeridas; para esto tendrá en cuenta los criterios mínimos que sugiere la Norma Técnica Colombiana NTC5906:2012 para Centros de Conciliación.

## **Sección IV**

### **Conformación de las Listas**

**ARTICULO 24. Integración de Listas y Requisitos para formar parte de ellas.**

Las listas oficiales del Centro contarán con un número variable de integrantes que permita atender de una manera ágil y eficaz la prestación del servicio. Para pertenecer a dichas listas, deberá acreditarse el cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley, los decretos, el consejo directivo, y el presente reglamento.

Verificado por el Director del Centro el lleno de los requisitos, se procederá a la presentación del candidato ante el Consejo Directivo, quien discrecionalmente decidirá sobre la solicitud de inscripción.

El Centro dispondrá de listados donde organizará a los conciliadores inscritos, a partir de la especialidad en las distintas materias jurídicas que defina el Consejo Directivo. El Centro de Conciliación se reserva el derecho de determinar la especialidad o especialidades en las que los aspirantes pueden prestar determinado servicio.

**ARTÍCULO 25. Carta de Compromiso.** Surtido el proceso de revisión del perfil y una vez sea aceptado el aspirante por parte del Consejo Directivo, constituye un paso necesario que el aspirante suscriba con el Centro, carta de compromiso donde se obligue a prestar sus servicios de manera eficiente, a respetar las tarifas establecidas por el Centro para retribuir la prestación del servicio, y a hacerse parte de las actividades desarrolladas por el programa de educación continuada del Centro.

**ARTICULO 26. Cumplimiento de las Normas Internas.** Los conciliadores que hayan sido designados por el Centro, están obligados a respetar los principios y normas éticas establecidas en el presente Reglamento.

**ARTICULO 27. Vigencia de la Lista.** Las listas que sean conformadas con los Conciliadores tendrán una vigencia de dos (2) años.

**ARTÍCULO 28. Responsabilidades de los Conciliadores.** Además de las funciones que les asigna la Ley, los Conciliadores deberán sujetarse a los procedimientos y reglamentos establecido por el Centro.

Son responsabilidades de los Conciliadores las siguientes:

- 1) Aceptar el conocimiento de los casos asignados a ellos, cuando no haya causal de impedimento o inhabilidad.
- 2) Asistir a las audiencias y sesiones el día y la hora que se establezcan.
- 3) Tramitar los asuntos asignados, gobernados sólo por los principios éticos que rigen la Conciliación, obrando de manera neutral, objetiva, transparente e imparcial.
- 4) Comunicar al Director del Centro sobre la existencia de inhabilidades e incompatibilidades para fungir como conciliador en determinado asunto que le haya sido asignado.
- 5) Aportar la información exacta y fidedigna que se les requiera.
- 6) Participar en los cursos de actualización que como política imponga el Centro dentro del programa de educación continuada.
- 7) Coadyuvar en la aplicación de políticas de seguimiento y control establecidas por el Centro y por las autoridades nacionales.
- 8) Auspiciar la integración, la evaluación y los actos de investigación que coordine el Centro y que tengan relación con sus funciones.

9) Guardar estricta reserva de los casos confiados a su gestión.

10) Cumplir con los preceptos del Reglamento Interno del Centro.

## **CAPÍTULO IV**

### **DEL REGIMEN SANCIONATORIO**

**ARTICULO 29. Ámbito de Aplicación.** Las siguientes disposiciones describen las faltas, sanciones y el procedimiento que se aplicará a las mismas. En este sentido, las disposiciones que en adelante se desarrollarán, cobijarán a todos los funcionarios y personal vinculado al Centro, y en general a cualquiera que desarrolle actividades de manera permanente o transitoria.

**ARTICULO 30. La Falta.** La falta consiste en el incumplimiento de una obligación establecida en este reglamento; en este sentido, serán consideradas como falta:

1) La no satisfacción de los requisitos de ley o del reglamento, señalados para el ejercicio del cargo, y en general la violación de una de las reglas de conducta depositadas en el presente Reglamento.

2) La no aceptación de la designación efectuada por el Centro para atender un caso determinado, salvo fuerza mayor o excusa debidamente comprobada y justificada oportunamente ante el Director del Centro.

3) No aplicar las tarifas vigentes para honorarios y gastos administrativos previstos en el Reglamento Interno respectivo, o aplicarlas indebidamente.

4) El engaño, la información ficticia o manipulada, acreditada indebidamente a la institución, para solicitar el ingreso a la respectiva lista.



5) La observancia de conductas contra la dignidad de la función jurisdiccional que se ejerce o contra los mandatos éticos.

6) Ausentarse reiteradamente de las actividades académicas y de promoción coordinadas o dirigidas por el Centro.

7) Utilizar papelería diversa a aquella empleada por el Centro de Conciliación.

8) No advertir de las inhabilidades o incompatibilidades en las que se encuentre incurso.

**ARTÍCULO 31. Las Sanciones.** Las sanciones cumplen con una función social y reeducadora en cualquier contexto. En este sentido, tienen por objeto la reprensión de las faltas que sean cometidas, y en lo posible, la reparación y el resarcimiento de los eventuales daños que se causen a particulares de manera directa o indirecta como resultado de su comisión. Serán sanciones aplicables, las siguientes:

**1) Exclusión de la lista o cancelación del registro:** Esta es la máxima sanción que el Centro puede imponer, y conlleva a la cesación o terminación definitiva de las labores, como Conciliador.

La exclusión se comunicará al Ministerio de Justicia y del Derecho, y deberá ser reportada en el SECIV; también deberá ser comunicada a la Sala Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura cuando el infractor sea conciliador.

**2) Suspensión temporal:** Se ubica como una sanción aplicable a determinadas faltas en virtud a su gravedad, y establece la prohibición por un periodo determinado del ejercicio de las funciones o actividades relacionadas con la calidad que el infractor ostenta.

El número de días de suspensión será una decisión que tome el Director, y dependerá de la gravedad de la falta, por lo cual, se hace un llamado a dar aplicación del principio de razonabilidad. En ninguna circunstancia, este periodo podrá superar los 60 días hábiles.

**3) Amonestación pública:** Comporta la realización de un llamado de atención, que será objeto de publicación, en lugar visible en la respectiva Sede del Centro de Conciliación.

La fijación de esta comunicación tendrá un término de quince (15) días hábiles.

**4) Amonestación privada:** Comporta el envío de un llamado de atención, que podrá constar por escrito y deberá describir el motivo de la inconformidad. Este llamado de atención podrá estar acompañado de un requerimiento expreso, para que se subsane la falta cometida.

**ARTICULO 32. Razonabilidad en las Sanciones.** El órgano sancionador, deberá aplicar siempre y en todo lugar, el principio de la razonabilidad al momento de calificar las faltas. Estas se clasificarán en tres niveles, de la siguiente manera:

**1) Faltas gravísimas; incurrir en una de estas, acarrea la exclusión.** Son consideradas faltas gravísimas, aquellas donde el infractor actúa con dolo. Dependiendo de la gravedad, y en atención a las circunstancias de tiempo, modo y lugar, son consideradas como faltas gravísimas las infracciones 1, 4 y 5 del artículo 30 del presente Reglamento.

**2) Faltas graves, incurrir en una de estas faltas, se sancionará con suspensión de funciones.** Dependiendo de la gravedad, y en atención a las circunstancias de tiempo, modo y lugar, son consideradas como faltas leves las infracciones 2 y 3 del artículo 30 del presente Reglamento.

**3) Faltas leves, incurrir en una de estas, será sancionado con amonestación, que dependiendo de su valoración, podrá ser pública o privada.** Dependiendo de la gravedad, y en atención a las circunstancias de tiempo, modo y lugar, es considerada como faltas leves la infracción número 6 del artículo 30 del presente Reglamento.

**ARTÍCULO 33. El Procedimiento.** Los trámites necesarios para llevar a cabo el proceso sancionatorio, estarán basados en la aplicación forzosa de los principios del derecho de defensa y debido proceso reconocidos en la Constitución Política, y en términos generales, se sujetará a las siguientes reglas:

1) Se reconoce al Consejo Directivo del Centro de Conciliación, la calidad de órgano sancionador de cierre. Como dependencia de segunda instancia cuenta con la potestad para excluir, por causa debidamente comprobada de la lista, a todo aquel que cometa una falta gravísima.

2) De igual manera, se reconoce como órgano sancionador dentro del Centro de Conciliación, al Director del mismo; en este sentido, adelantará la investigación e imposición de las sanciones a que haya lugar.

3) El trámite puede iniciar de oficio o a petición de interesado. Se considera solicitud de interesado, aquella que se presente de manera escrita, con el relato de las situaciones que acompañaron la ocurrencia de la falta.

4) El escrito que contenga la solicitud de inicio del trámite, será estudiado por el Director, el cual determinará si habrá lugar a iniciarlo. En caso de que no lo considere, archivará la petición y preparará un oficio que deberá ir debidamente sustentado, con el cual comunicará al solicitante, de la decisión tomada. Si por el contrario, el Director considera que hay lugar a iniciar el proceso correspondiente, preparará un oficio, en el cual se avocará el conocimiento del asunto, lo

comunicará al presunto infractor y señalará el término para la presentación de descargos.

5) Del oficio de inicio del trámite y de la solicitud incoada por el interesado, se procederá a correr traslado a la persona contra quien se presentó la queja, mediante correo certificado o dirección de correo electrónico, a la dirección que aparezca registrada ante el Centro, para que se pronuncie con relación a los argumentos presentados en la solicitud del trámite sancionatorio y en caso de que lo considere, prepare los medios de prueba que presentará con la contestación.

6) La persona en contra de quien se inicia el trámite sancionatorio, tendrá derecho a conocer toda la actuación y solicitar copias del expediente que la contenga; a ejercer su derecho de defensa, presentando descargos verbalmente en audiencia o por escrito y allegando las pruebas que estime oportunas o solicitando la práctica de las que no se encuentren en su poder; a designar apoderado y a conocer el contenido de las decisiones del Director o el Consejo Directivo, según la instancia.

7) Recibida la contestación que contiene los descargos, el Director tendrá un término de 15 días hábiles para realizar el estudio respectivo de su contenido y la valoración de los medios de prueba que se presenten, aplicando para este fin las reglas de la sana crítica.

8) Vencido el término anterior, deberá tomarse decisión de fondo sobre el asunto, debidamente motivada y con imposición de la sanción que corresponda. Esta decisión deberá notificarse de manera personal al infractor en los términos del artículo 291 del Código General del Proceso.

9) Contra la decisión que se profiera, procederán los recursos de reposición y apelación, que deberán presentarse por escrito, dentro de los 5 días siguientes a la fecha de la notificación del auto sancionatorio. El Director podrá concederlo solo

en el efecto diferido, expidiendo las copias respectivas del expediente y remitiendo su contenido al Consejo Directivo.

10) Durante el trámite de la segunda instancia, no podrán practicarse ni solicitarse pruebas adicionales, y la función del Consejo Directivo solo está encaminada a presentar decisión de fondo sobre el asunto. El término con el que cuenta el Consejo Directivo para presentar decisión de segunda instancia, no podrá exceder los 30 días calendarios, contabilizados desde el momento en que es recibido el expediente por parte del Director.

## **CAPÍTULO V**

### **DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE CONCILIACION PLUMA**

#### **Sección I**

#### **De la Asignación de Asuntos**

**ARTICULO 34. Trámite de los Asuntos.** Todo asunto que ingrese al sistema será repartido sin espera, tomando en consideración las listas vigentes de Conciliadores que hayan superado las etapas de selección y que no se hallen inhabilitados o excluidos.

**ARTÍCULO 35. Proceso de Selección de Conciliadores.** Sin perjuicio de la designación del conciliador a elección discrecional de las partes, la designación de conciliadores se hará de las listas por especialidades que tenga el Centro, que deberá contar con un número variable de integrantes que permita atender los asuntos que surjan, de manera ágil y dentro de los plazos señalados por la ley, para lograr una efectiva y permanente prestación de este servicio.

Si quien es designado se haya impedido o no comparece, será sustituido inmediatamente por otro seleccionado de la misma manera que el sustituido.

**PARÁGRAFO:** El Conciliador que resulte elegido no participará en los sorteos siguientes, hasta cuando se agote la lista.

**Artículo 36. Proceso de Designación interna de Apoderados para atender Amparos de Pobreza.** Cuando el Centro reciba solicitud para la designación de apoderado para avocar el conocimiento de casos donde alguna de las partes haya solicitado amparo de pobreza, el Director del Centro tomará en cuenta el tipo de asunto o especialidad jurídica y acudirá a la lista respectiva de árbitros, para realizar un sorteo en las mismas condiciones del artículo 35 del presente Reglamento.

Si por cualquier causa el designado no asume el cargo, el Director del Centro podrá reemplazarlo inmediatamente, repitiendo el mismo procedimiento de sorteo.

## **Sección II**

### **Del procedimiento y trámite de la conciliación**

**ARTÍCULO 37. Requisitos de la Solicitud de Conciliación.** La solicitud del servicio de conciliación podrá ser presentada de común acuerdo o individualmente por las partes, por escrito o a través de la suscripción del formato que el Centro dispone para este fin. Los requisitos mínimos de toda solicitud, son los siguientes:

- 1) Nombre, domicilio y dirección de las partes y de los representantes o apoderados, si los tienen.
- 2) Los hechos objeto de controversia y su cuantía o la afirmación de no tener valor determinado.
- 3) Las diferencias o cuestiones materia de la conciliación.

- 4) Las pruebas o documentos que se quieran hacer valer.
- 5) Valor y cuantía de las pretensiones
- 6) La Petición al Director del Centro para que liquide los costos del trámite de conciliación.
- 7) Una relación de los documentos que sirvan de prueba a su posición.
- 8) Firma o nombre legible, con número de identificación.

**ARTÍCULO 38. Término de Designación del Conciliador.** Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de conciliación, el Director del Centro designará el conciliador que orientará el ejercicio de la facultad conciliadora. El conciliador será designado de conformidad con las disposiciones del artículo 36 de este Reglamento

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.

El conciliador deberá procurar que las circunstancias de modo, tiempo y lugar de la reunión, convengan por igual a los intereses de las partes.

**ARTÍCULO 39. Citación de las Partes.** El conciliador deberá citar a las partes y buscará hacer concurrir a quienes deban asistir a la audiencia de conciliación por mandato legal, o a su criterio, porque su presencia podría coadyuvar a encontrar una solución adecuada a la controversia.

**ARTÍCULO 40. Comunicaciones y Citaciones.** Las citaciones y entrega de comunicaciones deberán hacerse por el medio más expedito. En todo caso, las citaciones se considerarán válidamente hechas, siempre que se dirijan al domicilio y dirección residencial, a través de correo certificado mediante las empresas avaladas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 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.

**PARÁGRAFO:** En caso de citaciones en el extranjero, será válido el término de quince (15) días para dar por surtidas dichas notificaciones.

**ARTÍCULO 41. Objeto de la Audiencia.** La audiencia de conciliación tendrá por objeto reunir a las partes con el fin de explorar el conflicto y explorar las posibilidades para llegar a un acuerdo, para lo cual se les dará la debida importancia en todo el desarrollo del proceso conciliatorio.

**ARTÍCULO 42. Facultades del Conciliador.** El Conciliador ilustrará a las partes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación, luego las motivará a presentar fórmulas de arreglo con base en los fundamentos de hecho expuestos por cada una de ellas, y podrá proponer las fórmulas de arreglo que considere.

En todo caso, el conciliador deberá velar porque no se menoscaben derechos ciertos, indiscutibles, mínimos o intransigibles.

**ARTÍCULO 43. Procedimiento en la Audiencia de Conciliación.** En la fecha y hora prevista para la celebración de la audiencia, se procederá de la siguiente manera:

1) El conciliador dará a las partes un margen de máximo quince (15) minutos para su llegada, y las recibirá en la sala de espera del Centro.



2) Una vez trasladados a la sala de audiencia, se harán las presentaciones personales de rigor y se brindará a las partes la información relacionada con las facultades del conciliador y el objeto de la audiencia. De manera inmediata, el conciliador declarará instalada la audiencia y procederá a interrogar a las partes con el objeto de fijar las diferentes posiciones y pretensiones en conflicto.

3) Posteriormente, escuchará las propuestas que las partes tengan sobre fórmulas de arreglo y pondrá de presente la suya, si la tiene.

4) Realizado lo anterior, guiará la discusión, en torno a negociar la mejor salida al conflicto. El conciliador podrá discutir por separado con cada una de las partes, las razones que puedan ser vistas como impedimentos en la búsqueda de la fórmula de conciliación.

5) Culminada la audiencia con acuerdo conciliatorio sobre todos los asuntos relacionados con el objeto de la controversia, el conciliador está obligado a levantar acta de conciliación que será suscrita por las partes y el conciliador. Sí la audiencia culmina con acuerdo parcial, en este mismo sentido se realizará y suscribirá el acta.

6) En aquellos casos donde la audiencia termine sin acuerdo conciliatorio, o haya sido manifiesta la imposibilidad de conciliar, es función del conciliador elaborar una constancia en este sentido, la cual deberá ser firmada por el conciliador.

7) Cuando el tiempo no sea suficiente para abordar todos los temas, la audiencia podrá ser suspendida a petición de las partes, cuantas veces sea concertado por ellas; en estos casos, es función del Conciliador levantar informe detallado de cada sesión.

8) Con el fin de facilitar el desarrollo del procedimiento conciliatorio, las partes y el conciliador tendrán a su disposición toda la asistencia administrativa por parte del Centro.

**PARÁGRAFO:** El Conciliador deberá actuar con absoluta equidad, razonando sobre las distintas argumentaciones propuestas por las partes, estimulará y realizará la presentación de fórmulas de arreglo que beneficien los intereses de las partes y sugieran una salida armónica para las cuestiones controvertidas.

**ARTÍCULO 44. Autorización de Representantes y Apoderados.** Si concurrieran a la audiencia de conciliación representantes o apoderados, deben acreditarse con los instrumentos legales pertinentes. Cuando la representación sea de hijos con respecto a los padres o viceversa, será obligatorio presentar prueba del parentesco y carácter de representación legal.

**ARTÍCULO 45. Acuerdo entre las Partes.** Una vez finalizada la audiencia, si las partes logran un acuerdo, se procederá a la elaboración de un acta que deberá cumplir los requisitos previstos en el artículo 1 de la Ley 640 de 2001, dejando constancia de los puntos tratados, y que fueron resueltos favorablemente, además de los diferentes compromisos y obligaciones que las partes hubieran pactado. Dicha acta será elaborada por el Conciliador.

El acta deberá ser firmada por las partes, previa conformidad de ellas, y por el conciliador. El acta se registrará por parte del conciliador dentro de los dos (2) días siguientes al de la celebración de la audiencia, junto con los antecedentes del trámite conciliatorio, un (1) original del acta para que repose en el Centro de Conciliación y cuantas copias del acta como partes haya.

Se consignarán en el acta de manera clara y definida los puntos de acuerdo, discriminando las obligaciones de cada parte, el plazo para su cumplimiento y, si se trata de prestaciones económicas, se especificará su monto, el plazo y

condiciones para su cumplimiento y se anotará el mérito ejecutivo. El acuerdo hace tránsito a cosa juzgada, pudiéndose discutir en posterior juicio solamente las diferencias no conciliadas.

**ARTICULO 46. Contenido del Acta.** Toda acta de conciliación deberá contener, por lo mínimo:

- 1) Lugar, fecha y hora de la celebración de la audiencia de conciliación.
- 2) Identificación del conciliador.
- 3) Identificación de todas las personas citadas, así como señalamiento expreso de quienes sí asistieron a la audiencia.
- 4) Resumen de las pretensiones motivo de conciliación.
- 5) Acuerdo logrado entre las partes, que especifique cuantía, modo, tiempo, lugar de cumplimiento de las obligaciones acordadas.

**ARTÍCULO 47. Falta de Acuerdo.** Si no se lograra un acuerdo entre las partes, el conciliador levantará la constancia pertinente de fracaso del intento conciliatorio y se procederá a su archivo únicamente para efectos de control y seguimiento, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles posteriores al día de celebración de la audiencia, con la cual se dará constancia que a pesar que se intentó, no se pudo lograr acuerdo conciliatorio. De igual forma se procederá cuando se presente la inasistencia de las partes o una de ellas.

**ARTÍCULO 48. Contenido de la Constancia.** El conciliador expedirá constancia al interesado en la 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 conciliación, en cualquiera de los siguientes eventos:

- 1) Cuando se efectúe la audiencia de conciliación sin que se logre acuerdo.
- 2) Cuando las partes o una de ellas no comparezca a la audiencia. En este evento deberán indicarse expresamente las excusas presentadas por la inasistencia, si las hubiere. En este evento la constancia deberá expedirse al cuarto (4o) día calendario siguiente a aquel en que debió tener lugar la audiencia de conciliación.
- 3) Cuando se presente 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. En este evento la constancia deberá expedirse dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la presentación de la solicitud.

En todo caso, junto con la constancia se devolverán los documentos aportados por los interesados.

**ARTÍCULO 49. Registro de Actas de Conciliación.** Logrado el acuerdo conciliatorio, total o parcial, los conciliadores del Centro de Conciliación, dentro de los dos (2) días siguientes al de la celebración de la audiencia, deberán registrar el acta ante el Centro. Para efectos de este registro, el conciliador entregará los antecedentes del trámite conciliatorio, un original del acta para que repose en el Centro y cuantas copias como partes haya.

Dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del acta y sus antecedentes, el Centro certificará en cada una de las actas la condición de conciliador inscrito, hará constar si se trata de las primeras copias que prestan mérito ejecutivo y las entregará a las partes. El Centro sólo registrará las actas que cumplan con los requisitos formales establecidos en la normatividad.

Recibida el acta por parte del Centro, esta deberá, registrarse en el Sistema de Información de la Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho.

El registro al que se refiere este artículo no será público.

## **CAPÍTULO VI**

### **DE LAS TARIFAS POR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS**

**ARTÍCULO 50. Gastos Administrativos y Honorarios del Conciliador.** El CENTRO DE CONCILIACIÓN PLUMA, dispone que de todo emolumento, o valor que se cobre por la prestación de los servicios de Conciliación se realizará una distribución entre el Centro y el Conciliador, de tal suerte que corresponderá al Centro un 40% para cubrir los gastos administrativos, mientras que el 60% restante, corresponderá a los honorarios del Conciliador.

Los siguientes son las tasas que se utilizarán para el cobro de los servicios por la prestación del servicio de Conciliación Extrajudicial en Derecho.

**PARÁGRAFO 1:** Si de común acuerdo las partes en conflicto y el conciliador deciden efectuar más de tres sesiones, por cada sesión adicional se incrementará el valor del servicio en un veinte por ciento (20%) adicional, sobre la tarifa inicialmente señalada.

**PARÁGRAFO 2:** En los casos en donde la cuantía de la solicitud de conciliación sea aumentada en desarrollo de las audiencias, se deberá liquidar el valor del servicio conforme al rango al que corresponda y efectuarse el pago del saldo insoluto.

**PARÁGRAFO 3:** Cuando se trate de asuntos de cuantía indeterminada, el valor del servicio será el equivalente a catorce días del salario mínimo mensual vigente (14 DSMMLV). No obstante, si en desarrollo de la audiencia la cuantía de las

pretensiones se tornan determinadas, se deberá liquidar el valor del servicio conforme al rango a que corresponda y efectuarse el pago del saldo insoluto.

<b>Cuantía</b>	<b>Tarifa</b>
Desde 0 y hasta \$ 5.000.000	9 smdlv
De \$5.000.001 hasta \$ 7.500.000	13 smdlv
De \$ 7.500.001 hasta \$ 10.000.000	16 smdlv
De \$ 10.000.001 hasta \$20.000.000	21 smdlv
De \$ 20.000.001 hasta \$30.000.000	25 smdlv
De \$ 30.000.001 hasta \$50.000.000	el 1.5%
De \$ 50.000.001 en adelante	el 1 %

La tarifa máxima permitida para la prestación del servicio de conciliación será de TREINTA SALARIOS MINIMOS MENSUALES VIGENTES (30 SMMLV) en donde el SESENTA POR CIENTO (60%) corresponderá al conciliador y el CUARENTA POR CIENTO (40%) corresponderá al centro.

## **CAPITULO VII**

### **CÓDIGO DE ÉTICA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN**

**ARTÍCULO 51. De los Centros de Conciliación.** En el Centro de Conciliación todos sus integrantes y colaboradores son participantes activos en la solución de conflictos; los conciliadores tienen un deber hacia las partes, hacia su profesión o actividad y para con ellos mismos.

Deben actuar de manera clara en relación con los usuarios, deben ser honestos e imparciales, promover la confianza de las partes, obrar de buena fe, ser diligentes y no buscar el propio interés.

**ARTÍCULO 52. Obligatoriedad.** El Código de Ética del Centro de Conciliación es de observancia obligatoria para todos los funcionarios, integrantes, colaboradores y usuarios del Centro.

**ARTÍCULO 53. Normas Éticas.** Las normas éticas contenidas en este código constituyen principios generales con el objetivo de fijar conductas de actuación procesal. No son limitativas ni excluyentes de otras reglas que durante el proceso se puedan determinar o que correspondan a sus profesiones de origen.

**ARTÍCULO 54. Aceptación del Nombramiento.** Todo aquel que sea designado para prestar alguno de los servicios del Centro, aceptará su nombramiento sólo:

- 1) Si está plenamente convencido de que podrá cumplir su tarea con imparcialidad.
- 2) Si está plenamente convencido de que podrá resolver las cuestiones controvertidas o litigiosas.
- 3) Si es capaz de dedicar el tiempo y la atención que las partes tienen derecho a exigir dentro de lo razonable.

**ARTÍCULO 55. Deber de Declaración al momento de la Inscripción en alguna de las listas del Centro de Conciliación.** Todo aquel que esté interesado en pertenecer al Centro, en cualquier calidad, está obligado a presentar el documento y suscribir el contrato que menciona el artículo 25 del presente Reglamento en las dependencias del Centro. Adicionalmente, deberá revelar todos los hechos o circunstancias que puedan originar dudas justificadas respecto a su imparcialidad o independencia. Enunciativamente deberán considerar, entre otros, los siguientes hechos o circunstancias:

- 1) Toda relación de parentesco o dependencia con alguna de las partes, sus representantes, abogados o asesores.
- 2) Toda relación de amistad íntima o frecuencia en el trato con alguna de las partes, sus representantes, abogados o asesores.
- 3) Tener litigios pendientes con alguna de las partes.
- 4) Haber sido representante, abogado o asesor de una de las partes o haber brindado servicio profesional o asesoramiento o emitido dictamen u opinión o dado recomendaciones respecto del conflicto.
- 5) No estar suficientemente capacitado para conocer de la controversia, tomando en cuenta el contenido de la disputa y la naturaleza del procedimiento.
- 6) Haber recibido beneficios de importancia de alguno de los participantes.
- 7) El que se presentare cualquier otra causal que a su juicio le impusiera abstenerse de participar en la conciliación por motivos de decoro o delicadeza.
- 8) No revelar tales hechos o circunstancias u otros similares, dará la apariencia de parcialidad y puede servir de base para su descalificación.

**ARTÍCULO 56. Ámbito de Aplicación del Reglamento.** Este Reglamento establece el conjunto de principios de carácter ético y moral así como algunos procedimientos y reglas que deben seguir los árbitros, conciliadores y amigables componedores del Centro; en esta misma medida, son responsables de velar por el cumplimiento de éste.

**ARTÍCULO 57. Información sobre el Proceso Conciliatorio.** Al iniciar la conciliación, el Conciliador deberá informar detalladamente a las partes sobre sus



funciones específicas, procedimiento a seguirse, las características propias de las audiencias y la naturaleza del acuerdo que firmarían eventualmente. El Conciliador deberá asegurarse de la comprensión de los participantes y su consentimiento sobre esos puntos.

**ARTÍCULO 58. Papel de la Conciliación.** El Conciliador está obligado a educar a las partes e involucrarlas en el proceso de Conciliación. El Conciliador debe considerar que su labor cumple un papel pedagógico que trasciende la solución del conflicto específico y que posibilita preparar a las partes para manejar futuros conflictos en una forma más productiva y creativa, contribuyendo de ese modo al establecimiento de una cultura de paz.

El Conciliador debe estar preparado para dar sugerencias en cuanto al procedimiento y alternativas que ayuden a las partes a llegar a acuerdos mutuamente satisfactorios.

Debido al estatus, experiencia y habilidad que tiene el Conciliador, debe estar consciente de que sus sugerencias y recomendaciones pueden ser aceptadas por las partes sin medir sus consecuencias. Por lo tanto, debe evaluar cuidadosamente el impacto de sus intervenciones o propuestas y asumir plena responsabilidad por su actuación.

La información recibida por el Conciliador es confidencial y no debe ser revelada a ninguna otra persona ni a las partes fuera del contexto de la audiencia.

**ARTÍCULO 59. Imparcialidad.** El conciliador está obligado durante el desarrollo de sus servicios a mantener una postura imparcial con todas las partes. La imparcialidad implica un compromiso para ayudar a todas las partes por igual, en el logro a una solución mutuamente satisfactoria.

El conciliador deberá dirigir con honestidad e imparcialidad el trámite, actuando como un tercero neutral y pondrá a disposición de las partes todas las habilidades inherentes a su profesión y todos los esfuerzos tendientes a conducir el trámite con el más alto grado de excelencia.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 60. Vigilancia.** El Centro de Conciliación estará sometido a la inspección, control y vigilancia del Ministerio de Justicia y del Derecho. En este sentido, estará obligado a atender las solicitudes y requerimientos que reciba por parte de este. Adicionalmente tendrá como prioridad, reportar de manera verás y efectiva, los resultados de su gestión en la prestación de los servicios de justicia con aplicación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones contenidas en las circulares y resoluciones que ha expedido el Ministerio de Justicia y del Derecho, sobre el particular.

**ARTICULO 61. Capacitación.** Constituye un requisito para todos los conciliadores componedores que aspiren a permanecer en las listas, recibir y atender con altos niveles de cumplimiento y responsabilidad, los programas de educación continua que desarrolle el Centro de Conciliación.

**ARTICULO 62. Aprobación y Competencia.** El Consejo Directivo es responsable de la aprobación del presente reglamento interno. Sin embargo, este solo entrará en vigencia, adquiriendo fuerza vinculante para todos aquellos que pertenecen a su ámbito de aplicación, cuando sea aprobado por la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y del Derecho.

El Consejo Directivo, será igualmente responsable de proponer y aprobar las correcciones, enmiendas y complementaciones, que estimen convenientes realizar

al presente reglamento. Estas decisiones, deberán ser avaladas por el Ministerio de Justicia y del Derecho.