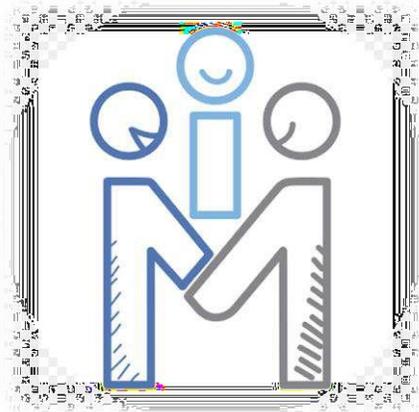


**CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN “SOLUCIONAR”
DE LA CORPORACIÓN INTERMEDIAR
DEL MUNICIPIO DE MADRID – CUNDINAMARCA**

**REGLAMENTO INTERNO
DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN “SOLUCIONAR” DE LA CORPORACIÓN
INTERMEDIAR DEL MUNICIPIO DE MADRID – CUNDINAMARCA**



10 de agosto de 2023, Madrid Cundinamarca.

**CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN “SOLUCIONAR”
DE LA CORPORACIÓN INTERMEDIAR
DEL MUNICIPIO DE MADRID – CUNDINAMARCA**

Tabla de Contenido

TITULO I.....	1
De la conciliación en derecho.....	1
Capítulo I.....	1
Ámbito de aplicación, misión, visión y principios del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.....	1
Capítulo II.....	3
De las políticas, metas y parámetros que garanticen la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que preste el Centro de Conciliación SOLUCIONAR.....	4
Capítulo III.....	6
De la organización administrativa del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.	6
Capítulo IV.....	15
De la Asignación de Asuntos.....	15
Capítulo V.....	17
Del procedimiento, trámite en la audiencia de conciliación en derecho y papeles de trabajo.	17
Capítulo VI.....	26
Audiencias en Acuerdos de apoyo y Directivas Anticipadas.	26
Capitulo VII.....	29
Del régimen tarifario.	29
TÍTULO II - PROCEDIMIENTO DE NEGOCIACIÓN DE DEUDAS DE PERSONA NATURAL NO COMERCIANTE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN SOLUCIONAR. ...	32
Capítulo I. Objeto y Ámbito de Aplicación.	32
Capítulo II. De los Conciliadores en Insolvencia.	32
Capítulo III. Tarifa del trámite de negociación de deudas de persona natural no comerciante.....	34
Capitulo IV. Procedimiento del trámite de Negociación de Deudas de Persona Natural no Comerciante.....	35
TITULO III.....	39
Generalidades del centro de conciliación “SOLUCIONAR”	39
Capítulo I.....	39
Capítulo II.....	40

**CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN “SOLUCIONAR”
DE LA CORPORACIÓN INTERMEDIAR
DEL MUNICIPIO DE MADRID – CUNDINAMARCA**

Del Código de Ética del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.....	40
Capítulo III.....	44
Del régimen sancionatorio.....	44
Capítulo IV.....	47
Del procedimiento de Peticiones, quejas y reclamos.	47

TITULO I.
De la conciliación en derecho.

Capítulo I.
Ámbito de aplicación, misión, visión y principios del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.

Artículo 1. Ámbito de aplicación del Reglamento del Centro de Conciliación Solucionar.

Este Reglamento se aplicará a todas las personas que, de manera directa o indirecta, guarden relación con el procedimiento conciliatorio que adelante el Centro de Conciliación SOLUCIONAR, lo cual incluye a los empleados del Centro de conciliación Solucionar, los convocantes, convocados, personas de apoyo, terceros involucrados, los apoderados, asesores y los conciliadores que hagan parte de su respectiva lista y en materia de discapacidad a los titulares del acto y personas de apoyo, así como a todas aquellas personas que no estén mencionadas en el presente artículo y que hagan parte del trámite o proceso administrativo adelantado por el Centro de Conciliación.

Artículo 2. Misión del Centro de Conciliación Solucionar.

Rescatar el valor de conciliar, como un mecanismo de acceso a la justicia, a través de la gestión, administración y solución de los conflictos, aportando el conocimiento y la experiencia de los conciliadores y la filosofía de la Corporación Intermediar, generando un ambiente de confianza, innovando en la búsqueda de alternativas y sembrando semillas de convivencia.

Parágrafo-Misión en acción: El Director(a) del Centro de Conciliación, deberá velar porque la misión sea un elemento puesto en acción en cada una de las solicitudes de conciliación que recibe el Centro de Conciliación.

Artículo 3. Visión del Centro de Conciliación Solucionar.

Resolver los conflictos a través de diversas estrategias, facilitando el desarrollo social, la prevención de disputas y la atención oportuna de la problemática de sus habitantes dentro del territorio objeto esto es sabana occidente con extensión alrededor del mundo a través del uso adecuado de las tecnologías brindando seguridad jurídica a las partes.

Constituirse en una entidad que sea bendición para cada una de las personas que solicitan los servicios del Centro de Conciliación, brindando una excelente experiencia de justicia, facilitando la comunicación entre las partes, el acceso a la justicia y brindando alternativas y soluciones a diversas situaciones que viven las partes y que las han distanciado con ocasión del conflicto.

Parágrafo-Visión en acción: El Director(a) del Centro de Conciliación, deberá velar porque la misión sea un elemento puesto en acción en cada una

de las solicitudes de conciliación que recibe el Centro de Conciliación.

Artículo 4.- Principios.

Para cumplir con la misión y alcanzar la visión del “Centro de Conciliación SOLUCIONAR, tanto el personal que trabaja para la entidad como las personas involucradas en la conciliación, orientarán su conducta de conformidad con los siguientes principios:

- a) Principio de autonomía de la voluntad de las partes: Se deberá actuar teniendo en cuenta y respetando la voluntad de las partes o lo manifestado por ellas, siempre que se respete los derechos de los niños, no se vulneren las normas y el presente reglamento.
- b) Principio de imparcialidad, neutralidad y objetividad: Se deberá actuar de manera objetiva en relación con las partes que participen en los procedimientos conciliatorios que se adelanten en el Centro, sin ningún tipo de influencia, prejuicio o trato diferente.
- c) Principio de idoneidad: Las personas que atiendan las conciliaciones deberán tener la preparación y actitud adecuada para realizar aportes en la gestión, administración y solución de los conflictos.
- d) Principio de igualdad: Se deberá brindar un trato equitativo a todos los usuarios del Centro, sin ninguna distinción de raza, género, edad, religión, entre otros.
- e) Principio de independencia: Los conciliadores que conforman la lista del Centro deberán actuar con libertad y autonomía en el ejercicio de sus funciones y competencias en los trámites en los cuales son designados, siempre que no vayan contra del derecho y el presente reglamento.
- f) Principio de confidencialidad: Se guardará la debida reserva en las actuaciones dentro de los trámites y procesos que se adelanten en el Centro y lo tratado y manifestado en las audiencias de conciliación.
- g) Principio de solidaridad: El referido principio se traducirá en:

El Centro de Conciliación SOLUCIONAR personal capacitado que ayude a las personas que no tengan abogado a radicar por sí mismas sus solicitudes de conciliación, sin necesidad de requerir los servicios de un abogado.

El Centro de Conciliación SOLUCIONAR dispondrá de asesoría logística, operativa, más no jurídica, adaptando ajustes razonables para los usuarios en condición de discapacidad o personas vulnerables, puedan radicar por sí mismo sus solicitudes de conciliación, sin necesidad de requerir los servicios de un abogado.

El Centro de Conciliación SOLUCIONAR, liquidará las tarifas, de conformidad con la capacidad económica de los usuarios.

El Centro de Conciliación SOLUCIONAR, brindará facilidades de pago a sus usuarios, respecto al componente de la tarifa que se paga con destino a los gastos administrativos.

El Centro de Conciliación SOLUCIONAR, realizará todos sus esfuerzos para que el hecho de no tener dinero para pagar la tarifa, no se constituya en una limitante para acceder a la justicia.

El Centro de Conciliación SOLUCIONAR tendrá un especial trato con la población considerada como vulnerable y en condición de discapacidad.

h) Principio de justicia: Los administradores de justicia, privilegiarán la justicia en el desarrollo de sus actuaciones.

i) Principio de equidad: Los administradores de justicia, buscarán que sus acuerdos sean equitativos y que respondan a las necesidades reales de las partes.

j) Principio de creatividad: Los conciliadores promoverán la creatividad en la búsqueda de la solución del conflicto y la construcción del acuerdo. La creatividad será empleada como una herramienta que permita superar las barreras económicas, las cuales pueden generar limitaciones para que los usuarios accedan a los servicios de conciliación y lleguen a acuerdos sostenibles en el tiempo.

k) Integridad: Las personas que, de manera directa o indirecta, guarden relación con el procedimiento conciliatorio que adelanta el Centro de Conciliación SOLUCIONAR, cumplirán sus obligaciones actuando de manera correcta, con equidad y con función social.

L) Humildad: Los conciliadores, reconocerán sus habilidades, cualidades y capacidades en busca de obrar o actuar en bien de los demás.

M) Obediencia a las autoridades: Se cumplirán las directrices dadas por el Ministerio de Justicia y del Derecho, sus delegados y por los directivos del Centro de Conciliación Solucionar, con el fin de dar cumplimiento a los deberes y lineamientos de la conciliación.

N) Excelencia: Todas las actuaciones del Centro de Conciliación SOLUCIONAR, se ceñirán en pro de la calidad del servicio, rapidez y buscando prácticas sobresalientes en las gestiones encomendadas dentro de cada rol.

Capítulo II.

De las políticas, metas y parámetros que garanticen la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que preste el Centro de Conciliación SOLUCIONAR.

Artículo 5. Políticas.

Son políticas y parámetros del Centro de Conciliación SOLUCIONAR, los siguientes:

- a) Ser garantes del acceso a la justicia a que tiene derecho todo ciudadano nacional o extranjero residente en Colombia o en el exterior.
- b) Prestar un servicio con calidad humana, respeto y buen trato hacia todos sus usuarios, evitando cualquier tipo de controversia que pueda atentar contra la experiencia de neutralidad y resolución de conflictos, que debe generar el Centro de Conciliación Solucionar.
- c) Crear y consolidar la confianza de los usuarios, diseñando metodologías flexibles y adaptables para la solución pacífica de conflictos, reconocidas por la especialización, la experiencia, la excelencia y la calidad del servicio.
- d) Generar espacios de diálogo bajo un ambiente de respeto y tranquilidad, independientemente de la aplicación de los procedimientos legales y de los resultados de los trámites.
- e) Garantizar la seguridad jurídica en todas las actuaciones que se desarrollen desde el Centro de Conciliación Solucionar.
- f) Interesarse por los casos que no pudieron ser conciliados por falta de maduración del conflicto o por carencia de voluntad de las partes, generando estrategias que permitan a las partes tener una segunda o tercera oportunidad para conciliar.
- g) Hacer seguimiento a los acuerdos consignados en actas de conciliación, facilitando a las partes nuevos espacios de diálogo para su cumplimiento.
- a) Hacer seguimiento a los casos consignados en constancias que no lograron un acuerdo entre las partes, facilitando a las partes nuevos espacios de diálogo para resolver sus conflictos.

Artículo 6. Metas.

Son metas del “Centro de Conciliación SOLUCIONAR, las siguientes:

- a) Propender por un buen ambiente de trabajo que se refleje en el profesionalismo y calidez humana de quienes prestan sus servicios en el Centro de Conciliación SOLUCIONAR.

- b) Prestar el servicio de conciliación para asegurar la paz, la construcción de la convivencia en los valores de la igualdad, la democracia, el respeto al individuo y la realización de un orden justo.
- c) Organizar y promover programas creativos, audaces e innovadores, que impulsen las formas alternativas de solución de conflictos.
- d) Previa consecución de un aval de formación por parte del Ministerio de Justicia, auspiciar estudios y realizar programas de capacitación y formación tendientes a la solución extrajudicial de los conflictos.
- e) Coordinar programas permanentes con entidades que desarrollen actividades afines.
- f) Procurar la generación de conocimientos mediante la investigación, desarrollo, apropiación y difusión de metodologías de alta calidad, aplicables a la resolución de conflictos.
- g) Controlar y evaluar el cumplimiento de sus propios objetivos para información y mejoramiento de la solución de conflictos.
- h) Integrar esfuerzos y generar espacios de reflexión y concertación entre instituciones afines, así como la necesaria relación con las estructuras estatales de administración de justicia y los órganos de control.
- i) Ampliar la gama de servicios de justicia alternativa que puede brindar el Centro.
- j) Instruir a los conciliadores y personal vinculado al Centro acerca de la responsabilidad penal, civil, disciplinaria, patrimonial y de otra índole que asumen al ejercitar sus competencias.
- j) Satisfacer las necesidades de las personas que acceden a los servicios de la conciliación en derecho, para lograr un reconocimiento y posicionamiento del Centro de Conciliación SOLUCIONAR dentro de la comunidad, como espacio idóneo para la solución de sus conflictos, en las diferentes áreas del Derecho.
- k) Promover a través de capacitaciones, reuniones y charlas con personas naturales y jurídicas, para que hagan uso de los mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la conciliación, a través del Centro.

Artículo 7. Calidad del servicio.

Son parámetros de calidad del servicio:

- a) La disponibilidad de herramientas que permitan al usuario, radicar su solicitud de conciliación, sin necesidad de contratar los servicios de un abogado.

- b) La celeridad con la que se cite a las partes y se fije la fecha de audiencia de conciliación.
- c) El tiempo dedicado por los conciliadores a la gestión, administración y solución del conflicto.
- d) El grado de satisfacción del usuario con independencia de que se haya o no llegado a un acuerdo.
- e) La generación de nuevos espacios de diálogo para construir acuerdos en procedimientos concluidos con constancias.
- f) La generación de estrategias diversas, para hacer seguimiento a los acuerdos parciales o totales.
- g) La coherencia en el cumplimiento del presente reglamento por parte del personal que trabaja para el Centro de Conciliación.

Parágrafo – Medición de la calidad del servicio: Con el fin de conocer la satisfacción de las personas que acceden al Centro y mejorar la calidad del servicio el Centro de Conciliación SOLUCONAR, dispondrá de una encuesta con el fin de evaluar a la parte administrativa, conciliadores y en general el servicio prestado a las personas.

Artículo 8. Eficacia de los servicios prestados por el Centro.

El Centro de Conciliación SOLUCIONAR realizará todas las funciones orientadas a lograr el cumplimiento de la misión, visión, principios, políticas, metas y parámetros de calidad, establecidas por el Centro.

Artículo 9. Eficiencia del Centro.

El Centro de Conciliación SOLUCIONAR adelantará los trámites en el menor tiempo posible y con una utilización razonable de los recursos.

Artículo 10. Mecanismos de difusión e información.

La Corporación Intermediar podrá emplear las estrategias de marketing y/o contratar a personal que permita una mayor concurrencia de las personas a solicitar el servicio del Centro de Conciliación Solucionar. Así mismo empleará la difusión cimentada en la calidad de sus servicios, generando el voz a voz de sus usuario, hacienda pedagogía de acceso a la justicia y conciliación, a través de páginas web, redes sociales, publicidad física, perifoneo, líneas telefónicas, eventos y todo canal que permita promover los servicios del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.

Capítulo III.

De la organización administrativa del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.

Artículo 11. De la estructura administrativa del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.



El Centro de Conciliación SOLUCIONAR hará parte de la Corporación Intermediar, la cual es presidida por la Asamblea General de sus corporados. El Centro contará con un director ejecutivo, quien será designado por la Asamblea General de la Corporación Intermediar, el cual tendrá bajo su responsabilidad la dirección del Centro y la coordinación del personal que allí labora, así como el manejo y distribución de los recursos físicos, económicos y logísticos con que cuenta el Centro.

El director del Centro deberá ser abogado, con diplomado en conciliación, y no tener antecedentes penales, fiscales y disciplinarios.

Artículo 12. Funciones del director ejecutivo del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.

Son funciones del director ejecutivo del Centro de Conciliación SOLUCIONAR, además de lo señalado en otros apartes de este reglamento, las siguientes:

- a) Generar estrategias para que toda persona que use los servicios del Centro de Conciliación SOLUCIONAR, tenga una experiencia real que le permita creer y confiar en la administración de justicia.
- b) Velar porque la prestación de los servicios que brinde el Centro se haga con calidad humana, sujeción a la Constitución, a la Ley, y a los más altos mandatos

éticos, con total transparencia, diligencia, cuidado y responsabilidad, de manera eficiente, ágil y consultando siempre los dictados de la justicia.

- c) 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.
- d) Coordinar con otros Centros de Conciliación, Universidades y entidades de educación formal y no formal labores de carácter académico, relacionadas con difusión, capacitación y cualquier otro programa que resulte de mutua conveniencia.
- e) Llevar la representación judicial y extra judicial del Centro de Conciliación SOLUCIONAR, ante las autoridades y los particulares, así como estar atento al cumplimiento de la misión, visión, principios, políticas y metas de la institución.
- f) Enviar periódicamente al Ministerio de Justicia y del Derecho, Dirección de Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos, los informes que la Ley y sus reglamentos exigen y la información que soliciten en cualquier momento las autoridades, así como registrar toda la información requerida en el Sistema de la Información de Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición SICAAC.
- g) Verificar el desarrollo de las audiencias y el cumplimiento de los deberes de los conciliadores, que fueron designados por el Centro de Conciliación SOLUCIONAR, elaborando los informes pertinentes y reclamando la responsabilidad mediante las denuncias a que haya menester.
- h) Verificar que los aspirantes a integrar la respectiva lista oficial de conciliadores, cumplan con los requisitos señalados en la Ley y por este reglamento, en especial, la ausencia de inhabilidades generales.
- i) Notificar a los conciliadores sobre el código interno asignado, una vez sean admitidos con el cual deberán identificarse en las actas y constancias para mantener actualizada la lista.
- j) Velar por la integridad patrimonial del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- k) Decidir sobre impedimentos, recusaciones y excusas de los conciliadores.
- l) Proponer las modificaciones que considere necesarias para la divulgación y publicidad de los servicios del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- m) Proponer las modificaciones necesarias al reglamento del Centro de Conciliación.
- n) Planear y ejecutar el programa de educación continuada, para dar cumplimiento a la normatividad vigente y a las directrices del Ministerio de Justicia y del Derecho.

- o) Diseñar y ejecutar el sistema de evaluación y seguimiento, y tomar los correctivos del caso para mejorar en las debilidades y falencias que eventualmente se evidencien.
- p) Atender y dar respuesta dentro del término establecido, a las peticiones, quejas y reclamos que sean presentadas al Centro.
- q) Realizar un control de legalidad previo a las solicitudes de conciliación y uno posterior a las constancias, actas y demás documentos que suscriban los conciliadores o el personal de -Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- r) Las demás que la ley o el reglamento no hayan entregado a otra autoridad del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- s) Las demás que no estén prohibidas por la normativa vigente y el presente reglamento.

Artículo 13. Funciones del secretario(a) del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.

El Centro de Conciliación SOLUCIONAR tendrá un secretario designado por la Asamblea General de la Corporación Intermediar, el cual ejercerá las siguientes funciones:

- a) Recibir las hojas de vida de los aspirantes a conciliadores.
- b) Orientar a los usuarios de los servicios del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- c) Recibir y radicar las solicitudes de conciliación, verificando los requisitos necesarios para proseguir la actuación.
- d) Efectuar el reparto de las solicitudes de conciliación adelantadas por el Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- e) Notificar por un medio seguro al conciliador sobre la designación del caso correspondiente.
- f) Hacer seguimiento a los trámites y acuerdos que se adelanten en el Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- g) Promocionar los servicios del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- h) Llevar los registros, protocolos y memorias que exijan la ley, los reglamentos y las necesidades de cada caso, expedir a quien lo solicite, copia auténtica de las actas de conciliación y de las constancias de ley.

- i) Realizar el registro de las actas y constancias que expidan los conciliadores como resultado de las audiencias de conciliación realizadas.
- j) Registrar y mantener actualizada la información de todos los casos tramitados por el Centro de conciliación ante el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición SICAAC.
- k) Dar trámite a las peticiones o quejas que se llegaren a presentar contra cualquiera de los funcionarios del Centro de Conciliación SOLUCIONAR o sus conciliadores.
- l) Registrar y/o retirar de la plataforma del SICAAC, a los nuevos miembros de la lista de conciliadores del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- m) Informar a cada conciliador con la designación el valor de los honorarios, conforme a la cuantía.
- n) Velar por el cabal cumplimiento de la formación continua a los conciliadores en derecho del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- o) Informar y remitir al conciliador cuando lo solicite la forma, modo y soporte de la notificación de la citación de conciliación a las partes.
- p) Las demás que la ley, el reglamento o el director del Centro de Conciliación SOLUCIONAR le asignen.
- q) Verificar que la tarjeta profesional de los abogados que aspiren a formar parte de la lista de conciliadores se encuentre vigentes.

Artículo 14. Requisitos para ser secretario del Centro de Conciliación SOLUCIONAR. Para ser secretario del Centro de Conciliación SOLUCIONAR, se requiere ser estudiante de derecho con cinco semestres cursados y contar con conocimientos básicos sobre Mecanismos para la Solución de Conflictos.

Artículo 15. De los Conciliadores.

Los conciliadores son abogados titulados, con diplomado en solución de conflictos o conciliación en derecho, previamente registrados y habilitados en el SICAAC, de conformidad con los parámetros establecidos por el Ministerio de Justicia y personas que con su ejemplo de vida y trato hacia el personal del Centro y sus usuarios, justifican su presencia en la lista de Conciliadores del Centro, estando obligados a respetar los principios y código interno de ética establecido en el presente reglamento.

Artículo 16. Lista de conciliadores.

La lista de conciliadores del Centro de Conciliación SOLUCIONAR, contará con un número suficiente de integrantes que garantice la atención para satisfacer la demanda del servicio y será renovada cada dos (2) años. No obstante, el conciliador podrá solicitar al Centro de Conciliación su deseo de ser retirado de la lista antes de los 2 años.

Parágrafo primero-retiro de la lista: El conciliador(a) podrá ser retirado de la lista antes de que se renueven las mismas por: A) De común acuerdo con el Director del Centro. B) Unilateralmente enviando comunicación que justifique su retiro. C) Por sanción disciplinaria en firme, en el ejercicio de la profesión de abogado. D) Por decisión disciplinaria en firme en el ejercicio de su rol como conciliador. E) Por inactividad o rechazo de más de dos conciliaciones en el término de dos meses. F) Por inasistencia a las jornadas de formación continua. G) Por desacatar las directrices dadas por el Centro y la Corporación Intermediar. (llevar esto al artículo 20 exclusiones).

Parágrafo segundo-conciliadores honorarios: Se denomina de esta manera al conciliador de larga trayectoria que ha tomado la decisión de no continuar en el ejercicio de la conciliación, pero manteniendo su vinculación social y académica al Centro, apoyando la formación de los nuevos conciliadores.

Parágrafo tercero-lista de conciliadores honorarios: El Centro de Conciliación SOLUCIONAR conformará una lista de conciliadores honorarios cuyas funciones serán:

- A) Apoyar la formación de nuevos conciliadores.
- B) Hacer centro de calidad a las audiencias que escoja el Centro, dando recomendaciones para mejorar el servicio.
- C) Apoyar el programa de formación continua de conciliadores.
- D) Apoyar las jornadas de conciliación en derecho.
- E) Apoyar las actividades sociales y comunitarias organizadas por el Centro de Conciliación.

Las que sean asignadas por el Director y que guarden relación con el perfil del miembro honorario.

Artículo 17. Procedimiento para la conformación de la lista de conciliadores.

La lista de conciliadores del Centro, se conformará con los conciliadores inscritos mediante el siguiente procedimiento:

- a) Presentación de la solicitud de inscripción, acompañada de la hoja de vida del aspirante a Conciliador acreditando la profesión de abogado, el diplomado de conciliación, su área de especialización y su experiencia profesional con sus respectivos soportes.
- b) Verificación de los documentos anexos, por parte del director, con el fin de constatar el cumplimiento de los requisitos.
- c) Notificación por escrito de la aceptación como integrante de la lista de conciliadores del Centro, en donde se le informará su código interno.
- d) Inscripción del Conciliador en el sistema SICAAC o en el sistema que para efecto haya dispuesto el Ministerio de Justicia y del Derecho.

- e) La inscripción como conciliador en la lista del Centro, tendrá una vigencia de dos (2) años, salvo que el conciliador presente solicitud retiro de la lista de conciliadores o el director realice exclusión del conciliador por una de las causales presentadas en el presente reglamento.

Artículo 18. Requisitos para formar parte de la lista de conciliadores.

Podrán conformar la lista de conciliadores del Centro, quienes cumplan los siguientes requisitos:

- a) Título de formación profesional en Derecho con tarjeta profesional vigente.
- b) Acreditación de la aprobación del diplomado de formación de conciliadores, realizado en una entidad avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho.
- c) Estar registrado como capacitado en el directorio de capacitados en conciliación del Sistema de Información de la Conciliación, Arbitraje y la Amigable composición - SICAAC.
- d) No registrar sanciones penales, fiscales y disciplinarias.
- e) Tener un comportamiento acorde a la labor que desempeñan como conciliador.
- f) Haber solicitado su inscripción en el Centro de Conciliación SOLUCIONAR.

Parágrafo-aceptación: Surtido el proceso de revisión del perfil y una vez sea aceptado el aspirante, suscribirá con el Centro de Conciliación, un documento donde se acoja a las disposiciones del reglamento y se obligue a prestar sus servicios de manera eficiente, a respetar las tarifas establecidas por el Centro para retribuir la prestación del servicio, a hacerse parte de las actividades desarrolladas por el programa de educación continuada del Centro. Se entenderá que quien haga parte de la lista de conciliadores acepta el reglamento y las disposiciones del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.

Artículo 19. Renovación de la lista de conciliadores.

Cada dos (2) años, el director del Centro de Conciliación SOLUCIONAR de la Corporación Intermediar, revisará y actualizará su lista de conciliadores, con base en la idoneidad, la calificación de los usuarios y el desempeño de sus integrantes. Para ello tendrá en cuenta, aspectos como:

- a) La asistencia a las jornadas de formación continua que organice el Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- b) El cumplimiento en los horarios establecidos para las audiencias.

- c) La evaluación del servicio hecha por los usuarios.
- d) El cumplimiento de los procedimientos y protocolos del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- e) Los conocimientos jurídicos, los cuáles serán evaluados mediante un examen escrito.
- f) Las técnicas y habilidades empleadas en las audiencias de conciliación.
- g) El tiempo de entrega de los resultados de las audiencias y seguridad jurídica de los respectivos.
- h) El trato al personal del Centro, las personas que solicitan el servicio y terceros que hagan parte de la conciliación.
- i) La disponibilidad del conciliador para aceptar los trámites para los cuales fue designado o solicitado.

Artículo 20. Funciones de los conciliadores.

Además de las funciones que les asigna la ley, los conciliadores deberán sujetarse a los procedimientos y reglamentos establecidos por el Centro.

Los conciliadores, en especial, deberán:

- a) Garantizar la correcta notificación a las partes del trámite de conciliación, por los medios establecidos en la ley y en el reglamento interno.
- b) Asistir a las audiencias de conciliación con una antelación mínima de diez (10) minutos, en el día y la hora que se establezcan.
- c) Tramitar los asuntos asignados, gobernados sólo por los principios éticos que rigen la conciliación, obrando de manera neutral, objetiva, transparente e imparcial.
- d) Comunicar al director del Centro sobre la existencia de impedimento, inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de intereses, para fungir como conciliador en determinado asunto que le haya sido asignado, dentro del término que tiene para su aceptación.
- e) Aportar la información exacta y fidedigna que se les requiera.
- f) Presentar informes por requerimiento del secretario o el director del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.

- g) Participar en los cursos de actualización o formación continuada que organice el Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- h) Coadyuvar en la aplicación de políticas de seguimiento y control establecidas por el Centro y por las autoridades nacionales.
- i) Auspiciar la integración, la evaluación y los actos de investigación que coordine el Centro y que tengan relación con sus funciones.
- j) Guardar estricta reserva de los casos confiados a su gestión.
- k) Cumplir con los preceptos del reglamento interno y los protocolos establecidos por el Centro
- l) Expedir según el caso, las correspondientes actas de conciliación o constancias de ley.
- m) Hacer entrega de las actas de conciliación y de las constancias al Centro con los documentos correspondientes para su respectivo registro o control, en los términos de ley.
- n) Participar en las jornadas de conciliación gratuita organizadas por el Ministerio de Justicia o el Centro de Conciliación.
- o) Participar en las actividades programadas por el director del Centro de Conciliación.
- p) Cumplir con la normativa vigente.
- q) Las demás asignadas por el director del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.

Artículo 21. Exclusión de conciliadores del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.

Se reconoce la potestad del director de Centro de Conciliación SOLUCIONAR para excluir de la lista oficial de conciliadores a todo aquel que:

- a) No satisfaga los requisitos de ley o del reglamento, señalados para el ejercicio del cargo o haya obtenido de modo fraudulento la inscripción.
- b) No asuma la atención de los casos asignados sin justificación alguna.
- c) Llegue tarde a las audiencias de conciliación o deje de concurrir a las mismas, salvo caso fortuito, fuerza mayor o calamidad doméstica comprobada.
- d) Viole los límites relativos a las tarifas de honorarios autorizados, o se procure beneficios personales.

- e) Sea sancionado penal o disciplinariamente, o excluido del ejercicio de la profesión.
- f) Maltrate a los usuarios del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- g) Incumpla el reglamento del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- h) Observe conductas contra la dignidad de la función jurisdiccional que se ejerce o contra los mandatos éticos.
- i) Esté incurso en inhabilidad general para ejercer la función.
- j) Se ausente reiteradamente de las actividades académicas y de promoción coordinadas o dirigidas por el Centro.
- k) Haga declaraciones deshonrosas en contra de cualquiera de las personas que trabajen en el Centro de Conciliación.

Parágrafo primero-Debido proceso: Para proceder a la exclusión de la lista, se realizará el siguiente proceso:

- a) Citación para diligencia de descargos por parte del secretario;
- b) Diligencia de descargos;
- c) Decreto y practica de pruebas en el evento de ser solicitadas por cualquier de las partes;
- d) Decisión por parte del director;
- e) Recurso de reposición ante director del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- f) Recurso de apelación ante la asamblea general de la Corporación Intermediar.

Parágrafo segundo-Comunicación de la exclusión: El director del Centro de Conciliación SOLUCIONAR, determinará si las faltas implican incumplimiento de las obligaciones o violación del Código de Ética. Si se decreta la exclusión se comunicará al Ministerio de Justicia y del Derecho y en el evento de existir faltas disciplinarias, se pondrá en conocimiento de la Sala Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura.

Capítulo IV. De la Asignación de Asuntos.

Artículo 22. Sistema de reparto. Las solicitudes de conciliación presentadas ante el Centro de Conciliación SOLUCIONAR, serán sometidas por el secretario del Centro a

reparto, entre los profesionales que hagan parte de la lista oficial del Centro, con excepción de los siguientes casos:

- a) Cuando el conciliador sea designado por una o ambas partes.
- b) Cuando el conciliador sea designado a prevención, en atención a su especialidad y experticia.
- c) Cuando un conciliador deba sustituir a otro en atención a una situación de caso fortuito o fuerza mayor.

Para efectuar el reparto, se tendrán en cuenta los conciliadores inscritos en la lista oficial de conciliadores y que no se hallen inhabilitados o excluidos.

Artículo 23. Designación de conciliadores.

La designación de conciliadores la realizará el secretario de la lista oficial de inscritos, teniendo en cuenta la experiencia de los conciliadores. Quien informará sobre el trámite de manera telefónica al conciliador previo a realizar la designación de manera escrita y remitir la solicitud.

El director velará porque todos los conciliadores tengan oportunidad de ser designados y se respeten los criterios normativos establecidos para efectuar la designación.

Si quien es designado se halla impedido, será sustituido inmediatamente por otro seleccionado de la misma manera que el sustituido, caso en el cual el sustituto asumirá el conocimiento del asunto.

Parágrafo primero-imposibilidad para presentarse del conciliador: En el evento de que a un conciliador se le presente una situación de fuerza mayor, caso fortuito o calamidad doméstica comprobada, que le impida presentarse a la audiencia o llegar a tiempo a la misma, deberá manifestar tal situación a la secretaría del Centro, de manera que se designe otro conciliador en su reemplazo, con el fin de dar cumplimiento a la audiencia.

Parágrafo segundo-excusa en caso de no asistencia a la audiencia: En los casos señalados en el parágrafo anterior, el conciliador tendrá tres (3) días hábiles para presentar excusa que justifique su inasistencia, acreditada mediante documento que corrobore la situación presentada.

Parágrafo tercero-puntualidad y eficiencia: El conciliador deberá estar como mínimo diez (10) minutos antes de la hora programada para la audiencia de conciliación y llevar a la misma una proyección de los formatos establecidos por el Centro para las audiencias. En el evento de que el conciliador tarde más de quince (15) minutos respecto de la hora señalada, tal situación otorgará la facultada al centro para designar otro conciliador, previa aceptación de las partes.

Parágrafo cuarto-exclusión de la lista: La impuntualidad de parte del conciliador o su inasistencia no justificada, constituirá causal para ser excluido de la lista de conciliadores.

Artículo 24. Término de designación del Conciliador.

A más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la aceptación de la solicitud de conciliación por parte del centro y una vez hecho el reparto, el secretario(a) del Centro, informará al conciliador sobre su designación.

Capítulo V.

Del procedimiento, trámite en la audiencia de conciliación en derecho y papeles de trabajo.

Artículo 25. Requisitos de la solicitud de Conciliación.

La solicitud de conciliación podrá ser presentada de común acuerdo por las partes o individualmente por alguna de ellas, ya sea de manera escrita en las formas física o virtual a través del correo electrónico dispuesto para tal fin por el Centro de Conciliación SOLUCIONAR o en línea a través de la web que se diseñe para el efecto. De igual manera las personas que manifiesten no saber escribir o que tengan alguna discapacidad o que soliciten la ayuda del Centro, podrán hacerlo verbalmente.

La solicitud presentada de manera verbal se elevará a escrito por el(la) secretario(a) del Centro de Conciliación SOLUCIONAR, cumpliendo los requisitos mínimos de la solicitud, de acuerdo a los conceptos del Ministerio de Justicia y del Derecho.

La solicitud de conciliación como mínimo contendrá:

- a) Ciudad, fecha y operador de la conciliación (centro o conciliador) ante el cual se presenta la solicitud.
- b) Identificación plena del convocante, convocado y apoderado(s) si fuera el caso.
- c) Estrato socioeconómico del convocante, nivel de escolaridad, indicar si pertenece a un grupo étnico, discapacidad y sexo.
- d) Hechos del conflicto.
- e) Peticiones o asuntos que se pretenden conciliar.
- f) Cuantía de las peticiones o la indicación que es indeterminada.
- g) Pruebas si las hay y si se desean aportar.
- h) Relación de los documentos anexos.
- i) Lugar donde se pueden realizar las invitaciones a la conciliación de todas las partes.

j) Firma(s) del solicitante(s).

Parágrafo-aclaraciones: En el evento de ser necesario, el conciliador podrá llamar al convocante, para aclarar cualquier asunto relacionado con la solicitud o solicitar las correcciones o adiciones que considere necesarias.

Artículo 26. Fecha para la audiencia de conciliación.

A más tardar a los tres (3) días hábiles siguientes a aceptar el trámite, se citará a las partes mediante comunicación remitida al correo electrónico, domicilio o medio digital registrado en la petición respectiva, a fin de garantizar la debida notificación y señalando el modo, hora y fecha donde ha de realizarse la audiencia de conciliación, la cual no podrá superar los términos de ley, conforme a indicaciones del Centro de Conciliación SOLUCIONAR, debiendo procurar que las circunstancias de modo, tiempo y lugar de la reunión convengan por igual a los intereses de las partes.

Artículo 27. Invitación de las partes.

El conciliador podrá, de ser posible, invitar a las partes y a las personas que, en su criterio, deban asistir a la audiencia de conciliación. Podrá hacerse la invitación, por medio escrito, enviarse a través de los correos electrónicos suministrados en la solicitud de conciliación u otros mecanismos de comunicación virtual, como los sistemas de mensajería instantánea y se entenderá surtida en la fecha que aparezca en el reporte de envío, del cual se dejará constancia en el expediente de la remisión de la citación. En el evento de que la notificación se haga a través de abonado telefónico, deberá dejarse constancia de tal situación en el expediente físico o virtual que se conforme.

Las invitaciones y entrega de comunicaciones, deberá hacerse por el medio más expedito. Las invitaciones se considerarán válidamente hechas, siempre que se dirijan al domicilio, dirección residencial, al correo electrónico, medio digital, con verificación de recibido o mediante llamada telefónica, de la cual deberá dejarse constancia por escrito.

Parágrafo primero-Invitaciones fuera del país: En caso de citaciones al extranjero, será válido el término de diez (10) días para dar por surtidas dichas comunicaciones.

Parágrafo segundo-Invitaciones por otros medios: En caso que la parte convocante lo solicite, la citación se podrá hacer por cualquier medio que pueda garantizar la comparecencia del convocado.

Parágrafo tercero-consecuencias de la no presentación: En las invitaciones el Centro deberá señalar las consecuencias legales de no presentarse a la audiencia.

Parágrafo cuarto-consecuencias deudores morosos de cuota alimentaria: En las invitaciones a conciliar temas de cuota alimentaria se señalarán las consecuencias de la Ley 2097 de 2021.

Artículo 28. Procedimiento en la audiencia de conciliación presencial.

En la fecha y hora prevista para la celebración de la audiencia presencial, el conciliador dará a las partes un margen de máximo treinta minutos (30) minutos para su llegada, este tiempo podrá extenderse en caso de fuerza mayor o caso fortuito y por voluntad de las partes. Una vez presentes las partes las recibirá en la sala de espera del Centro y procederá de la siguiente manera, conforme a las etapas de apertura, identificación del conflicto, negociación y cierre de la audiencia:

a) Etapa de apertura:

El conciliador instalará la audiencia de conciliación, presentándose, haciendo un reconocimiento de las partes, verificando la calidad de los apoderados, rompiendo el hielo, explicando de manera general de que se trata la figura, el objeto, alcances y límites de la conciliación, incluyendo los efectos jurídicos que se producen en caso de que las partes lleguen o no a un acuerdo. El conciliador se asegurará de que las partes tengan claridad sobre los aspectos básicos de la conciliación y que las personas tengan la certeza de que el conciliador no puede tomar decisiones referentes a la solución del caso concreto.

b) Etapa de identificación del conflicto.

El conciliador dará el uso de la palabra a las partes, hará preguntas y aplicará técnicas como el chequeo, el resumen y el parafraseo, con el fin de fijar con claridad los hechos objeto del conflicto.

c) Etapa de negociación.

El conciliador motivará a las partes para que presenten fórmulas de arreglo con base en los hechos tratados en la audiencia. El conciliador presentará propuestas de arreglo equilibradas y que atiendan a principios de justicia y equidad.

En caso necesario, el conciliador podrá reunirse en encuentros privados por separado con cada una de las partes, para lo cual solicitará a la otra parte esperar en la sala de espera del Centro, en busca de conciliar las razones que se opongan al perfeccionamiento de una fórmula de conciliación.

d) Etapa de cierre.

Consolidado el acuerdo, el conciliador levantará un acta de conciliación, la cual será suscrita por los intervinientes y podrá tener incluida la cláusula compromisoria de acudir al arbitraje y amigable composición en caso de incumplimiento. Verificada la imposibilidad

o expresada la voluntad por los intervinientes de no conciliar las diferencias se expedirá la constancia de no acuerdo.

Si las diferencias no pudieren resolverse en la primera audiencia, se convocarán tantas sesiones de la audiencia de conciliación como fueren necesarias a juicio del Conciliador, siempre y cuando las partes así lo acepten.

En todo caso, el conciliador deberá velar porque no se menoscaben derechos ciertos, indiscutibles, mínimos o intransigibles. Así mismo en las audiencias de conciliación en materia de familia y dónde hayan involucrados niños, niñas y adolescentes, el conciliador velará porque se respete el interés superior de estos.

e) Seguimiento.

El secretario del Centro de Conciliación SOLUCIONAR, implementará estrategias tendientes a efectuar el seguimiento a los acuerdos. Así mismo y en coordinación con el director del Centro, desarrollarán estrategias que permitan que las partes que no llegaron a un acuerdo, tengan una segunda oportunidad para conciliar, de acuerdo al estado de maduración del conflicto y a la voluntad de las partes.

Artículo 29. Acta de acuerdo entre las partes modalidad presencial.

Una vez finalizada la audiencia, si las partes logran un acuerdo, el conciliador procederá a la elaboración de un acta que deberá cumplir los requisitos previstos en la normatividad vigente, dejando claros y expresos los puntos tratados, los que fueran resueltos favorablemente y aquellos en que hubo fracaso, en el evento de ser un acta de conciliación parcial.

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.

El acta deberá ser firmada por las partes previa lectura y conformidad y por el conciliador. Luego el conciliador con apoyo del secretario (a), deberá presentar la respectiva acta para su registro, acompañando el original del acta con tantas copias de la misma como partes haya y copia de los documentos que hacen parte del trámite conciliatorio.

Toda acta de conciliación deberá contener, como mínimo:

- a) Lugar, fecha y hora de la celebración de la audiencia de conciliación.
- b) Relación de encuentros anteriores si aplica.
- c) Número de acta interno.

- d) Folios que contiene el acta de conciliación
- e) Identificación del conciliador, con su respectivo código interno.
- f) Identificación de todas las personas citadas, así como señalamiento expreso de quienes sí asistieron a la audiencia.
- g) Resumen de las pretensiones motivo de conciliación.
- h) Acuerdo logrado entre las partes, que especifique cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones acordadas.
- i) Firma del conciliador.

Artículo 30. Procedimiento en la audiencia de conciliación virtual.

En la fecha y hora prevista para la celebración de la audiencia virtual, el conciliador dará a las partes un margen de máximo veinte minutos (20) minutos para su llegada, este tiempo podrá extenderse en caso de fuerza mayor o caso fortuito y por voluntad de las partes. Una vez presentes las partes, se procederá de la siguiente manera, conforme a las etapas de autorizaciones, identificación de las partes, apertura, identificación del conflicto, negociación y cierre de la audiencia:

- a) Etapa previa a la apertura: En este tipo de audiencia y antes de dar apertura a la misma, el conciliador deberá pedir las siguientes autorizaciones:
 - ✓ Autorización para llevar a cabo la audiencia a través del uso de los medios virtuales o plataformas diseñada para el efecto, tales como Skype, Zoom y G-Suite Meet o efectuar video llamadas en el evento de que la plataforma empleada llegase a fallar.
 - ✓ Autorización para el manejo de datos personales conforme al habeas data.
 - ✓ Autorización para grabar la etapa inicial de identificación de las partes y la etapa final del contenido del acuerdo, ya sea mediante la plataforma empleada o mediante cualquier equipo de grabación que garantice la fidelidad de la información. En el marco de esta autorización, se indicará a los asistentes que es prohibida la grabación de la audiencia o el acuerdo, en equipos o medios distintos a los empleados por el Centro de Conciliación. Así mismo que no podrá usarse como prueba nada de lo que se diga en el marco de la negociación, motive por el cual no es grabado dicho momento.
 - ✓ Autorización para suscribir o firmar los documentos que resulten de la audiencia.

Las anteriores autorizaciones se deberán ratificar luego de que cada parte se identifique.

b) Etapa de apertura: El conciliador instalará la audiencia de conciliación, presentándose, haciendo un reconocimiento de las partes, verificando la calidad de los apoderados, rompiendo el hielo, explicando de manera general de que se trata la figura, el objeto, alcances y límites de la conciliación, incluyendo los efectos jurídicos que se producen en caso de que las partes lleguen o no a un acuerdo. El conciliador se asegurará de que las partes tengan claridad sobre los aspectos básicos de la conciliación y que las personas tengan la certeza de que el conciliador no puede tomar decisiones referentes a la solución del caso concreto.

c) Identificación de las partes. El conciliador realizará solicitud previa de documentos de identificación de las partes por ambas caras, así como identificación de los apoderados, mediante cédula de ciudadanía y tarjeta profesional. En el caso de estos últimos, el conciliador tendrá la obligación de verificar la vigencia de la tarjeta profesional del abogado que pretenda ser apoderado en la audiencia.

Para determinar la correspondencia entre las partes y sus documentos de identificación, el conciliador antes de la audiencia o dentro de la misma, podrá realizar algunas preguntas de verificación

d) Etapa de identificación del conflicto. El conciliador dará el uso de la palabra a las partes, hará preguntas y aplicará técnicas como el chequeo, el resumen y el parafraseo, con el fin de fijar con claridad los hechos objeto del conflicto.

e) Etapa de negociación. El conciliador motivará a las partes para que presenten fórmulas de arreglo con base en los hechos tratados en la audiencia. El conciliador presentará propuestas de arreglo equilibradas y que atiendan a principios de justicia y equidad.

En caso necesario, el conciliador podrá reunirse en encuentros privados por separado con cada una de las partes, para lo cual solicitará a la otra parte retirarse de la sala virtual o esperar en sala hasta tanto establece llamada telefónica con la otra parte, en busca de conciliar las razones que se opongan al perfeccionamiento de una fórmula de conciliación.

f) Etapa de cierre.

Consolidado el acuerdo, el conciliador levantará un acta de conciliación, la cual será suscrita únicamente por él y podrá tener incluida la cláusula compromisoria de acudir al arbitraje y amigable composición en caso de incumplimiento.

Si las diferencias no pudieren resolverse en la primera audiencia, se convocarán tantas sesiones de la audiencia de conciliación como fueren necesarias a juicio del Conciliador, siempre y cuando las partes así lo acepten.

En todo caso, el conciliador deberá velar porque no se menoscaben derechos ciertos, indiscutibles, mínimos o intransigibles. Así mismo en las audiencias de conciliación en materia de familia y dónde hayan involucrados niños, niñas y adolescentes, el conciliador velará porque se respete el interés superior de estos.

g) Seguimiento.

El secretario del Centro de Conciliación SOLUCIONAR, implementará estrategias tendientes a efectuar el seguimiento a los acuerdos. Así mismo y en coordinación con el director del Centro, desarrollarán estrategias que permitan que las partes que no llegaron a un acuerdo, tengan una segunda oportunidad para conciliar, de acuerdo al estado de maduración del conflicto y a la voluntad de las partes.

Artículo 31. Acta de acuerdo entre las partes modalidad virtual.

Una vez finalizada la audiencia, si las partes logran un acuerdo, el conciliador 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, los que fueran resueltos favorablemente y aquellos en que hubo fracaso, en el evento de ser un acta de conciliación parcial.

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.

En el evento de que se logre un acuerdo parcial o total, el conciliador deberá avisar a las partes el momento en que grabará el mismo; luego procederá a darle lectura al acuerdo y finalmente solicitará a cada una de las partes que indiquen su nombre, con número de identificación y manifiesten su aceptación respecto del acuerdo leído.

Toda acta de conciliación deberá contener, como mínimo:

- a) Link, plataforma usada, fecha y hora de la celebración de la audiencia de conciliación.
- b) Identificación del conciliador.
- c) Identificación de todas las personas citadas, así como señalamiento expreso de quienes sí asistieron a la audiencia.
- d) Resumen de las pretensiones motivo de conciliación.

- e) Acuerdo logrado entre las partes, que especifique cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones acordadas.
- f) Registro fotográfico y dejar constancias que las grabaciones permanecerán en custodia del Centro de Conciliación.

- g) Firma del conciliador.

Parágrafo primero - Actas y constancias: Del resultado de la audiencia se levantará una constancia o un acta que será enviada vía email, en documento pdf o formato similar, una vez efectuado el trámite de registro.

Parágrafo segundo-tarifas: A la conciliación virtual le serán aplicadas las mismas tarifas de las conciliaciones presenciales.

Parágrafo tercero-infraestructura y equipos: Para adelantar las conciliaciones virtuales, el Centro de Conciliación SOLUCIONAR contará con la infraestructura y equipos mínimos para su desarrollo.

Parágrafo cuarto-expediente electrónico: El Centro de Conciliación SOLUCIONAR, armará expedientes electrónicos tanto de las solicitudes recibidas virtualmente, como del resto de las solicitudes.

Artículo 32. Constancias. El conciliador expedirá las respectivas constancias en cualquiera de los siguientes eventos:

- a) Cuando se efectúe la audiencia de conciliación sin que se logre acuerdo.
- b) Cuando las partes o una de ellas no comparezca a la audiencia y no presente las excusas por la inasistencia dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha señalada para la realización de la audiencia de conciliación.
- c) 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 cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.

Parágrafo primero-Otros documentos: El director del Centro de Conciliación SOLUCIONAR, podrá implementar los documentos que considere necesarios para garantizar la seguridad jurídica de las partes, los conciliadores y los trabajadores del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.

Artículo 33 - Personas en condición de discapacidad auditiva o de otra índole: En el evento de que una persona tenga una condición de discapacidad auditiva, podrá ser acompañada a la audiencia por una persona conocedora del lenguaje deseñas.

El Centro de Conciliación SOLUCIONAR, realizará todos sus esfuerzos para que se garanticen los derechos de las personas en condición de discapacidad, así como los de las personas en condición de vulnerabilidad.

Artículo 34 – Audiencias de conciliación masivas o gratuitas: El Centro de Conciliación Solucionar, podrá realizar convenios para realizar jornadas de conciliación gratuita; en estos casos las personas realizaran la solicitud a través del responsable en el municipio de la ejecución del convenio, para las invitaciones, audiencia y resultados se aplicará los procedimientos establecidos para la modalidad presencial o virtual según sea el caso.

Artículo 35. Audiencias de conciliación en general: Los aspectos señalados para las audiencias de conciliación virtual, podrán aplicarse, en caso de ser necesario, a las audiencias de conciliación citadas como presenciales, pero que, con ocasión de alguna circunstancia especial, sea necesario cambiar su modalidad.

Artículo 36. Objeto de la audiencia.

La audiencia de conciliación tendrá por objeto reunir a las partes, con el fin de abrir la posibilidad de que dialoguen en un ambiente neutral y bajo la facilitación de un conciliador.

Parágrafo-finalismo: El conciliador evitará recaer en una concepción finalista de la conciliación, cuyo objeto sea suscribir un acuerdo que no satisfaga los intereses y necesidades de las partes.

Artículo 37. Comparecencia, representación y acompañamiento.

En las invitaciones a las audiencias, se recomendará a las partes que se presenten 15 minutos antes de iniciar la audiencia de conciliación, con el objeto de que se les ayude a preparar la misma mediante la entrega de un protocolo básico, de fácil comprensión y se aproveche el tiempo para buscar estados de ánimo que favorezcan la audiencia.

Las partes podrán estar representados de apoderados, abogados con licencia temporal, siempre y cuando su licencia les permita conciliar en el caso concreto o abogados titulados, siempre y cuando las partes residan en otro domicilio o se encuentren fuera del país, o que su traslado físico sea dificultoso, o se presente un caso de fuerza mayor o caso fortuito, todo previo aviso al Centro de la circunstancia que impida la presencia personal en la diligencia. En el caso de la representación de apoderados se verificará que el abogado cuente con una tarjeta profesional vigente y no tenga impedimentos para ejercer su profesión.

Artículo 38. Acreditación.

Si concurrieran a la audiencia de conciliación representantes o apoderados, deben acreditarse con los documentos legales pertinentes.

Cuando la representación sea de hijos con respecto a los padres o viceversa, será obligatorio presentar prueba del parentesco y de representación legal.

Parágrafo-Verificación de antecedentes disciplinarios del abogado: Será obligación de los conciliadores, verificar que la tarjeta profesional de los abogados que participarán de la audiencia, se encuentre vigentes.

Capítulo VI. Audiencias en Acuerdos de apoyo y Directivas Anticipadas.

Artículo 39. Procedimiento en la audiencia de conciliación para acuerdos de apoyo y directivas anticipadas.

En la fecha y hora prevista para la celebración de la audiencia para acuerdo de apoyo o directiva anticipada, el conciliador verificará que se hayan realizados los correspondientes ajustes razonables conforme a los requerimientos del titular del acto, dará a las partes un margen de máximo veinte minutos (20) minutos para su llegada, este tiempo podrá extenderse en caso de fuerza mayor o caso fortuito y por voluntad de las partes. Una vez presentes las partes procederá de la siguiente manera, conforme a las etapas de apertura, entrevista, identificación de los actos que requiere apoyo o directiva anticipada y cierre de la audiencia:

a) Etapa de apertura:

El conciliador instalará la audiencia de conciliación, presentándose, haciendo un reconocimiento de las partes, verificando la calidad de los apoderados, rompiendo el hielo, explicando de manera general de que se trata la figura, el objeto, alcances y límites de los acuerdos de apoyo y directivas anticipadas ante Centros de Conciliación, incluyendo los efectos jurídicos que se producen en caso de que se adjudique o no el apoyo o la directiva anticipada. El conciliador se asegurará de que las partes tengan claridad sobre los aspectos básicos y que las personas tengan la certeza de que el conciliador no puede tomar decisiones diferentes a la voluntad del titular del acto.

b) Etapa de entrevista.

El conciliador dará inicio a la entrevista en sesión privada con el titular del acto jurídico, con el fin de determinar su capacidad en la toma de decisiones, hábitos, habilidades, red de apoyo para lo cual le dará el uso de la palabra, hará preguntas y aplicará técnicas necesarias para determinar su voluntad.

c) Identificación de los actos que requiere apoyo o directiva anticipada

El conciliador una vez realiza la entrevista y observando que se cumplen los requerimientos mínimos para garantizar la voluntad del acto, identificará con las partes

los actos jurídicos para lo cual requiere apoyo o directiva anticipada. Siempre garantizando los derechos del titular del acto.

d) Etapa de cierre.

Consolidado el acuerdo, el conciliador levantará un acta de conciliación de acuerdo de apoyo o directiva anticipada, haciendo saber a las partes las inhabilidades, obligaciones conforme a la normativa vigente.

Si el conciliador requiere verificar documentos o condiciones en general que no pudieren resolverse en la primera audiencia, se convocarán tantos encuentros como fueren necesarias a juicio del Conciliador, siempre y cuando las partes así lo acepten.

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

e) Seguimiento.

El secretario del Centro de Conciliación SOLUCIONAR, implementará estrategias tendientes a efectuar el seguimiento a los acuerdos.

Artículo 40. Objeto de la audiencia de acuerdo de apoyo y directiva anticipada.

La audiencia de conciliación para acuerdos de apoyo y directivas anticipadas tendrá por objeto garantizar del derecho a la capacidad legal plena de las personas con discapacidad, mayores de edad, y al acceso a los apoyos que puedan requerirse para el ejercicio de la misma.

Parágrafo- Prevalencia de la voluntad: El conciliador velará porque prevalezca la voluntad del titular del acto jurídico.

Artículo 41. Invitación, comparecencia, representación y acompañamiento.

En las invitaciones a las audiencias, se recomendará a las partes que se presenten 15 minutos antes de iniciar la audiencia de conciliación, las partes podrán estar asesorados por abogados con licencia temporal, siempre y cuando su licencia les permita conciliar en el caso concreto o abogados titulados; así mismo por interpretes o acompañantes, siempre y cuando se respete el uso de la palabra del titular del acto y no se interfiera en su voluntad.

Artículo 42. Acreditación.

Si concurrieran a la audiencia de conciliación representantes o apoderados, deben acreditarse con los documentos legales pertinentes.

Cuando la representación sea de hijos con respecto a los padres o viceversa, será obligatorio presentar prueba del parentesco y de representación legal.

Parágrafo-Verificación de antecedentes disciplinarios del abogado: Será obligación de los conciliadores, verificar que la tarjeta profesional de los abogados que participarán de la audiencia, se encuentre vigentes.

Artículo 43. Acta de acuerdo de apoyo o directiva anticipada entre las partes.

Una vez finalizada la audiencia, si las partes logran un acuerdo, el conciliador procederá a la elaboración de un acta que deberá cumplir los requisitos previstos en la ley 1996 de 2019 y decretos reglamentarios, dejando constancia de los actos para los cuales tendrá apoyo o directivas anticipadas o los motivos por los cuales no fue viable el apoyo.

Se consignarán en el acta de manera clara y definida los puntos de acuerdo, discriminando las obligaciones de cada parte, el plazo que no podrá superar los cinco años y si se trata de bienes sujetos a registro las obligaciones que se tiene.

El acta deberá ser firmada por las partes previa lectura y conformidad y por el conciliador. Luego el conciliador con apoyo del secretario (a), deberá presentar la respectiva acta para su registro, acompañando el original del acta con tantas copias de la misma como partes haya y copia de los documentos que hacen parte del trámite conciliatorio.

Toda acta de acuerdo de apoyo o directiva anticipada deberá contener, como mínimo:

- a) Lugar, fecha y hora de la celebración de la audiencia de conciliación.
- b) Identificación del conciliador.
- c) Identificación del titular del acto jurídico.
- d) Identificación de la o las personas de apoyo.
- e) Resumen de los hechos y pretensiones.
- h) Actos jurídicos para los cuales se realiza el acuerdo de apoyo o la directiva anticipada.

i) Firma del conciliador, titular del acto jurídico y persona de apoyo.

Artículo 44. Constancias. El conciliador expedirá las respectivas constancias en cualquiera de los siguientes eventos:

a) Cuando una vez realizada la entrevista se observa que el titular del acto no manifiesta inequívocamente su voluntad de suscribir un acuerdo de apoyo o directiva anticipada.

b) Cuando el titular del acto, las personas de apoyo o cualquiera de ellos no comparezca a la audiencia y no presente las excusas por la inasistencia dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha señalada para la realización de la audiencia.

Artículo 45. Audiencia de conciliación domiciliarias. El director del Centro de Conciliación podrá autorizar a un conciliador para que haga la conciliación en un lugar diferente al Centro de Conciliación o de manera distinta a la virtualidad, con ocasión de la preferencia de las partes, el tipo de conflicto o en atención a criterios de necesidad y acceso a la justicia. El Centro debe diseñar un formato para estos eventos.

Capítulo VII.

Del régimen tarifario.

Artículo 46. Gastos Administrativos y honorarios para el Conciliador. El Centro de Conciliación SOLUCIONAR, dispone que, del valor neto, excluido el IVA, se realizará una distribución entre el Centro y el conciliador, de tal suerte que corresponderá al Centro un 50% para cubrir los gastos administrativos, mientras que el 50% restante corresponderá a los honorarios del Conciliador.

Las tarifas que se utilizarán para el cobro de los servicios por la prestación del servicio de Conciliación Extrajudicial en Derecho, serán las señaladas en el Decreto 1885 de 2021 o norma que lo modifique.

<u>Rangos</u> <u>Ministerio</u> <u>de Justicia.</u>	<u>Tarifa</u> <u>máxima</u> <u>Ministerio de</u> <u>Justicia.</u>	Tarifa Centro. Estratos 1 y 2 así como población vulnerable o en condición de discapacidad.	Tarifa Centro. Estratos 3 y 4	Tarifa Centro. Estratos 5 y 6
<u>UVT</u>	<u>UVT</u>			
<u>Menos de 200,18</u>	<u>7,51</u>	60 % de la tarifa máxima.	80 % de tarifa máxima.	100 % de la tarifa máxima.

<u>Entre 200, 18 e igual a 325, 30</u>	<u>10,84</u>	60 % de la tarifa máxima.	80 % de tarifa máxima.	100 % de la tarifa máxima.
<u>Más de 325,30 e igual a 425,39</u>	<u>12,75</u>	60 % de la tarifa máxima.	80 % de tarifa máxima.	100 % de la tarifa máxima.
<u>Más de 425,39 e igual a 875,80</u>	<u>17,52</u>	60 % de la tarifa máxima.	80 % de tarifa máxima.	100 % de la tarifa máxima.
<u>Más de 875,80 e igual a 1301,18</u>	<u>20,85</u>	60 % de la tarifa máxima.	80 % de tarifa máxima.	100 % de la tarifa máxima.
<u>Más de 1301,18</u>	<u>3,50%</u>	1%	1.5%	2%
Indeterminada		60 % de la tarifa máxima.	80 % de tarifa máxima.	100 % de la tarifa máxima.
Régimen del menor		<u>8 UVT</u>	<u>10 UVT</u>	<u>12 UVT</u>

Parágrafo primero-Aumento de la tarifa: Si las partes en conflicto y el conciliador, de mutuo acuerdo realizan más de tres (3) encuentros de la audiencia de conciliación, podrá cobrarse por cada encuentro adicional hasta un diez por ciento (10%) adicional sobre la tarifa inicialmente cancelada conforme lo señalado en estereglamento.

Parágrafo segundo-Reliquidación: En los casos en donde la cuantía de lasolicitud de conciliación sea aumentada en desarrollo de la audiencia, se deberá liquidar el valor del servicio conforme al rango al que corresponda y efectuarse el pago de la diferencia existente, entre el valor cancelado y el valor reliquidado.

Parágrafo tercero-Cuantía indeterminada: Si en desarrollo de la audiencia, la cuantía de las pretensiones se torna determinada, se deberá liquidar el valor del servicio conforme al rango a que corresponda y efectuarse el pago del saldo insoluto de conformidad con la estratificación de las tarifas.

Parágrafo cuarto-Conciliación en familia: En estas conciliaciones, se efectuará reliquidación, en aquellos eventos en que se concilien cuotas alimentarias atrasadas, evento en el cual, se reliquidará, aplicando a la suma conciliada, un porcentaje equivalente al dos (2%) por ciento.

Parágrafo quinto- Ajustes razonables: En las conciliaciones de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas, donde el titular del acto requiera ajustes razonables, dichos valores adicionales que se requieran deberán ser asumidos por el convocante previo a realizar la audiencia.

Parágrafo sexto - Convenios: En el evento de efectuarse algún tipo de convenio con personas naturales o jurídicas públicas o privadas, el director del Centro de Conciliación SOLUCIONAR, podrá otorgar una tarifa fija, en atención al volumen de solicitudes de conciliación que se garanticen al Centro. En este tipo de eventos se consultará a los conciliadores, si aceptan o no el valor de la tarifa, con el fin de que solo entren en el reparto, quienes aceptaron la misma.

Parágrafo séptimo-Tarifa diferenciada: El Centro de Conciliación SOLUCIONAR, en aras de garantizar la sostenibilidad y crecimiento del Centro, observará las tarifas establecidas por el Ministerio de Justicia y del Derecho, no obstante, adoptará una tarifa diferenciada, en atención a criterios de capacidad económica, estratificación, vulnerabilidad o condición de discapacidad de la persona que solicita la audiencia de conciliación.

Parágrafo octavo - Gratuidad: El Centro de Conciliación SOLUCIONAR, podrá ofrecer sus servicios a la comunidad, de manera gratuita, en los siguientes casos:

- a) Cuando el Centro de Conciliación haga parte de jornadas masivas de conciliación lideradas por el Ministerio de Justicia o por una entidad pública o privada con la que se suscriba un convenio o se haga un acuerdo con finalidad social.
- b) Cuando previo a una caracterización del usuario, se determine que la persona que solicita los servicios no cuenta con recursos económicos o que, por su condición de vulnerabilidad o discapacidad, le es imposible pagar el servicio. El Centro de Conciliación diseñará un formato para hacer la respectiva caracterización.
- c) Cuando se hagan convenios con personas naturales o jurídicas del sector público o privado, que subsidien el servicio a los usuarios que requieren una audiencia de conciliación.

Parágrafo noveno – Gastos adicionales: En los eventos donde se solicite la conciliación a domicilio, el solicitante asumirá los gastos adicionales en que se incurra por desplazamiento e instalaciones.

Parágrafo decimo - Voluntad del conciliador: En aquellos eventos en los que la tarifa disminuya en razón de un convenio o de cualquier otra situación o no se haya de pagar suma alguna por el servicio al conciliador, se consultará al mismo, sobre su decisión de prestar el servicio a bajo costo o ad honorem.

Parágrafo decimo primero- Tarifa acuerdo de apoyo y directivas anticipadas: Los asuntos señalados en la ley 1996 de 2019, se cobrarán como un asunto indeterminado y el valor se ajustará conforme a las tarifas señaladas en el presente reglamento para la mencionada categoría.

TÍTULO II - PROCEDIMIENTO DE NEGOCIACIÓN DE DEUDAS DE PERSONA NATURAL NO COMERCIANTE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN SOLUCIONAR.

Capítulo I. Objeto y Ámbito de Aplicación.

Artículo 47. Objeto. El presente título, tiene por objeto establecer las condiciones, reglas, tarifas y procedimiento que aplicará el Centro de Conciliación Solucionar, en el desarrollo de sus trámites de negociación de deudas de persona natural no comerciante, en concordancia con la normativa legal vigente.

Artículo 48. Ámbito de aplicación. Lo señalado en este título, operara para el personal administrativo, los conciliadores u operadores de insolvencia, las personas naturales no comerciantes, los acreedores, sus apoderados y en general cualquier persona, que tenga relación con cualquiera de los trámites radicados ante este centro de conciliación.

Capítulo II. De los Conciliadores en Insolvencia.

Artículo 49. De los conciliadores en insolvencia. Los conciliadores para trámite de insolvencia, son abogados titulados, con diplomado en solución de conflictos o conciliación en derecho y negociación de deudas de persona natural no comerciante o formación en insolvencia económica de la persona natural no comerciante, previamente registrados y habilitados en el SICAAC, de conformidad con los parámetros establecidos por el Ministerio de Justicia, obligados a respetar los principios y código interno de ética establecido en el presente reglamento.

Artículo 50. Lista de conciliadores en insolvencia. El Centro de Conciliación Solucionar, tendrá una lista por separado de los conciliadores en insolvencia, que estará integrada conforme la necesidad del servicio y será renovada casa dos (2) años. El retiro de la lista se ceñirá a lo señalado en el artículo 16, párrafo primero del presente reglamento.

Artículo 51. Requisitos para ser conciliador en insolvencia. Los aspirantes a ser parte de la lista de conciliadores en insolvencia, adicional a lo señalado en el artículo 18 del presente reglamento, deberá acreditar:

- a. Formación en negociación de deudas de persona natural no comerciante o en insolvencia económica de la persona natural no comerciante.
- b. Experiencia mínima de un año en temas relacionados con la insolvencia económica de persona natural no comerciante.

Parágrafo primero – Prueba de conocimiento: Los aspirantes a ser parte de la lista de conciliadores en insolvencia del Centro de Conciliación Solucionar, previo a su admisión deberán presentar y aprobar con un 80% la prueba técnica que para tal fin disponga el Centro, en busca de la calidad del servicio.

Artículo 52. Procedimiento para ser parte de la lista de conciliadores en insolvencia. Para formar parte de la lista de conciliadores en insolvencia, se aplicará el procedimiento señalado en el artículo 17 y 18 de este reglamento, teniendo claro que adicional a lo señalado en el literal a del artículo 17, el aspirante también deberá allegar copia del certificado que acredite su formación insolvencia económica de persona natural no comerciante.

Artículo 53. Renovación de la lista de conciliadores en insolvencia. Una vez se generé la primera lista de conciliadores en insolvencia, el Centro de Conciliación Solucionar, renovará la lista de conciliadores, que cumplan con los requisitos señalados en el presente reglamento y adicionalmente que, durante su permanencia en la lista anterior, haya cumplido cabalmente con sus funciones y facultades.

Artículo 54. Funciones y facultades de los conciliadores en insolvencia. Los conciliadores en insolvencia del Centro de Conciliación Solucionar, deberá dar cabal cumplimiento a las facultades señaladas en el artículo 537 de la Ley 1564 de 2012 o normas que lo modifiquen y deberán cumplir con las funciones señaladas en el artículo 20 del presente reglamento.

Adicionalmente a las funciones y facultades, ya señaladas, el conciliador en insolvencia deberá cumplir las siguientes:

- a. Garantizar la debida notificación de todos las partes, para lo cual deberá solicitar el certificado de existencia y representación legal actualizado, cuando se requiera la comparecencia de una persona jurídica.
- b. Constatar por cualquier medio que el citado persona natural o jurídica tuvo conocimiento de la citación al trámite.
- c. Velar por la seguridad jurídica del trámite de negociación de deudas.
- d. Proponer formulas conciliatorias en los casos de objeciones o controversias, que se llegaren a presentar en el curso del trámite.
- e. Fomentar en todo momento el respeto de la audiencia y de cada uno de los participantes en ella.
- f. Las demás asignadas por el director del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.

Artículo 55. Exclusión de la lista como conciliador en insolvencia. El director del Centro de conciliación Solucionar, podrá excluir de la lista de conciliadores en insolvencia, por los motivos señalados en el artículo 21 del presente reglamento y conforme lo señalado por el artículo 541 de la Ley 1564 de 2012, por no aceptar la designación dentro de los dos días siguientes a su designación. Para lo anterior, se aplicará el debido proceso señalado en el parágrafo primero y segundo del precitado artículo 21 de este reglamento.

Artículo 56. Causales de impedimento. En el evento que el conciliador designado por el Centro de conciliación Solucionar esté incurso en alguna de las causales de impedimento, deberá manifestar bajo la gravedad del juramento que no acepta el cargo, dentro de los (2) días siguientes a su designación, señalando que se encuentra incurso en alguna de las causales previstas en la ley para los jueces.

Artículo 57. Trámite de recusación. Al momento de aceptar el cargo o durante el ejercicio de su función se configure una causal de impedimento o incompatibilidad, el conciliador, deberá manifestarlo de inmediato.

Si el conciliador designado tiene algún impedimento o no manifiesta su aceptación en el tiempo establecido por la ley para el efecto, el centro lo reemplazará por la persona que siga en turno en la lista.

En el evento en que el conciliador se encuentre impedido y no lo declare, podrá ser recusado según lo establecido en el artículo 541 del Código General del Proceso, por el deudor o cualquier acreedor que pruebe su calidad ante el centro, precisando la causal y los hechos que lo justifican. El centro dará traslado del escrito y sus anexos al conciliador para que en un término de tres (3) días se pronuncie. Vencido este término, el centro a través del director resolverá la recusación dentro de los tres (3) días siguientes. De encontrarla procedente, designará otro conciliador.

Capítulo III. Tarifa del trámite de negociación de deudas de persona natural no comerciante.

Artículo 58. Tarifa. El Centro de Conciliación Solucionar, realizará el cobro de la tarifa conforme lo señalado por el Gobierno Nacional en el Decreto 1885 de 2021 o demás normas que lo modifiquen.

Artículo 59. Descuentos. Excepcionalmente con ocasión del estrato socioeconómico y situación particular de cada persona el Centro de Conciliación Solucionar, podrá realizar descuentos sobre la tarifa señalada en la norma.

Artículo 60. Gastos administrativos. De la tarifa cancelada por el solicitante, se tomará el 50% fuera de impuestos, como gastos administrativos.

Artículo 61. Honorarios del conciliador. De la tarifa cancelada por el solicitante, le corresponde el 50% fuera de impuestos, al conciliador por concepto de honorarios, pagaderos una vez se finalice el trámite de insolvencia con la entrega de la correspondiente acta de acuerdo o fracaso del trámite.

Artículo 62. Reliquidación de la tarifa. La tarifa cobrada por el Centro de Conciliación podrá ser reliquidada o ajustada en los siguientes casos:

- a. Si en el procedimiento de negociación de deudas o de convalidación del acuerdo privado se realizan más de cuatro (4) sesiones con el conciliador, se cobrará el diez por ciento (10%) adicional sobre la tarifa inicialmente estimada, con independencia del número de sesiones adicionales que se realicen.
- b. Cuando se formulen objeciones, que incrementen el valor total de la relación de acreencias presentada por el deudor, el Centro liquidará nuevamente la tarifa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la realización de la audiencia o una vez sean resueltas por el juez civil municipal de acuerdo con el procedimiento

previsto en la norma.

Artículo 63. Tarifa en la reforma o incumplimiento del acuerdo de pago. Cuando se solicite la reforma del acuerdo de pago, el centro de conciliación Solucionar, cobrará por dicho trámite, el 30% de la tarifa a cobrarse por el total del acuerdo conforme al Decreto expedido por el Gobierno Nacional.

La nueva tarifa deberá ser pagada por el deudor o por el grupo de acreedores que soliciten la reforma, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la comunicación de la nueva tarifa. En caso de que no sea cancelada la nueva tarifa en el término mencionado, el conciliador rechazará la solicitud de reforma.

Capítulo IV. Procedimiento del trámite de Negociación de Deudas de Persona Natural no Comerciante.

Artículo 64. Recepción de la solicitud de negociación de deudas. El trámite inicia desde el momento de radicación de la solicitud de negociación de deudas, la cual deberá hacerse de manera virtual, a través del medio digital que para tal fin disponga el Centro de Conciliación Solucionar.

Artículo 65. Requisitos de la solicitud de negociación de deudas. La solicitud deberá cumplir con lo señalado en el artículo 539 de la Ley 1564 de 2012 o las normas que lo modifiquen y adicionalmente con los siguientes requisitos:

- a. Ciudad y fecha de la solicitud.
- b. Nombre del Centro de Conciliación Solucionar.
- c. Nombre, cédula y domicilio del solicitante.
- d. Estrato socioeconómico del convocante, nivel de escolaridad, indicar si pertenece a un grupo étnico, discapacidad y sexo.
- e. Copia de la cédula de ciudadanía o extranjería del solicitante.
- f. Relación de los documentos anexos.
- g. Firma del solicitante.

Artículo 66. Procedimiento de la aceptación del trámite de negociación. Una vez recibida la solicitud por parte del centro de conciliación Solucionar, con el cumplimiento de los requisitos generales señalados en el artículo anterior, se procederá de la siguiente manera:

1. Se informará a través de correo electrónico al solicitante, el valor de la tarifa a sufragar dentro de los cinco días siguientes so pena de rechazar el trámite.
2. Dentro de los dos días siguientes deberá designar el trámite al conciliador que siga en orden en la lista de conciliadores en insolvencia.
3. Dentro de los tres días siguientes, el conciliador designado, deberá aceptar o informar su impedimento para conocer de la solicitud de negociación.
4. Dentro de los cinco días siguientes a la aceptación de la solicitud de negociación de

deudas, el conciliador deberá revisar la solicitud en su integridad y admitir o rechazar la solicitud en el evento de no cumplir con los requisitos exigidos.

5. En el evento de rechazó, se deberá informar al solicitante, los puntos a corregir o documentos a aportar, señalando que cuenta con cinco días hábiles so pena de rechazar la solicitud.
6. Una vez aceptada la solicitud de negociación de deudas, se deberá señalar la fecha y hora para llevar a cabo la audiencia de negociación de deudas de persona natural no comerciante, la cual deberá realizarse a más tardar dentro de los 20 días hábiles siguientes a la aceptación señalando sus efectos.
7. En el evento de no corregir la solicitud, al día hábil siguiente a los cinco 5 días, el conciliador deberá rechazar la solicitud.

Artículo 67. Notificación de la aceptación de la solicitud de negociación de deudas.

Una vez aceptada la solicitud de negociación de deudas y una vez verificado el pago de la tarifa, el conciliador procederá a notificar sobre la aceptación del trámite a la DIAN, UGPP, Secretaría de Hacienda del domicilio del solicitante, las centrales de riesgo, juzgados que lleven procesos en curso contra la solicitante.

Artículo 68. Citación a la audiencia de negociación de deudas. Una vez aceptada la solicitud de negociación de deudas y una vez verificado el pago de la tarifa, el conciliador procederá a notificar a la persona natural no comerciante, a los acreedores y a las personas que, en su criterio, deban asistir a la audiencia señalando el modo, hora y fecha donde ha de realizarse la audiencia, la cual no podrá superar los términos de ley, conforme las indicaciones del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.

Podrá hacerse la invitación, por medio escrito, enviarse a través de los correos electrónicos suministrados en la solicitud de conciliación u otros mecanismos de comunicación virtual, como los sistemas de mensajería instantánea y se entenderá surtida en la fecha que aparezca en el reporte de envío, del cual se dejará constancia en el expediente.

Artículo 69. Procedimiento en la audiencia de negociación de deudas. En la fecha y hora prevista para la celebración de la audiencia, el conciliador dará a las partes un margen de máximo diez minutos (10) minutos para su llegada a sala, este tiempo podrá extenderse en caso de fuerza mayor o caso fortuito y por voluntad de las partes. Una vez presentes las partes las recibirá en la sala de espera del Centro y procederá de la siguiente manera, conforme a las etapas de apertura, relación de acreencias, propuesta de pago, votación y cierre.

a. Etapas de apertura:

El conciliador instalará la audiencia, presentándose, ilustrando al solicitante y a los acreedores sobre el objeto, alcance y límites del procedimiento de negociación de deudas y del acuerdo de pagos; haciendo un reconocimiento de las partes, verificando la calidad de los apoderados. El conciliador se asegurará de que las partes tengan claridad sobre los aspectos básicos de la conciliación y que las

personas tengan la certeza de que el conciliador no puede tomar decisiones referentes a la solución del caso concreto.

El conciliador verificará que exista quorum, es decir, 50% más uno del porcentaje de acreencias para continuar el trámite, en el evento de no existir quorum se suspenderá la audiencia y se intentará nuevamente la citación de los no comparecientes.

En el evento de existir el quorum, se dará el uso de la palabra a la solicitante con el fin de que manifieste los motivos que la llevaron a solicitar el trámite de negociación de deudas y resolver las dudas o manifestaciones de los acreedores.

b. Etapas de relación de acreencias.

El conciliador dará el uso de la palabra a cada uno de los acreedores, con el fin de que informe el valor reportado por capital, intereses, seguros y/o otros conceptos, su conformidad con la clase asignada, una vez reportada toda la información dará el uso de la palabra a la solicitante y/o su apoderado con el fin de que manifieste la aceptación de los valores reportados.

En el evento de objeción o controversia, sobre cualquiera de las obligaciones se dará aplicación a lo señalado en el artículo 552 de la Ley 1564 de 2012 o la norma que la modifique.

c. Etapas de propuesta de pago.

Una vez se relacionen y gradúen la totalidad de las acreencias, el conciliador dará el uso de la palabra al solicitante y/o su apoderado, con el fin de que manifieste la propuesta de pago, el conciliador dará el uso de la palabra a los acreedores para que manifiesten su opinión frente a la propuesta, con el ánimo de ver alternativas de pago previo a la votación definitiva.

En caso necesario, el conciliador podrá suspender la audiencia con el fin de que se ajuste la propuesta conforme lo manifestado por los acreedores, siempre que exista posibilidad de ser ajustada, también podrá suspender la audiencia para que los acreedores que lo requieran lleven la propuesta a revisión de sus comités de conciliación.

h. Etapas de votación y cierre.

El conciliador le dará el uso de la palabra a cada uno de los acreedores, que asisten al trámite para que manifiesten su voto positivo o negativo a la propuesta planteada por la persona natural no comerciante. En el evento, de acuerdo conforme lo señalado en el artículo 553 de la Ley 1564 de 2012 o norma que lo modifique, el conciliador levantará un acta de acuerdo de pago; verificada la imposibilidad o expresada la voluntad por los intervinientes de no aceptar la propuesta de pago, se dejará constancia del fracaso de la negociación.

Artículo 70. Acta de acuerdo entre las partes modalidad presencial. Una vez finalizada la audiencia, si las partes logran un acuerdo, el conciliador procederá a la elaboración de un acta de acuerdo de pago, deberá contener lo señalado en el artículo 554 de la Ley 1564 de 2012 o norma que lo modifique y adicionalmente:

- a. Lugar, fecha y hora de la celebración de la audiencia.
- b. Número del trámite.
- c. Nombre del conciliador en insolvencia.
- d. Nombre y datos de notificación de todos los intervinientes.
- e. Número de acta interno.
- f. Folios que contiene el acta de acuerdo de pago.
- g. Claridad en el valor que le corresponde a cada acreedor.
- h. Firma del conciliador.

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, medios de pago y condiciones para su cumplimiento.

Artículo 71. Procedimiento en la audiencia virtual. Para las audiencias de negociación de deudas que se lleven de manera virtual, adicional a lo señalado anteriormente, se deberá solicitar:

- ✓ Autorización para llevar a cabo la audiencia a través del uso de los medios virtuales o plataformas diseñada para el efecto, tales como Skype, Zoom y G-Suite Meet o efectuar video llamadas en el evento de que la plataforma empleada llegase a fallar.
- ✓ Autorización para el manejo de datos personales conforme al habeas data.
- ✓ Autorización para grabar el trámite de negociación de deudas de persona natural no comerciante, en el marco de esta autorización, se indicará a los asistentes que es prohibida la grabación de la audiencia o el acuerdo, en equipos o medios distintos a los empleados por el Centro de Conciliación. Así mismo que no podrá usarse como prueba nada de lo que se diga en el marco de la negociación, motive por el cual no es grabado dicho momento.
- ✓ Autorización para suscribir o firmar los documentos que resulten de la audiencia.

Artículo 72. Remisión a la normativa vigente. Todos los asuntos no señalados en el presente título, se regulará por lo señalado, respecto a la materia en la Ley 1564 de 2012 o las normas que la modifiquen.

TITULO III.
Generalidades del centro de conciliación “SOLUCIONAR”

Capítulo I.
Deberes y obligaciones de las personas que hacen parte del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.

Artículo 73. Deberes y obligaciones. Todo el personal del Centro de Conciliación SOLUCIONAR, está obligado a:

- a) Obedecer fielmente la Constitución Política, la Ley y sus reglamentos, y en particular el reglamento interno del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- b) Obrar con honestidad en todas las actividades que desarrollen en el Centro de Conciliación SOLUCIONAR y en las que comprometan la actividad desarrollada por el Centro.
- c) Informar oportunamente a la Dirección del Centro de Conciliación SOLUCIONAR sobre cualquier situación anómala que se presente en desarrollo de sus actividades en el Centro o que comprometan la actividad desarrollada por el Centro.
- d) Relacionarse con todos los integrantes del Centro de Conciliación SOLUCIONAR y con todos los usuarios del Centro con el debido respeto y consideración en atención a sus circunstancias personales.
- e) Cumplir fielmente todas las responsabilidades propias de la función que ejerza en el Centro de Conciliación SOLUCIONAR, y colaborar, en lo posible, a las demás personas en función de la eficacia y eficiencia de los servicios prestados por el Centro.
- f) Dirigir toda su actividad en función del cumplimiento de las metas del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- g) Comprometerse con la efectividad de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y en particular con los que preste el Centro.
- h) Proponer acciones tendientes a mejorar la calidad de los servicios que presta el Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- i) Durante la planificación y el desarrollo de las actividades de la prestación del servicio de conciliación, se dará cumplimiento a los principios de autonomía de la voluntad de las partes, informalidad, celeridad, idoneidad, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, participación y transparencia.
- j) Comprometerse con los supremos valores de la justicia y la equidad.

Capítulo II. Peritos.

Artículo 74. De los Peritos. En la conciliación, los peritos serán designados por las partes. Siendo este personal idóneo y que cumplan con los requisitos establecidos por la Ley para ejercer tal actividad. Los peritajes serán usados para buscar fórmulas de arreglo equitativas.

Capítulo III. Del Código de Ética del Centro de Conciliación SOLUCIONAR.

Artículo 75. Temporalidad. El Centro de Conciliación SOLUCIONAR de la Corporación Intermediar, adoptará el siguiente Código de Ética, con el fin de proporcionar directrices de conducta para todo su personal, que será de aplicación antes, durante y después de la conciliación.

Artículo 76. Ámbito de aplicación. En el Centro de Conciliación SOLUCIONAR, todo el personal participa de la experiencia de solución de conflictos que deben tener las partes en el caso concreto, razón por la cual el Código de Ética será aplicable a todo el personal del Centro.

Artículo 77. Obligatoriedad. El Código de Ética del Centro de Conciliación SOLUCIONAR, es de observancia obligatoria para todo el personal del Centro.

Artículo 78. Normas éticas. Las normas éticas contenidas en este Código constituyen principios generales con el objetivo de fijar conductas de actuación personal y 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 79. Lineamientos que rigen el actuar del personal. Todo el personal del Centro de Conciliación SOLUCIONAR observará por igual una conducta acorde con los siguientes lineamientos:

- a) Buen trato. Lo mínimo que toda persona debe recibir.
- b) Diligencia. Actuación con celeridad y cuidado.
- c) Discreción. Reserva en sus actuaciones.
- d) Disposición. Actitud para gestionar o solucionar una controversia.
- e) Idoneidad. Aptitud para gestionar o solucionar una controversia.
- f) Imparcialidad y neutralidad. La falta de prevención a favor o en contra de las partes.

- g) Independencia. La libertad y autonomía para actuar en el ejercicio de sus funciones.
- h) Paciencia. Actitud que debe asumirse en el trato a las partes que son parte del conflicto y a los usuarios que acuden al Centro de Conciliación SOLUCIONAR.
- i) Pedagogía. Capacidad de enseñar y transmitir a las partes y los usuarios lo que se requiera para superar una situación de conflicto.
- j) Probidad. Integridad y honradez en el obrar.
- k) Sensibilidad social. Actitud que propende por ayudar a quien más lo necesita, ya sea por haber pasado por la misma circunstancia, por conocerla de cerca o simplemente por tener la capacidad de ponerse en los zapatos del otro.
- l) Solidaridad. Entendimiento de la situación por la que atraviesan las partes, que permite a las personas entregar lo mejor de sí mismas, buscando el beneficio común.

Artículo 80. Aceptación del nombramiento. El futuro conciliador aceptará su nombramiento sólo:

- a) Si está plenamente convencido que podrá cumplir su tarea con imparcialidad.
- b) Si está plenamente convencido de que posee un conocimiento adecuado del conflicto sometido a su consideración.
- c) Si es capaz de dedicar a la conciliación el tiempo y la atención que las partes requieren dentro de un marco razonable.

Parágrafo-imparcialidad: El futuro conciliador deberá revelar todos los hechos o circunstancias que puedan originar dudas justificadas respecto a su imparcialidad o independencia.

Artículo 81. Hechos y circunstancias que podrían ser constitutivas de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses:

El conciliador deberá considerar, entre otros, los siguientes hechos o circunstancias:

- a) Toda relación de parentesco o dependencia con alguna de las partes, sus representantes, abogados o asesores.
- b) Toda relación de amistad íntima o frecuencia en el trato con alguna de las partes, sus representantes, abogados o asesores.
- c) El tener litigios pendientes con alguna de las partes.

- d) El 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.
- e) El no estar suficientemente capacitado para conocer de la controversia, tomando en cuenta el contenido de la disputa y la naturaleza del procedimiento.
- f) El haber recibido beneficios de importancia de alguno de los participantes.
- g) 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.

Parágrafo-aplicación de la normativa vigente en la materia: Al conciliador le serán aplicables todas las inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses que hagan parte de la normativa vigente.

Artículo 82. Deber de declaración al momento de inicio del trámite conciliatorio. El conciliador deberá revelar al iniciar la audiencia de conciliación.

- a) Cualquier relación de negocios, presente o pasada, directa o indirecta, con cualquiera de las partes, sus representantes, abogados o asesores, incluso su designación previa como conciliador o árbitro, por alguna de ellas. En cuanto a las relaciones actuales, el deber de declaración existe cualquiera que sea su importancia. En cuanto a las relaciones habidas con anterioridad, el deber existe sólo respecto de aquellas relaciones que tengan significación atendiendo a los asuntos profesionales o comerciales del conciliador o árbitro.
- b) La existencia y duración de cualquier relación social sustancial mantenida con una de las partes.
- c) La existencia de cualquier relación anterior mantenida con otros conciliadores.
- d) El conocimiento previo que haya podido tener de la controversia o litigio.
- e) La existencia de cualquier compromiso que pueda afectar su disponibilidad para cumplir sus deberes como conciliador, en la medida en que ello pueda preverse.
- f) Cualquier otro hecho, circunstancia o relación que a su juicio resultase relevante para salvaguarda de la imparcialidad.
- g) El deber de revelar nuevos hechos o circunstancias se mantiene durante todo el proceso de conciliación.

Artículo 83. 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. Así mismo el

Conciliador dejará en todo momento claro que su rol no es de Juez, ni que el es quien toma la decisión sobre el conflicto.

Artículo 84. Papel de la conciliación. El conciliador considerará y tendrá en cuenta:

- a) Que está obligado a enseñar mediante su ejemplo a las partes e involucrarlas en el proceso de Conciliación.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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 85. Uso de la información. El conciliador no puede utilizar la información adquirida durante el proceso conciliatorio para beneficiar a terceros o a sí mismo.

Parágrafo-sesiones privadas: En el evento de que el conciliador emplee esta estrategia, deberá solicitar autorización a la parte para dar a conocer información que le ha sido dada en privado. Dichas sesiones se emplearán siempre y cuando las partes estén de acuerdo y el caso lo amerite.

Artículo 86. Neutralidad. El conciliador debe expresar y revelar al Centro y a las partes, tan pronto sea designado o tome conocimiento de algún caso, todas las afiliaciones económicas, psicológicas, emocionales o profesionales que tuviera con alguna de las partes, que pudieran causar un conflicto de interés o que sean susceptibles de afectar la neutralidad, real o percibida en el ejercicio de su función.

El conciliador no puede establecer una relación profesional con ninguna de las partes, en algún asunto relacionado con la controversia o sobre cualquier asunto no relacionado con ella si es que pudiera afectar la integridad del proceso de conciliación. Todo ello en concordancia con la inhabilidad especial planteada por el artículo 17 de la Ley 640 de 2001.

Artículo 87. 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.

Así mismo, el conciliador no desempeñará un papel adversarial en el proceso.

El conciliador deberá dirigir con honestidad e imparcialidad el proceso de conciliación, 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 la conciliación con el más alto grado de excelencia.

Artículo 88. Deberes del conciliador. Son deberes del conciliador los que a continuación se enuncian:

1. El conciliador debe abstenerse de realizar cualquier comportamiento inapropiado o indecoroso que afecte a la imagen del Centro.
2. El conciliador no debe usar su posición para obtener alguna ventaja o ganancia, o tomar parte en labores, actividades o proyectos que contravengan o se opongan a su desempeño como conciliador.
3. El conciliador no debe imponer acuerdos que no hayan sido previamente acordados por las partes.
4. El conciliador debe respetar y acatar el presente reglamento, así como la normativa relacionada con los buenos oficios de la conciliación.
5. El conciliador debe actuar conforme a los principios y garantías establecidas en el presente reglamento.
6. El conciliador debe informar al Centro cualquier inhabilidad, impedimentos o causa que le prohíba atender el trámite designado.
7. El conciliador debe respetar los procedimientos administrativos del Centro y pasar una cuenta de cobro o factura de conformidad con la normativa vigente, con su rut y correspondiente seguridad social.

Capítulo IV. Del régimen sancionatorio.

Artículo 89. 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.

Artículo 90. La falta. La falta consiste en el incumplimiento de una obligación establecida en este reglamento o la normativa vigente; en este sentido, serán consideradas como falta:

- a) 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.

- b) La no aceptación de la designación efectuada por el Centro para atender un caso determinado, salvo, conflicto de intereses, impedimento, fuerza mayor o excusa debidamente comprobada y justificada oportunamente ante el director del Centro.
- c) No aplicar las tarifas vigentes para honorarios y gastos administrativos previstos en el reglamento interno respectivo, o aplicarlas indebidamente.
- d) El engaño, la información ficticia o manipulada, acreditada indebidamente a la institución, para solicitar el ingreso a la respectiva lista o para adelantar cualquier actuación.
- e) Ausentarse reiteradamente de las actividades académicas y de promoción coordinadas o dirigidas por el Centro.
- f) No advertir de los impedimentos, inhabilidades o incompatibilidades en las que se encuentre incurso.
- g) Imponer la solución en una audiencia de conciliación.
- h) Asumir un asunto que no sea de la competencia del conciliador.
- i) Cobrar honorarios por la misma labor desarrollada como conciliador.
- j) Violar la inhabilidad especial consagrada en la Ley 640 de 2001.
- k) Maltratar a los usuarios del Centro o a sus empleados.
- l) Asumir actitudes discriminatorias.
- m) Irrespetar a la población en condición de vulnerabilidad o discapacidad.
- n) No procurar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, en un acuerdo que les afecte.
- o) El no cumplimiento de la ley.
- p) Las demás consagradas en la normativa vigente.

Artículo 91. Las sanciones. Las sanciones 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:

- a) Exclusión de la lista o cancelación del registro: máxima sanción que el Centro puede imponer, y conlleva a la cesación o terminación definitiva de las labores como Conciliador, la cual se comunicará al Ministerio de Justicia y del Derecho, y a la Sala Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura cuando el infractor sea conciliador o árbitro.

- b) Suspensión temporal: 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.

- c) 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 SOLUCIONAR por un término de quince (15) días hábiles.
- d) 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.

Parágrafo-Valoración: Para valorar la gravedad de la falta y su sanción, se acudirá a las reglas de la sana crítica.

Artículo 92. 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 se sujetará a las siguientes reglas:

- a) Se reconoce al Centro de Conciliación SOLUCIONAR, como entidad que investiga y sanciona a toda persona que, de manera directa o indirecta, guarden relación con el procedimiento conciliatorio que adelanta el Centro de Conciliación SOLUCIONAR siendo un trámite de doble instancia como garantía constitucional.
- b) 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.
- c) Una vez iniciada la investigación dentro de los 5 días hábiles siguientes 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.
- d) Recibida la contestación que contiene los descargos, el director del Centro de Conciliación tendrá un término de 10 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.

- e) 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 al infractor por la misma vía en que se le notifica su designación como conciliador en un caso concreto.
- f) Contra la decisión que se profiera, procederá el recurso de reposición ante el director del Centro y en subsidio apelación ante la Asamblea general de la Corporación Intermediar, el que deberá presentarse por escrito, dentro de los 5 días siguientes a la fecha de la notificación del auto sancionatorio.
- g) El director del centro de Conciliación Solucionar, tendrá el término de 5 días hábiles para revocar, modificar, aclarar o confirmar su decisión, terminado dicho término deberá remitir el expediente para estudio de la Asamblea general de la Corporación Intermediar, como entidad promotora del Centro de Conciliación Solucionar.
- h) La Asamblea general de la Corporación Intermediar, una vez recibido el expediente tendrá 10 días hábiles, para revocar, modificar, aclarar o confirmar la decisión de primera instancia, vencido el referido término notificará su decisión por el medio más expedito y devolverá el expediente para archivo a la dirección del Centro de Conciliación Solucionar.

Capítulo V. Del procedimiento de Peticiones, quejas y reclamos.

Artículo 93. Peticiones quejas y reclamos. El Centro de Conciliación SOLUCIONAR recibirá las peticiones, quejas, reclamos o encuestas de evaluación de los servicios de manera personal, a través de cualquier medio disponible para sus usuarios.

Artículo 94. Procedimiento. El centro de conciliación se compromete a establecer, implementar y mantener el siguiente procedimiento para el tratamiento de las peticiones, quejas y reclamos, recibidas por los usuarios y los conciliadores, del cual será responsable el director del centro de conciliación.

Descripción del procedimiento:

- a) A través de un buzón de fácil acceso o por cualquier otro medio dispuesto para el tema, se recibirán las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que formulen los usuarios del Centro, con referencia a la calidad en la prestación de los servicios y el compromiso y desempeño del personal en sus actividades laborales.
- b) El director del centro de conciliación será el responsable de recibir, agrupar, analizar, clasificar y consolidar las quejas y reclamos recibidos.
- c) El director, dará respuesta al usuario sobre la queja presentada.
- d) El director, adoptará y definirá los planes de acción y de mejoramiento los cuales deberán permitir mejorar la atención de los servicios.

- e) El director realizará un informe trimestral el cual permitirá indicar y evaluar el número de quejas y reclamos presentados por los usuarios, con relación a número de acciones de mejoramiento con el fin de mejorar la prestación del servicio.
- f) El procedimiento de quejas será documentado y quedará registro en el archivo del centro de conciliación.

Capítulo VI.

Disposiciones finales.

Artículo 95. Vigilancia. El Centro de Conciliación SOLUCIONAR estará sometido a la vigilancia y control del Ministerio de Justicia y del Derecho. Para tal efecto, estará obligado a cumplir con las solicitudes de información requeridas por éste.

Artículo 96. Incorporación del Código de Ética. El Código de Ética Profesional del Centro de Conciliación SOLUCIONAR y las normas respecto del ejercicio de la respectiva profesión de los conciliadores, y demás funcionarios del Centro hacen parte integral de este reglamento.

Artículo 97. Capacitación. Constituye un requisito para todos los conciliadores que aspiren a permanecer en la lista oficial del Centro, recibir y atender con altos niveles de cumplimiento y responsabilidad, los programas de educación continua que desarrolle el Centro de Conciliación SOLUCIONAR.

Artículo 98. Debido proceso. El presente reglamento hará parte del derecho fundamental al debido proceso.

Artículo 99. Procedimiento de modificación. Las normas de este Reglamento podrán ser modificadas previa autorización al Ministerio de Justicia y del Derecho por solicitud del director del Centro de Conciliación SOLUCIONAR, cuando por razones de la buena prestación del servicio se estime conveniente o porque requiera adecuarse a la normativa vigente o a la realidad social.

Artículo 100. Socialización. El presente reglamento deberá ser entregado a cada una de las personas que trabajan en el Centro de Conciliación SOLUCIONAR, a su lista de conciliadores y a cualquier usuario del servicio que lo llegare a solicitar, en último caso, con costo a su cargo.

Artículo 101. Vigencia. El presente reglamento rige a partir de la fecha de su promulgación y estará vigente hasta tanto el Ministerio de Justicia y del Derecho autorice modificaciones o derogatorias.