



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

Licencia de Funcionamiento según Resolución No. 0160 del 28/01/2020 SED NEIVA

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA REGLAMENTO INTERNO

Con el presente reglamento se regula el funcionamiento y estructura del Centro de Conciliación de la Corporación Unificada Naciones Amigas (UNA), constituyéndose en un referente obligatorio para todas aquellas personas que se encuentran vinculadas con el Centro; esto es: estudiantes, facilitadores, conciliadores, personal administrativo y usuarios del Centro, en el desarrollo de las actividades y la prestación del servicio de conciliación, con sujeción a la normatividad vigente¹.

CAPÍTULO PRIMERO

1. PRINCIPIOS Y ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

1.1 PRINCIPIOS

El personal administrativo, Conciliadores, Facilitadores y los Estudiantes en las actuaciones que realicen en El Centro de Conciliación de UNA, se regirán por los principios corporativos contenidos en nuestro PEI² y adicionalmente por los siguientes:

¹ Ministerio del Interior y de Justicia, Resolución 1342 de 2004, artículo 2, numeral 3, literal j) j) Reglamento interno: el centro de conciliación y/o arbitraje que deberá tener un reglamento interno que incluya como mínimo: (i) Las políticas y parámetros que garanticen la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que preste el centro; (ii) principios del centro; (iii) requisitos, nombramiento y funciones de cada una de la (sic) personas que hacen parte del centro; (iv) procedimiento de conciliación, arbitraje, entre otros; (v) forma de reparto de los casos que se soliciten; (vi) causales y procedimiento de las sanciones a las personas que hacen parte del centro; (vii) código de ética de las personas que hacen parte del centro; (viii) tarifas de los servicios; (ix) deberes y obligaciones de las personas que hacen parte del centro.

² a. **Amor propio y amor hacia los demás:** Entendido como el reflejo de cómo es la relación y los sentimientos que tenemos por nosotros mismos, hacia nuestra humanidad, personalidad, carácter, actitudes y comportamientos frente a los demás. Su actividad está orientada, a la re-afirmación de los valores esenciales de la persona humana. b. **Servicio a la sociedad:** El personal que hace parte del equipo de directivos, facilitadores, administrativos y estudiantes, rigen su conducta por claros criterios éticos que garantizan el respeto a los valores de la sociedad y el gusto de servir a la comunidad. c. **Autonomía administrativa**



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

- 1.1.1. La tolerancia es la base sobre la que se funda el Centro de Conciliación y, para que esta sea posible, se requiere generosidad para escuchar y ponerse en el lugar del otro, respeto por las opiniones de los demás y transigencia para buscar la conformidad y la unidad.
- 1.1.2. Eficiencia y Eficacia: Todas las personas que se encuentran vinculadas al Centro de Conciliación, o que presten sus servicios allí, deberán propender porque sus actuaciones cuenten con la celeridad y el cuidado debido en todos los asuntos que con ocasión de la actividad del Centro se le confíe. Es decir, las actuaciones deberán hacerse bien y oportunamente.
- 1.1.3. Probidad: Todas las personas que se encuentran vinculadas al Centro de

institucional y libertad académica: También enmarca la libertad de investigación, de aprendizaje y de cátedra, dentro del respeto a la Constitución Nacional, a la Ley, a la ética, a la tolerancia, a la integración de los pueblos, a las tendencias y políticas de la educación nacional e internacional. **d. Investigación científica:** Se incluye en nuestro proyecto educativo, la investigación tecnológica, científica, social y cultural que deberá ser motivada por nuestro personal directivo y docente. **e. La Innovación y la Información:** Como principio de nuestra organización, la innovación a través del emprendimiento y la Información a través de los diferentes medios comunicativos hacen una perfecta integración a través de nuestra Agencia de Investigación, Información e Innovación. **f. Evaluación y autoevaluación académica periódica y permanente:** Constituye el camino más seguro para el constante mejoramiento de la propia actividad académica. La evaluación académica y la autoevaluación institucional en todos los componentes de su acción, constituyen una de las actividades fundamentales de nuestra Corporación. **g. Motivación:** La motivación en sus estudiantes de un espíritu crítico constructivo, de emprendimiento y de liderazgo, así como el desarrollo integral de sus capacidades intelectuales y morales, como vía para su perfeccionamiento personal, profesional y social. **h. Respeto:** Entendiéndose como el respeto a la persona humana, a las instituciones, al medio ambiente, a la diversidad de raza, sexo, credo, condición social, nacionalidad o partido político. **i. Globalización:** Los intercambios culturales, estudiantiles y prácticas en el exterior serán un componente transversal para nuestros estudiantes. LA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS, está abierta a todas las naciones del mundo, a sus diversas fuerzas sociales, a todas las manifestaciones de la cultura y del arte, a las tendencias informáticas y multiculturales, así como a los avances del conocimiento científico, tecnológico y universal a través de nuestra agencia Andar por el Mundo. **J. Protección del medio ambiente:** La conservación y aprovechamiento del medio ambiente, será condición esencial en todos los principios y objetivos corporativos, por lo que promovemos la protección práctica del medio ambiente dentro y fuera de la institución. Para ello practicamos el programa ambiental "Metros Verdes para la Humanidad", que consiste en la conservación y protección de una reserva natural privada para la producción de plantas nativas, agua, oxígeno y especies para el planeta y que estará adscrito a la Agencia Social, Empresarial y Ambiental de la Corporación. **k. Responsabilidad:** Entendida como la búsqueda permanente de la calidad por parte de toda la comunidad educativa, la responsabilidad del deber cumplido con honestidad, pro- actividad, eficiencia y eficacia.



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

Conciliación, o que presten sus servicios allí, deberán actuar con Integridad y honradez en el obrar y quehacer diario.

- 1.1.4. Discreción: Todas las personas que se encuentran vinculadas al Centro de Conciliación, o que presten sus servicios allí, deben contar con completa reserva en sus actuaciones.
- 1.1.5. Imparcialidad y Neutralidad: Entendido como el deber de garantizar en las actuaciones, la falta de prevención a favor o en contra de las partes inmersas en un conflicto que se someta a su conocimiento. La objetividad es un criterio rector en todas las actuaciones.
- 1.1.6. Idoneidad: Debe ser un objetivo básico del Centro de Conciliación, que sus funcionarios y en general todo aquel que preste sus servicios allí, cuente con la aptitud para solucionar controversias.

1.2 MISIÓN

Ser un espacio al servicio de la comunidad de Neiva y el Departamento de Huila, en la solución de conflictos de una manera dinámica, organizada, participativa y ética; para contribuir a su entorno social y a la paz, mediante la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, que permitan superar los altos índices de violencia y la congestión de los Despachos Judiciales en el ámbito local, sin olvidar nuestro compromiso con la excelencia en el proceso de la formación.

1.3 VISIÓN

El Centro de Conciliación se proyectará como el principal Centro de Conciliación de la región, que propenderá por implementar la conciliación como el primer mecanismo en la solución de los conflictos, buscando con ello que las partes sean actores de la solución de sus propias diferencias, logrando así el reconocimiento por el compromiso con la comunidad en la búsqueda de la paz y de la convivencia pacífica de las personas.

1.4 POLÍTICAS

Son políticas del Centro de Conciliación de la Corporación Unificada Naciones Amigas:

- a) Liderar con el ejemplo práctico la transformación de la cultura ciudadana regional, sobre la forma de solución de los conflictos.



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

- b) Servir de terceros neutrales en la solución de conflictos.
- c) Crear y consolidar la confianza de los usuarios, diagnosticando y diseñando metodologías flexibles y adaptables para la solución pacífica de conflictos, reconocidas por la excelencia y la calidad humana.
- d) Hacer de cada contacto con las personas involucradas en un conflicto, una oportunidad para la pedagogía de la paz y la tolerancia, con el respeto debido a la dignidad humana de todos los intervinientes en la solución de controversias.
- e) Establecer una Gerencia participativa que optimice los recursos de la Corporación para el cumplimiento de los fines del Centro de Conciliación.

1.5 METAS

Son metas del Centro de Conciliación de UNA

- 1.5.1. El servicio a la comunidad se prestará de una manera eficaz y eficiente, acorde con la necesidad de la misma y el cumplimiento de la Constitución y de la Ley.
- 1.5.2 Promover y contribuir a la solución ágil y directa de los conflictos de la comunidad mediante una participación activa y neutral del conciliador.
- 1.5.3 Evitar por medio de la conciliación que las personas tengan que recurrir al órgano jurisdiccional para resolver sus diferencias.
- 1.5.4 Contribuir para que, en el proceso de formación de la Institución para el Trabajo y Desarrollo Humano, el Estudiante se prepare para ser protagonista de su propia formación integral como persona y como ciudadano, teniendo presente que el rol del Centro es contribuir a la prevención de los conflictos y a la convivencia ciudadana.
- 1.5.5 Educar a las comunidades en el uso de los Centro de Conciliación, y en otras formas alternativas de administración de justicia.

1.6 CALIDAD DEL SERVICIO

Son parámetros de calidad del servicio:



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

- 1.6.1 Promedio de duración de cada uno de los trámites conciliatorios, para lo cual, se manejarán cuadros estadísticos que serán alimentados permanentemente.
- 1.6.2 Índice de solicitudes de conciliación tramitados, en relación con las solicitudes presentadas, por ciclos de cuatro meses.
- 1.6.3 Grado de satisfacción del usuario. El Director General definirá los parámetros de calidad del servicio prestado por el Centro que considere pertinentes, de acuerdo con los sistemas más actuales de medición de gestión de la calidad. El sistema de evaluación y seguimiento se adecuará a los parámetros de calidad del servicio definidos por las directivas del Centro.

1.7 EFICACIA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL CENTRO

La eficacia en la prestación de los servicios del Centro es un principio general, entendido como “las cosas hechas a tiempo”. Se medirá en un rango de cero (0) a uno (1), en relación con el cumplimiento de las metas, de conformidad con el sistema de evaluación y seguimiento del Centro de Conciliación que se detallará más adelante.

1.8 EFICIENCIA DEL CENTRO

La eficiencia en la prestación de los servicios del Centro es un principio general, entendido como “las cosas hechas bien hechas”. El Centro de Conciliación dirigirá su actividad a optimizar la utilización de todos los recursos con que cuenta el Centro en la prestación de sus servicios, en una relación numérica que tenga como punto de equilibrio el cero (0), siendo menos uno (-1), el grado de optimización mínimo y más uno (+1) el grado máximo de optimización de los recursos, de conformidad con el sistema de evaluación y seguimiento del Centro de Conciliación que se detallará más adelante.

CAPÍTULO II

2. DE LOS ORGANOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN

2.1 EL CONSEJO DIRECTIVO

El Centro de Conciliación contará con un Consejo Directivo, el que será un órgano colegiado conformado por un número impar de miembros, que señalará las directrices que se seguirán para el cumplimiento de sus objetivos, conforme a los lineamientos constitucionales,



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

legales y reglamentarios, expedidos por el legislador y el Ministerio de Justicia y del Derecho sobre la materia.

2.1.1. Integración: El Consejo Directivo del Centro de Conciliación estará integrado por:

- Por la Dirección del Centro de Conciliación.
- El Jefe de Programas Jurídicos y de Jurisprudencia de la institución o director de la Escuela de Diplomados y Educación Continua si lo hubiere.
- Un facilitador de alguno de los programas académicos en Derecho.
- Un conciliador con capacitación en mecanismos alternos de solución de conflictos.
- Por la Secretaría del Centro de Conciliación.

2.1.2. Funciones del Consejo Directivo del Centro de Conciliación: El Consejo Directivo tendrá las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de la Constitución Política, la Ley, el Reglamento y las demás normas que se creen de manera interna para regular el marco de actuación del Centro de Conciliación.
- Definir las políticas que habrá de seguir el Centro de Conciliación en el desarrollo de sus actividades y establecer la forma de su seguimiento y control.
- Ser garante de que las políticas fijadas en el presente reglamento, sean cumplidas por todas las personas que se encuentren vinculadas al Centro.

2.1.3. Reuniones: El Consejo Directivo se podrá reunir cuando así sea convocado, con el fin de tratar cualquier tema relacionado con las funciones anteriormente enunciadas.

Las decisiones que tome deberán tener quórum deliberatorio y se consignarán en un acta. La celebración de estas reuniones será coordinada por el Director del Centro, quien realizará la convocatoria, siempre con un período de



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

antelación que no podrá ser inferior a los quince (15) días calendario por algún medio físico o virtual.

- 2.1.4. Garantía de imparcialidad: Cuando algún miembro del Consejo Directivo tenga interés en un asunto sometido a su consideración deberá manifestar tal circunstancia. Siempre que sea necesario, el Consejo podrá designar un(a) abogado(a) docente de la institución con conocimientos en mecanismos alternativos de solución de conflictos o a un conciliador, para completar el número impar requerido para la toma de decisiones, las que siempre se tomarán por el voto favorable de la mitad más uno.

2.2 DIRECTOR(A) DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN

Deberá tener una experiencia mínima de tres (3) años en el tema de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y bajo su gestión estarán todas las funciones del Centro de Conciliación sin perjuicio de aquellas que se deleguen en otras personas según este reglamento.

- 2.2.1. Funciones del Director(a): La dirección del Centro de Conciliación debe cumplir con las siguientes funciones:

- Elaborar el Reglamento interno del Centro de Conciliación y los proyectos de reforma cuando las circunstancias lo exijan, los cuales presentará al Consejo Directivo de la Corporación para su aprobación.
- Cumplir y hacer cumplir el Reglamento interno del Centro de Conciliación y las demás disposiciones pertinentes.
- Nombrar el conciliador que actuará como tal en las audiencias de conciliación, que se encuentren debidamente registrados y capacitados para ello.
- Remplazar a un conciliador en las diligencias para las cuales estén citados y no comparezcan por fuerza mayor.
- Llevar y actualizar el registro de conciliadores.
- Organizar un archivo de actas y las respectivas constancias cuando no hay acuerdo conciliatorio.
- Expedir las copias y certificaciones en los casos autorizados por



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

- la ley, de conformidad a la normatividad vigente.
- Promover la difusión de los servicios que se prestan en el Centro de Conciliación.
 - Implementar y desarrollar programas de capacitación y acreditación de los conciliadores.
 - Llevar los archivos estadísticos de conformidad a los requerimientos del Ministerio de Justicia y del Derecho, que permitan conocer cualitativa y cuantitativamente los trámites desarrollados en el Centro de Conciliación.
 - Firmar conjuntamente con el Conciliador las actas de conciliación y velar por que las mismas cumplan con los requisitos de ley. Cuando el Director haga las veces de conciliador, el acta podrá estar firmada adicionalmente por el Secretario.
 - Remitir periódicamente al Ministerio de Justicia y del Derecho, los informes que la Ley y sus reglamentos exigen y la información que en cualquier momento soliciten las autoridades.
 - Expedir a quien lo solicite, copia auténtica de las actas de conciliación, o de las constancias sobre la conciliación, bien porque las Partes no llegan a un acuerdo, o por la inasistencia a la audiencia por alguna de ellas.
 - Recibir las quejas que se presenten contra los Conciliadores en el Centro de Conciliación, resolverlas cuando sean de su competencia o remitirlas a las instancias competentes.
 - Llevar estadísticas de las Conciliaciones que se adelantan a través del Consultorio.
 - Realizar convenios de cooperación con entidades de derecho público o privado.
 - Asignar funciones específicas al Secretario(a) del Centro de Conciliación, además de las establecidas en éste Reglamento.
 - Coordinar con otros Consultorios, con el Ministerio de Justicia y del Derecho y con otras entidades, las labores de tipo académico relacionados con la difusión y capacitación o con cualquier otro programa que resulte conveniente para el logro de los fines propuestos.
 - Gestionar con las directivas de la Corporación, todas las dotaciones que requiera el funcionamiento del Centro de



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

Conciliación.

- Elaborar el proyecto de presupuesto del Centro de Conciliación y presentarlo para su aprobación ante las autoridades competentes, así como velar por la correcta ejecución del presupuesto.
- Establecer las políticas que deberán adoptarse para realizar seguimiento a los acuerdos de Conciliación que se realicen en el Centro de Conciliación.
- Verificar el desarrollo de las audiencias y el cumplimiento de los deberes de los conciliadores, elaborando los informes pertinentes y reclamando la responsabilidad mediante las denuncias a que haya lugar.

Dirigir según la ley todas las actividades del Centro de Conciliación, garantizando que la prestación de los servicios se realice de una manera transparente, ágil, eficiente, responsable, con total diligencia y cuidado, con sujeción a los más altos mandatos éticos, a la Constitución, la ley y el presente reglamento.

- Notificar por un medio físico o virtual seguro al conciliador sobre la designación.
- Velar porque se cite oportunamente y por medio escrito físico o virtual a las Partes involucradas en la Audiencia de Conciliación.
- Las demás que se asignen en este Reglamento y las que establezcan las autoridades de la Corporación competentes.
- El Director también podrá actuar con Conciliador en las audiencias de conciliación, o como facilitador en los programas de capacitación que en Centro ofrezca.

2.2.2. Requisitos: Para ocupar el cargo de Director(a) del Centro de Conciliación debe cumplir con las siguientes requisitos:

- Ser abogado titulado.
- Contar con estudios en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
- (3) años de experiencia profesional o judicial y sin antecedentes penales, disciplinarios o correccionales.



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

2.3. DEL SECRETARIO(A) DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN

El Centro de Conciliación contará con un cargo de Secretario(a) Administrativo, que será nombrado y removido por el Director del Centro y quien no podrá tener antecedentes penales, disciplinarios o correccionales. Podrán ser inscritos como aspirantes a secretarios del Centro de Conciliación, por un período de dos (2) años, quien cumpla los siguientes requisitos:

- Solicitud dirigida al Centro de Conciliación, junto con la hoja de vida del peticionario, acreditando la condición de abogado(a), en la cual se indique su experiencia profesional.
- Haber cursado y aprobado el curso de capacitación en conciliación, dictado por cualquier Centro de Conciliación o por otra entidad debidamente avalada por el Ministerio del Interior y de Justicia para tal fin.

2.3.1. Incompatibilidad. Quien ejerza como Secretario(a) del Centro de Conciliación no podrá trabajar simultáneamente en otro Centro de Conciliación en el mismo cargo.

2.3.2. Funciones del Secretario(a): El Secretario(a) del Centro de Conciliación tendrá las siguientes funciones:

- Recibir y radicar las solicitudes que lleguen al Centro de Conciliación, verificando los requisitos necesarios para proseguir con la actuación.
- Mantener en orden el archivo del Centro de Conciliación, expedir las copias autorizadas por el Director(a) y conservar toda la documentación del Centro de Conciliación.
- Velar por el mantenimiento y conservación de todos los útiles y muebles del Centro de Conciliación, así como de la papelería, códigos y obras de consulta que pertenezcan a éste.
- Ayudar al reparto de los asuntos cuyo trámite ha sido autorizado por la Dirección del Centro de Conciliación.
- Permanecer en las dependencias del Centro de Conciliación durante la jornada laboral asignada.
- Informar inmediatamente al Director(a) del Centro de



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

Conciliación de cualquier irregularidad que se presente en esta dependencia.

- Colaborar en la oportuna atención a los usuarios y servir de medio entre éstos, los estudiantes y los conciliadores.
- Las demás funciones que le asigne el Director(a).

2.4. DE LOS CONCILIADORES

Los conciliadores designados por el Centro de Conciliación, están obligados a respetar los principios y normas éticas establecidas en el presente reglamento. En el caso de que el conciliador designado por las propias partes no forme parte de la Lista o Libro Oficial del respectivo Centro, la aceptación del cargo implicará su sometimiento a los principios y normas éticas de la institución y deberán contar con la capacitación en métodos alternativos de solución de conflictos y participarán activamente de las actividades del Centro de Conciliación que requieran de un Conciliador.

2.4.1. Requisitos que deben cumplir para ser Conciliadores:

- Ser abogado titulado.
- Acreditar la capacitación en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, que cuente con los requisitos mínimos respecto a los módulos e intensidad horaria que fija el decreto 3756 de 2007, realizado por una entidad avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho.
- Estar registrado como capacitador en el directorio de capacitación en conciliación del sistema de la Conciliación –SIC-
- Tener una experiencia mínima de dos años en el ejercicio de la profesión del derecho como litigante, conciliador o como docente.
- Haber solicitado su inscripción en el Centro de Conciliación.
- No registrar sanciones disciplinarias en el SIRI de la Procuraduría General de la Nación, ni impuestas por el Consejo Superior o los Consejos Seccionales de la Judicatura.

2.4.2. Solicitud de Inscripción de Conciliadores: Quien esté interesado en ser inscrito como Conciliador en alguna de las listas del Centro deberá presentar la solicitud a la Dirección del Centro de Conciliación, a la que se anexarán los siguientes documentos



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

- La hoja de vida del solicitante.
- Los relativos a acreditar su experiencia profesional.
- Los certificados y documentos que acrediten su capacitación en Conciliación y mecanismos alternativos de solución de conflictos.

2.4.3. Funciones de los Conciliadores: Tendrán las siguientes funciones:

- Aceptar el conocimiento de los casos asignados, cuando no haya causal de impedimento o inhabilidad.
- Asistir a las sesiones de conciliación el día y la hora que se establezcan.
- Tramitar los asuntos asignados, gobernados sólo por los principios éticos que rigen la Conciliación, obrando de manera neutral, objetiva, transparente e imparcial.
- Comunicar al Director del Centro sobre la existencia de inhabilidades e incompatibilidades para fungir como conciliador en determinado asunto que le haya sido asignado.
- Dar cumplimiento a lo señalado en este Reglamento y en Reglamento Interno del Centro de Conciliación.
- Asistir a los seminarios, talleres, clases de práctica forense, clínicas, cursos de formación continua y demás actividades académicas que los Consultores o la Dirección del Centro de Conciliación señalen con carácter obligatorio.
- Ilustrar a las Partes intervinientes en la Audiencia de Conciliación, sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación.
- Orientar la Audiencia de Conciliación con criterios de igualdad, imparcialidad, y respeto por los intervinientes.
- Guardar absoluta reserva sobre los asuntos en los que actué como conciliador.
- Motivar a las Partes de la Audiencia de Conciliación para que presenten fórmulas de acuerdo.
- Presentar a las Partes propuestas de acuerdo.
- Verificar durante el desarrollo de la audiencia que el acuerdo conciliatorio reúna los requisitos de eficacia y validez.
- Elaborar el acta de la conciliación y someterla a su archivo oficial.
- Elaborar la constancia de la realización de la Audiencia de



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

Conciliación y del fracaso conciliatorio y someterla a su archivo oficial.

2.4.4. Exclusión de Conciliadores: El Consejo Directivo, podrá excluir a aquellos que por causa debidamente comprobada incurran en alguna de las siguientes conductas:

- No cumplir con los requisitos de ley o de éste reglamento para el ejercicio del cargo.
- No atender los casos asignados o la inasistencia a las audiencias programadas, salvo fuerza mayor debidamente comprobada ante el director del centro.
- Ser sancionado penal o disciplinariamente o excluido del ejercicio de la profesión.
- La no observancia de este reglamento.
- Encontrarse en una causal de inhabilidad o incompatibilidad para el ejercicio de sus funciones.
- Las ausencias permanentes a las actividades académicas, de capacitación promovidas por el Centro.

Parágrafo 1. La exclusión será decretada por el Consejo Directivo, de oficio o a solicitud de parte. En caso de ser decretada de oficio, la exclusión será decidida por el Consejo Directivo por petición motivada del Director del Centro, quien acreditará sumariamente las causas que justifican la sanción.

Parágrafo 2. El Consejo Directivo del Centro, ante la existencia de una falta o porque lo amerite la situación, citará al interesado a quien brindará un término de cinco (5) días para dar explicaciones y pedir las pruebas de descargo, observando en todo caso las reglas del debido proceso. El Consejo Directivo del Centro determinará si las faltas implican incumplimiento de las obligaciones o violación del Código de Ética. En caso de incumplimiento, el Secretario levantará un informe y lo remitirá al Director del Centro, para la consideración del Consejo Directivo. Si se decreta la exclusión se comunicará al Ministerio del Interior y de Justicia y a la Sala Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, cuando el conciliador tenga la calidad de abogado.



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

CAPÍTULO III 3. DE LA ASIGNACIÓN DE LOS ASUNTOS

3.1. SISTEMA DE REPARTO

Todo asunto que ingrese al sistema será repartido sin espera, tomando en consideración las listas vigentes de Conciliadores, secretarios y Peritos que hayan superado las etapas de selección y que no se hallen inhabilitados o excluidos. La asignación de los asuntos será enteramente aleatoria y guardando el equilibrio de modo que todos los componentes de las listas tengan igualdad de oportunidad para ser designados, sin discriminación alguna por la supuesta relativa importancia o trascendencia del caso.

3.2. DESIGNACIÓN DE CONCILIADORES

Sin perjuicio de la designación del Conciliador a prevención de las partes, la designación de Conciliadores se hará de la lista oficial, que deberá estar integrada por especialidades y contar con un número variable de integrantes que permita atender de manera ágil y dentro de los plazos señalados por la ley la prestación de este servicio, de modo que se asegure el servicio permanente. Si quien es designado se halla impedido o no comparece, será sustituido inmediatamente por el Director o por otro conciliador seleccionado de la misma manera que el sustituido, caso en el cual el sustituto aprontará el conocimiento del asunto.

CAPÍTULO IV 4. ATENCIÓN DEL CENTRO, PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE EN LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

4.1. ATENCIÓN AL PÚBLICO

El Centro de Conciliación iniciará y terminará sus labores de conformidad al calendario de la Corporación Unificada Naciones Amigas; no obstante, el Director del Centro de Conciliación puede suspender la prestación del servicio durante el período de vacaciones de la Rama Judicial o por fuerza mayor, sin perjuicio de tramitar en forma regular asuntos que se encuentren ya asignados.



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

4.2. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

El Centro de Conciliación estará abierto al público de lunes a sábados en el horario que el Director señale de acuerdo con las necesidades de la comunidad.

4.3. REQUISITOS DE LA SOLICITUD DE CONCILIACIÓN

La solicitud del servicio público de conciliación podrá ser presentada de común acuerdo o individualmente por las partes, ya de manera verbal, por escrito o por cualquier otro medio en que se asegure la identidad de los peticionarios. La solicitud presentada de manera verbal se elevará a escrito por el Secretario, cumpliendo los requisitos mínimos de toda solicitud, a saber:

- a. Nombre, domicilio y dirección de las partes y de los representantes o apoderados, si los tienen.
- b. Los hechos objeto de controversia.
- c. Su cuantía o la afirmación de no tener valor determinado.
- d. Las diferencias o cuestiones materia de la conciliación.
- e. Las pruebas o documentos que se quieran hacer valer.
- f. Petición al Director del Centro para que liquide los costos del trámite de conciliación.
- g. Una relación de los documentos que sirvan de prueba a su posición.
- h. Certificado de existencia y representación legal de las personas jurídicas que obren como partes en la conciliación, expedido con no más de un (1) mes de antelación a la solicitud de conciliación.
- i. El registro civil que acredite la calidad de padre, madre, hijo u otro parentesco con el que se cita a la audiencia de conciliación.
- j. La firma o nombre legible, con número de identificación de quien o quienes solicitan la audiencia.

4.4. TÉRMINO DE DESIGNACIÓN DEL CONCILIADOR

Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de conciliación, el Director del Centro designará el Conciliador que orientará el ejercicio de la facultad conciliadora. El Conciliador será designado aleatoriamente, aún dentro de la especialidad que exigiere el caso, de conformidad con los requerimientos del trámite conciliatorio. Dentro de



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

los 10 días hábiles siguientes el conciliador citará a las partes mediante comunicación remitida a la dirección o domicilio registrado en la petición respectiva, señalándole el sitio, fecha y hora en el cual tendrá lugar la audiencia de conciliación, la cual siempre se deberá realizar en las instalaciones del Centro, sin perjuicio de la Conciliación a prevención. El Conciliador deberá procurar que las circunstancias de modo, tiempo y lugar de la reunión convengam por igual a los intereses de las partes.

4.5. FECHA PARA LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN Y NOTIFICACIONES

El conciliador deberá citar a las partes y hacer concurrir a quienes, en su criterio, deban asistir a la audiencia de conciliación. Las notificaciones o comunicaciones deberán hacerse por el medio más expedito. En todo caso, las notificaciones o comunicaciones se considerarán válidamente hechas, siempre que se dirijan al domicilio o dirección postal, a través de correo certificado mediante las empresas avaladas por el Ministerio de Comunicaciones para realizar las notificaciones judiciales y se darán por surtidas cinco (5) días después de enviadas, siempre que ninguna de las partes alegue haber sido indebidamente notificado o citado o vulneración del derecho al debido proceso.

Parágrafo. En caso de notificaciones al extranjero, será válido el término de quince (15) días para dar por surtidas dichas notificaciones.

4.6. PROCEDIMIENTO EN LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

En la fecha prevista para la celebración de la audiencia y presentes las partes, se procederá de la siguiente manera:

- a. El Conciliador interrogará a las partes con el objeto de fijar con claridad los motivos de conflicto.
- b. Bajo la dirección del conciliador se debatirán las fórmulas de acercamiento que tanto éste como las partes propongan.
- c. En caso necesario, el conciliador discutirá por separado con cada una de las partes las razones que se opongan al perfeccionamiento de una fórmula de conciliación.
- d. Consolidado el acuerdo o constatada seriamente la imposibilidad de zanjar las diferencias, se levantará un acta si del primer intento de conciliación se tratare, o una constancia si se tratare del segundo intento de conciliación, la cual será suscrita por los intervinientes.
- e. Si las diferencias no pudieren resolverse en la primera reunión, se convocarán



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

tantas reuniones o audiencias como fueren necesarias a juicio del Conciliador, siempre y cuando las partes así lo acepten.

- f. Con el fin de facilitar el desarrollo del procedimiento conciliatorio, las partes y el Conciliador tendrán a su disposición toda la asistencia administrativa por parte del Centro de Conciliación.

Parágrafo. El Conciliador deberá actuar con absoluta equidad, razonando sobre las distintas argumentaciones propuestas por las partes, además estimulará y realizará la presentación de fórmulas de avenimiento respecto de las cuestiones controvertidas.

4.7. OBJETO DE LA AUDIENCIA

La Audiencia de Conciliación tendrá por objeto reunir a las partes con el fin de alcanzar un acuerdo, para lo cual se les dará la debida importancia en todo el desarrollo del proceso conciliatorio.

4.8. FACULTADES DEL CONCILIADOR

El Conciliador ilustrará a las partes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación, luego las motivará a presentar fórmulas de arreglo con base en los fundamentos de hecho expuestos por cada una de ellas, y podrá formular propuestas de arreglo. En todo caso, el Conciliador deberá velar porque no se menoscaben derechos ciertos, indiscutibles, mínimos o intransigibles.

4.9. COMPARECENCIA Y REPRESENTACIÓN

Las partes se presentarán 15 minutos antes de iniciar la Audiencia de Conciliación, con el objeto de acreditar su identidad y podrán ser representadas por abogado titulado si no residen en el mismo circuito judicial donde se realizará la audiencia, siempre que su traslado físico sea dificultoso, todo previo aviso al Centro de esta u otra circunstancia que impida su presencia personal en la diligencia.

4.10. AUTORIZACIÓN

Si concurrieran a la Audiencia de Conciliación representantes o apoderados, deben acreditarse con los instrumentos legales pertinentes. Cuando la representación sea de hijos con respecto a



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

los padres o viceversa, será obligatorio presentar prueba del parentesco y carácter de representación legal.

4.11. APERTURA. NUEVAS PRUEBAS.

Posteriormente se procederá a la apertura de la Audiencia, donde las partes podrán presentar nuevas pruebas o alegar hechos nuevos que no consten en el expediente.

4.12. INSTRUCCIONES DEL CONCILIADOR A LAS PARTES

El Conciliador instruirá a las partes sobre el mecanismo conciliatorio, sus efectos, su papel como Conciliador y la naturaleza y dimensión del conflicto, con el fin de limitar la controversia a los puntos de discordia.

4.13. ACTA DE ACUERDO ENTRE LAS PARTES

4.14. Una vez finalizada la Audiencia, si las partes logran un acuerdo, se procederá a la elaboración de un acta que deberá cumplir los requisitos previstos en el artículo 1 de la Ley 640 de 2001, dejando constancia de los puntos tratados, los que fueran resueltos favorablemente y aquellos en que hubo fracaso. Dicha Acta será elaborada por el Conciliador o quien en el momento esté desempeñando las funciones de Conciliador. El Acta deberá ser firmada por las partes, previa conformidad de ellas, y por el Conciliador. El acta se registrará por parte del Conciliador dentro de los dos (2) días siguientes al de celebración de la Audiencia, junto con los antecedentes del trámite conciliatorio, un (1) original del acta para que repose en el Centro de Conciliación y cuantas copias del Acta como partes haya. Se consignarán en el acta de manera clara y definida los puntos de acuerdo, discriminando las obligaciones de cada parte, el plazo para su cumplimiento y, si se trata de prestaciones económicas, se especificará su monto, el plazo y condiciones para su cumplimiento y se anotará el mérito ejecutivo. El acuerdo hace tránsito a cosa juzgada, pudiéndose discutir en posterior juicio solamente las diferencias no conciliadas **FALTA DE ACUERDO**

Si durante la Audiencia no se logra un acuerdo entre las partes, el Conciliador elaborará la respectiva constancia del fracaso del intento conciliatorio y se procederá a su archivo únicamente para efectos de control y seguimiento, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles posteriores al día de celebración de la Audiencia, con la cual se dará constancia de que se frustró el intento conciliatorio.



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

4.15. CONSTANCIAS

El Conciliador expedirá constancia al interesado en la que se indicará la fecha de presentación de la solicitud y la fecha en que se celebró la Audiencia o debió celebrarse, y se expresará sucintamente el asunto objeto de conciliación en cualquiera de los siguientes eventos:

- a. Cuando se realice la Audiencia de Conciliación y no haya acuerdo conciliatorio.
- b. Cuando las Partes o una de ellas no asista a la audiencia. En este evento deberá indicarse expresamente las excusas presentadas por la inasistencia si la hubiere. En este caso la constancia deberá expedirse al cuarto (4) día calendario siguiente a aquel en que debió tener lugar 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 diez (10) días calendarios siguientes la presentación de la solicitud.

En los anteriores eventos, con la constancia respectiva se devolverán los documentos aportados por los interesados.

4.16. REGISTRO DE LAS ACTAS DE CONCILIACIÓN

Una vez logrado el acuerdo conciliatorio, total o parcial, dentro de los dos (2) días siguientes a la Audiencia, el Conciliador que haya realizado la Audiencia de Conciliación deberá registrar el Acta

ante el Centro de Conciliación. Para este efecto, el Conciliador entregará los antecedentes del trámite conciliatorio, un original del Acta para que repose en el Centro y cuantas copias como Partes hayan participado en la Audiencia. Dentro de los dos (2) días siguientes al recibo del acta y sus antecedentes, el Centro certificará en cada una de las actas la condición de Conciliador inscrito, hará constar si se trata de las primeras copias que prestan mérito ejecutivo y las entregará a las Partes. El Centro sólo registrará las Actas que cumplan los requisitos formales establecidos en el artículo 1 de la ley 640 de 2001. Los efectos del acuerdo conciliatorio y del acta de conciliación, previstos en el artículo 66 de la ley 446 de 1998, sólo se surtirán a partir del registro del Acta en el Centro de Conciliación. El registro a que se refiere este artículo no será público. Recibida el Acta por parte de Centro de Conciliación, esta deberá, registrarse en el Sistema de Información de la Conciliación del



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

Ministerio de Justicia y del Derecho.

CAPÍTULO V 5. MECANISMOS DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL, SOBRE LOS TRÁMITES DE CONCILIACIÓN



5.1. MECANISMOS DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL

Se entenderá como el conjunto de elementos físicos y virtuales que permita la Ley, para que el público en general pueda conocer sobre los trámites de Conciliación y Amigable Composición que realice el Centro de Conciliación de UNA. En todo caso, el Centro de Conciliación de UNA tendrá disponible una cartelera visible y a disposición de las partes y de las personas interesadas, para la publicación de actas de Conciliación previo cumplimiento del siguiente procedimiento:

Acuerdo conciliatorio, total o parcial



Dentro de los dos (2) días siguientes a la Audiencia, el Conciliador que haya realizado



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

la Audiencia de Conciliación deberá registrar el Acta ante el Centro de Conciliación: Un original del Acta para que repose en el Centro y cuantas copias como Partes hayan participado en la Audiencia.



Dentro de los dos (2) días siguientes al recibo del acta y sus antecedentes, el Centro certificará en cada una de las actas la condición de Conciliador inscrito, hará constar si se trata de las primeras copias que prestan mérito ejecutivo y las entregará a las Partes. El Centro sólo registrará las Actas que cumplan los requisitos formales establecidos en el artículo 1 de la ley 640 de 2001. Los efectos del acuerdo conciliatorio y del acta de conciliación, previstos en el artículo 66 de la ley 446 de 1998, sólo se surtirán a partir del registro del Acta en el Centro de Conciliación. El registro a que se refiere este artículo no será público.



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



Una vez cumplidos los anteriores procedimientos, las actas se publicarán en la cartelera oficial del Centro de Conciliación que estará ubicada en la recepción del Centro a disposición las partes y de las personas interesadas y mensualmente en la web de la Corporación Unificada Naciones Amigas www.una.edu.co , para lo cual deberá contener como mínimo los siguientes datos y/o links:

- Publicación de Actas.
- Estadísticas (Solicitudes radicadas, materias objeto de las controversias, número de Audiencias realizadas, número de Acuerdos Conciliatorios, – Acuerdos parciales – No acuerdos). Dichas estadísticas también se podrán publicar en las redes sociales del Centro.



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS



Remitir al Ministerio de Justicia y del Derecho, en los meses de enero y julio, una relación del número de solicitudes radicadas, de las materias objeto de las controversias, del número de acuerdos conciliatorios y del número de audiencias realizadas en cada periodo. Igualmente, será obligación de los centros proporcionar toda la información adicional que el Ministerio de Justicia y del Derecho le solicite en cualquier momento. Dicha información será publicada por el Ministerio a través del



Sistema de Información SICAAC³, como lo señala el gráfico siguiente.



³ <https://www.sicaac.gov.co/Recursos/multimedia/imagenes/InfogSICAAC2.png>



**REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE
LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS**

**CAPÍTULO VI
6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS CONCILIADORES**

6.1. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS CONCILIADORES

Teniendo en cuenta que uno de los objetivos estratégicos del Centro es ejercer liderazgo a nivel local, regional y nacional, el Centro de Conciliación de UNA, propenderá permanentemente por el mejoramiento de la calidad de sus servicios. En virtud de lo anterior, el Conciliador que integre las listas deberá surtir y aprobar la evaluación que para este efecto se prevé en este reglamento. Esta evaluación se efectuará cada año y según sus resultados, se determinará la permanencia en la lista de Conciliadores del Centro; las acciones, las estrategias de formación y los estímulos que puedan obtenerse en razón de la misma.

La información se recauda durante el período a evaluar y la consolidación de resultados se hace al finalizar el mismo. Mediante la evaluación se valora y estimula el proceso de mejora, aprendizaje, preparación, participación y práctica en el desarrollo del Conciliador y se miden los resultados obtenidos en ella durante un período.

El resultado de la evaluación se expresará mediante una calificación numérica y contempla los siguientes aspectos:

COMPONENTE De 0% a 100%	PORCENTAJE OBTENIDO
CALIDAD 40%	Valoración de la Audiencia 20%
	Acuerdos Logrados 10%
	Adecuada elaboración de Actas y Constancias 10%
FORMACIÓN PERMANENTE 20%	5%



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

	10%
	15%
	O 20% DEPENDIENTE LAS HORAS
PARTICIPACIÓN A REUNIONES Y ACTIVIDADES 20% - SE DARÁ EL PORCENTAJE DEPENDIENDO LA CANTIDAD DE REUNIONES Y ACTIVIDADES PROGRAMADAS DONDE 0 ES A NINGUNA Y 20% A TODAS	20%
	15%
	10%
	5%
	0%
PROCEDIMIENTOS 20%	Cumplimiento de horarios 10%
	Oportunidad de respuestas a escritos, quejas y reclamos 5%
	Cierre oportuno de casos 5%

6.1.1. Calidad: Busca identificar el desempeño del Conciliador en sus tareas bajo criterios de eficiencia y efectividad. El porcentaje del 40% se distribuye así:

- Valoración de la Audiencia: 20%

Porcentaje equivalente	Valoración de 0 a 100
20%	91 a 100 O MÁS
16%	81 a 90
12%	71 a 80
8%	61 a 70
4%	0 a 60



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

Mide las competencias para el manejo óptimo de la Audiencia de Conciliación. Porcentaje obtenido Base (Resultado de la valoración) 20%. El proceso de valoración de la Audiencia se realizará por parte de un funcionario del Centro debidamente autorizado por el Director. La valoración deberá dar cuenta del manejo estratégico de la Audiencia, las habilidades manifiestas en la misma y la operación institucional, y se realizará cuando lo determine el Centro de manera aleatoria durante el periodo.

- Acuerdos logrados: 10%

Porcentaje equivalente	Valoración de 0% a 100%
10%	91 a 100
8%	81 a 90
6%	71 a 80
4%	61 a 70
2%	0 a 60

Se calcula con el porcentaje de acuerdos obtenidos durante el año sobre el número de audiencias realizadas.

- Adecuada elaboración de actas y constancias: 10%

Porcentaje equivalente	Valoración de 0% a 100%
10%	91 a 100
8%	81 a 90
6%	71 a 80
4%	61 a 70
2%	0 a 60

Se valorará de acuerdo con el número de documentos sin correcciones u observaciones sobre el número de documentos totales elaborados (actas y constancias).

- 6.1.2. Formación Permanente: Busca identificar el interés y la preparación permanente del Conciliador en temas de actualidad relacionados con los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Se valorará de acuerdo con la presentación



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

de los certificados donde conste la participación y aprobación, si es del caso, en cursos, congresos, seminarios, talleres u otras actividades académicas. Se tendrán en cuenta las horas de capacitación en eventos promovidos por el Centro y en los que éste manifieste que puntuarán para este aspecto. El porcentaje del 20% se valorará así:

Porcentaje equivalente	Base (Horas cursadas)
20%	Más de 60
15%	51 a 60
10%	41 a 50
5%	31 a 40
0%	0 a 30

6.1.3. Participación: Busca identificar el interés que tenga el Conciliador en hacer parte de las actividades, diferentes a las académicas (Jornadas con la comunidad, Jornadas Empresariales, Ferias, Integraciones estudiantiles, reuniones, comités, consejos entre otros), propuestas por el Centro. Se calculará del índice del número de actividades en las que participó el Conciliador, sobre el número total de actividades propuestas. 20% será cuando participan a todas, 0% a ninguna y porcentualmente dependiente las actividades que se programen por el Centro.

Porcentaje equivalente	Valoración de 0% a 100%
20%	91 a 100
15%	81 a 90
10%	71 a 80
5%	61 a 70
0%	0 a 60

1... 6.14. Procedimientos: Busca identificar el cumplimiento de los procedimientos, requerimientos y políticas institucionales de atención al cliente, oportunidad, calidad, cumplimiento y todas aquellas que sean aplicables. El porcentaje del 20% ya previsto se distribuye así:

- Cumplimiento de horarios de Audiencias: 10%



**REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE
LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS**

Porcentaje equivalente	Valoración de 0% a 100%
10 %	91 a 100
8%	81 a 90
6%	71 a 80
4%	61 a 70
2%	0 a 60

Se calculará teniendo en cuenta la cantidad de los retardos del Conciliador sobre el total de las citaciones.

- Oportunidad de respuesta a escritos, devoluciones, quejas y reclamos: 5%

Porcentaje equivalente	Valoración de 0% a 100%
5%	91 a 100
4%	81 a 90
3%	71 a 80
2%	61 a 70
1%	0 a 60

Se calculará con el índice del número de escritos, devoluciones, quejas y reclamos respondidos oportunamente, sobre el número total de escritos. Cuando el conciliador no tenga ninguna devolución, queja y/o reclamo, tendrá el 100% del puntaje máximo.

- Cierre oportuno de casos: 5%

Porcentaje equivalente	Valoración de 0% a 100%
5%	91 a 100
4%	81 a 90
3%	71 a 80
2%	61 a 70
1%	0 a 60



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

Tal labor conlleva el cierre del caso, así como el levantamiento y archivo de los documentos correspondientes en carpeta: se calculará con el índice del número de casos cerrados oportunamente sobre el número total de casos asignados. Se tendrán como cerrados oportunamente los casos en los que a consideración del Centro se haya justificado en debida forma su apertura aun cuando su trámite haya superado tres (3) meses desde la radicación de la solicitud.

6.2. CALIFICACIÓN Y RESULTADOS

Una vez ponderadas las calificaciones obtenidas por los Conciliadores en la evaluación, los siguientes serán los resultados:

NIVEL	PORCENTAJE LOGRADO	ACCIONES
EXCELENTE	90% A 100%	Ser tenido en cuenta para el proceso de promoción para la Lista A
		Participación en eventos y cursos promovidos por el Centro como Facilitador
		Otorgamiento del 30% del valor de la Inscripción en otros cursos de formación impartidos por el Centro
BUENO	80% A 89,99%	Ser tenido en cuenta para el proceso de promoción para la Lista B
		Participación en eventos y cursos promovidos por el Centro como Facilitador Auxiliar Otorgamiento del 20% del valor de la Inscripción en otros cursos de formación impartidos por el Centro
ACEPTABLE	70% A 79,99%	Permanencia en la lista de Conciliadores y refuerzo en áreas deficitarias de acuerdo al plan de mejoramiento que se adopte para el efecto por el Centro
		Otorgamiento del 10% del valor de la Inscripción en otros cursos de formación impartidos por el Centro



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

NO ACEPTABLE	60% A 79,99%	Hasta tanto apruebe el plan de mejoramiento que se adopte para el efecto por el Centro, el conciliador quedará inactivo
DEFICIENTE	0% a 5,99%	Exclusión de la lista de conciliadores

6.3. RECONOCIMIENTOS

El Centro podrá otorgar reconocimientos a aquellos Conciliadores cuyo desempeño sea meritorio de ello. Los criterios para su entrega, períodos y condiciones serán de libre definición por el Consejo Directivo del Centro de Conciliación.

**CAPÍTULO VII
7. DE LAS TARIFAS PARA EL SERVICIO DE CONCILIACIÓN**

7.1. TARIFAS DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Para la prestación del servicio de Conciliación, se tendrán en cuenta los siguientes topes máximos, teniendo como referencia el valor de la cuantía de la pretensión del conflicto señalada en la solicitud de conciliación:

CUANTÍA (Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes – SMLMV)	HONORARIOS MÁXIMOS SERVICIOS DE CONCILIACIÓN EN SMLDV
Menos de 8	9
Entre 8 e igual a 13	13



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

Más de 13 e igual a 17	16
Más de 17 igual a 35	21
Más de 35 e igual a 52	25
Más de 52	3,5% DE LA CUANTÍA

PARÁGRAFO PRIMERO. Corresponderá al Conciliador el cincuenta por ciento (50%) y al Centro el cincuenta por ciento (50%) del valor de dichas tarifas.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La tarifa máxima permitida para la prestación del servicio de Conciliación será de treinta salarios mínimos legales mensuales vigentes (30 SMLMV).

PARAGRAFO TERCERO. En ningún caso el Conciliador podrá recibir directamente pago alguno por cuenta de las partes.

- 7.1.1. Liquidación de la tarifa de Conciliación: La tarifa deberá ser liquidada y cobrada en su totalidad al solicitante al momento de presentar la solicitud de Conciliación. Las tarifas de Conciliación no dependen del resultado de la misma. Con todo, en el evento en que la parte convocada no asista a la Audiencia de Conciliación, el Centro devolverá al convocante el 70% de la tarifa cancelada. En caso de segunda convocatoria, el porcentaje que se devolverá será del 50%.
- 7.1.2. Reliquidación de la tarifa de Conciliación: En los casos en que la cuantía de la pretensión del asunto sometido a Conciliación sea aumentada en el desarrollo de la Conciliación, el Centro podrá reliquidar la tarifa sobre el monto ajustado conforme a lo establecido en el presente reglamento.
- 7.1.3. Tarifa en asuntos de cuantía indeterminada y sin cuantía: Cuando se trate de asuntos de cuantía indeterminada o que no tengan cuantía, el valor del trámite será máximo de catorce salarios mínimos legales diarios vigentes (14 SMLDV). No obstante, si en el desarrollo de la Conciliación se determina la cuantía de las pretensiones, el Centro deberá reliquidar la tarifa conforme a lo establecido en



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

el presente reglamento.

- 7.1.4. Encuentros adicionales de la Audiencia de Conciliación. Si las partes en conflicto y el Conciliador, de mutuo acuerdo realizan más de dos (2) encuentros de la Audiencia de Conciliación, se cobrará por cada encuentro adicional un diez por ciento (10%) adicional sobre la tarifa inicialmente señalada, que se liquidará conforme a lo establecido en el presente reglamento.
- 7.1.5. Tarifas de Conciliaciones de mutuo acuerdo: Cuando la solicitud sea presentada de común acuerdo por dos o más partes, se sumará, separadamente, la totalidad de las pretensiones de cada una de ellas, y la tarifa se liquidará con base en la mayor.
- 7.1.6. Causales de devolución de dinero: El Centro procederá a la devolución de dinero en los siguientes eventos:
- El Centro devolverá al convocante el 100% del dinero cancelado cuando se cierre el caso por desistimiento o arreglo directo, siempre y cuando la solicitud se realice dentro del día siguiente a la radicación de la solicitud de Conciliación.
 - El Centro devolverá al convocante el 50% del dinero cancelado cuando se cierre el caso por desistimiento o arreglo directo, siempre y cuando la solicitud se realice después del día siguiente a la radicación de la solicitud de Conciliación y antes de la celebración de la primera sesión de la Audiencia de Conciliación.
 - Cuando se presente inasistencia de la parte convocada a la Audiencia de Conciliación, el Centro devolverá al convocante el 70% de la tarifa cancelada. En caso de segunda convocatoria, el porcentaje que se devolverá será del 50%.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cualquier devolución que se haga, se tendrá en cuenta para la liquidación y pago de los honorarios que le correspondan al Conciliador.

CAPÍTULO VIII 8. DISPOSICIONES FINALES

8.1. DEBERES Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS QUE HACEN PARTE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

Los Conciliadores inscritos, y en general las personas que hagan parte del Centro están obligadas a:

- a) Obedecer fielmente la Constitución Política, la Ley y sus reglamentos, y en particular el reglamento interno del Centro de Conciliación.
- b) Obrar con honestidad en todas las actividades que desarrollen en el Centro de Conciliación y en las que comprometan la actividad desarrollada por el Centro.
- c) Informar oportunamente a las Directivas del Centro de Conciliación 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 y con todos los usuarios del Centro con el debido respeto y consideración en atención a sus circunstancias personales.
- e) Cumplir fielmente todas las funciones propias del cargo que ejerza en el Centro de Conciliación 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.
- 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 a tomar tendientes a mejorar la calidad de los servicios que presta el Centro de Conciliación.

8.2. CONFIDENCIALIDAD

El Conciliador, las partes, sus representantes, asesores y los eventuales observadores mantendrán el carácter confidencial de todas las cuestiones relativas al procedimiento conciliatorio. La confidencialidad se hará también extensiva a los acuerdos conciliatorios, salvo en los casos establecidos en la Ley.

8.3. DESIGNACIÓN Y HONORARIOS DE PERITOS

En la Conciliación los peritos serán designados por las partes. Los honorarios de los peritos serán los que convengan las partes o los que señale la ley, según la materia de que se trate el dictamen



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

8.4. EXPULSIÓN AUTOMÁTICA EN CASO DE EXCLUSIÓN

Una misma persona podrá integrar simultáneamente las listas de Conciliadores y Amigables Compondores, pero quien sea excluido de una de ellas quedará automáticamente excluido de las demás. Escogida la persona como Conciliador, no queda inhabilitado para ser seleccionado en las otras Listas.

8.6. VIGILANCIA

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

8.6. INCORPORACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética Profesional del Centro de Conciliación y las normas respecto del ejercicio de la respectiva profesión de los Conciliadores y demás funcionarios del Centro hacen parte integral de este reglamento.

8.7. PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIÓN

Las normas de este Reglamento podrán ser modificadas por el Consejo Directivo del Centro de Conciliación, cuando por razones de la buena prestación del servicio se estime conveniente o porque requiera adecuarse a la normatividad vigente.

9.1. DE LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN

En el Centro de Conciliación de UNA, somos conscientes de nuestra misión, visión, principios y objetivos, por lo que todos somos activos participantes en la solución de conflictos como herramienta de paz y convivencia social. Los Conciliadores tienen un deber hacia las partes, hacia su profesión o actividad y para con ellos mismos. Deben actuar de manera clara en relación con los participantes, deben ser honestos e imparciales, promover la confianza de las partes, obrar de buena fe, ser diligentes y no buscar el propio interés. El Conciliador es un profesional con responsabilidades y deberes éticos. Todos los Conciliadores, que ejerzan como tales en el Centro, deben sujetarse a los principios éticos.



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

9.2. OBLIGATORIEDAD

El Código de Ética del Centro de Conciliación de UNA (en adelante, el Centro) es de observancia obligatoria para todos los funcionarios del Centro, estén vinculados como Conciliadores o árbitros, o que actúen como tales por designación de las partes o del Consejo Directivo.

9.3. NORMAS ÉTICAS

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

9.4. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Todos los funcionarios del Centro de Conciliación observarán por igual una conducta acorde con los siguientes principios: 1. Independencia. La libertad y autonomía para actuar en el ejercicio de sus funciones. 2. Imparcialidad y Neutralidad. La falta de prevención a favor o en contra de las partes. Objetividad. 3. Idoneidad. Aptitud para solucionar una controversia. 4. Diligencia. Actuación con celeridad y cuidado. 5. Probidad. Integridad y honradez en el obrar. 6. Discreción. Reserva en sus actuaciones. Estos principios también son aplicables a las partes, sus representantes, abogados y asesores.

9.5. ACEPTACIÓN DEL NOMBRAMIENTO

El futuro Conciliador aceptará su nombramiento sólo: 1. Si está plenamente convencido que podrá cumplir su tarea con imparcialidad. 2. Si está plenamente convencido que podrá resolver las cuestiones controvertidas o litigiosas y que posee un conocimiento adecuado del tema. 3. Si es capaz de dedicar a la Conciliación, el tiempo y la atención que las partes tienen derecho a exigir dentro de lo razonable.

9.6. DEBER DE DECLARACIÓN AL MOMENTO DE LA INSCRIPCIÓN EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

1. Todo Conciliador está obligado a suscribir una Declaración Juramentada al momento de realización de su inscripción en el Centro de Conciliación, la cual deberá ser entregada a la Secretaría del Centro. 2. La declaración se hará por escrito y será puesta en conocimiento de todas las partes para que en un plazo no mayor de cinco (5) días manifiesten lo que consideren conveniente a su derecho. 3. El futuro Conciliador deberá revelar todos los hechos o circunstancias que puedan originar dudas justificadas respecto a su imparcialidad o independencia. Enunciativamente deberán considerar, entre otros, los siguientes hechos o circunstancias: 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. El no revelar tales hechos o circunstancias u otros similares dará la apariencia de parcialidad y puede servir de base para su descalificación.

9.7. DEBER DE DECLARACIÓN AL MOMENTO DE INICIO DEL TRÁMITE CONCILIATORIO

El Conciliador deberá revelar al iniciar la Audiencia de Conciliación: 1. Cualquier relación de negocios, presente o pasada, directa o indirecta, según lo indicado en el numeral 3 del artículo antecedente, con cualquiera de las partes, sus representantes, abogados o asesores, incluso su designación previa como conciliador, 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. 2. La existencia y duración de cualquier relación social sustancial mantenida con una de las partes. 3. La existencia de cualquier relación anterior mantenida con otros conciliadores (incluyendo los casos de previo desempeño conjunto de la función de conciliador). 4. El conocimiento previo



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

que haya podido tener de la controversia o litigio. 5. La existencia de cualquier compromiso que pueda afectar su disponibilidad para cumplir sus deberes como conciliador, en la medida en que ello pueda preverse. 6. Cualquier otro hecho, circunstancia o relación que a su juicio resultase relevante para salvaguarda de la imparcialidad. 7. El deber de revelar nuevos hechos o circunstancias se mantiene durante todo el proceso de conciliación.

9.8. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Reglamento establece el conjunto de principios de carácter ético y moral, así como algunos procedimientos y reglas que deben seguir los Conciliadores del Centro de Conciliación. El Centro es responsable de velar por el cumplimiento de éste.

9.9. 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.

9.10. PAPEL DE LA CONCILIACIÓN

El Conciliador está obligado a educar a las partes e involucrarlas en el proceso de Conciliación. El Conciliador debe considerar que su labor cumple un papel pedagógico que trasciende la solución del conflicto específico y que posibilita preparar a las partes para manejar futuros conflictos en una forma más productiva y creativa, contribuyendo de ese modo al establecimiento de una cultura de paz. El Conciliador debe estar preparado para dar sugerencias en cuanto al procedimiento y alternativas que ayuden a las partes a llegar a acuerdos mutuamente satisfactorios. Debido al estatus, experiencia y habilidad que tiene el Conciliador debe estar consciente de que sus sugerencias y recomendaciones pueden ser aceptadas por las partes sin medir sus consecuencias. Por lo tanto, debe evaluar cuidadosamente el impacto de sus intervenciones o propuestas y asumir plena responsabilidad por su actuación. La información recibida por el Conciliador es confidencial y no debe ser revelada a ninguna otra persona ni a las partes fuera del contexto de la Audiencia.



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

9.11. USO DE LA INFORMACIÓN

El Conciliador no puede utilizar la información adquirida durante el proceso conciliatorio para beneficiar a terceros o a sí mismo.

9.12. NEUTRALIDAD

El Conciliador debe expresar y revelar al Centro y a las partes, tan pronto sea designado o tome conocimiento de alguna controversia, 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.

9.13. 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. Asimismo, 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.

9.14. DEBERES DEL CONCILIADOR

El Conciliador debe abstenerse de realizar cualquier comportamiento inapropiado o indecoroso que afecte a la imagen del Centro. 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.



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

9.15. DE LAS FALTAS Y SANCIONES

Para efectos de la imposición de sanciones, las faltas se califican como graves o leves de acuerdo con los siguientes criterios: 1. La naturaleza de la falta y sus efectos, según si se ha producido escándalo o mal ejemplo o se han causado perjuicios. 2. El grado de participación en la comisión de la falta y las circunstancias agravantes o atenuantes. 3. Los antecedentes disciplinarios y los motivos determinantes de la acción u omisión. **Son faltas leves:** 1. La impuntualidad en el desarrollo del trámite conciliatorio. 2. Mantener prendidos los elementos de comunicación personal durante las Audiencias. 3. Consumir alimentos o fumar en las instalaciones del Centro. **Son faltas graves:** 1. La no concurrencia sin justa causa a una Audiencia o diligencia. 2. Atentar contra la integridad física y psicológica de compañeros, usuarios u otras personas que laboren en el Centro. 3. Falsificar certificaciones y demás documentos para cualquier efecto académico, administrativo, o que vayan en detrimento de los usuarios. 4. Reincidir en faltas previstas como leves. 5. Suplantar a compañeros en evaluaciones, actos académicos y audiencias. 6. Exigir o recibir dineros o dádivas a los usuarios del Centro para la prestación del servicio. 7. Asumir directamente o recomendar abogados para tramitar los asuntos que son motivo de trámite en el Centro.

9.16. DE LAS SANCIONES

El Consejo Directivo sancionará las faltas anteriores, según la gravedad del hecho. Le corresponde al Director comunicar por escrito de ellas para iniciar el respectivo procedimiento. La infracción a las normas de este Código traerá como consecuencia, según la gravedad de la falta, la imposición al responsable de alguna de las sanciones siguientes: a. Amonestación escrita, la que puede ser privada o pública, según determinación del órgano máximo. b. Suspensión del derecho a ser elegido como Conciliador. El plazo de suspensión se impondrá a criterio del órgano máximo, no pudiendo ser mayor a seis meses. c. Separación de los Registros de Conciliadores del Centro, según el caso.

9.17. IMPOSICIÓN DE SANCIONES

La imposición de sanciones se registrará en el Libro de Sanciones del Centro a cargo de la Secretaría, la que conservará los antecedentes respectivos. Dicho registro y los antecedentes estarán a disposición de los interesados en la Secretaría.



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

9.18. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES

Para la verificación de infracciones a los deberes previstos por el presente Código y la imposición de sanciones respectivas, se estará al siguiente procedimiento: a. Toda persona natural o jurídica que tenga conocimiento de alguna violación a las normas del presente reglamento, podrá denunciar la comisión de dichas infracciones ante el Consejo Directivo, a través de la Secretaría del Centro. b. El Consejo Directivo del Centro será el encargado de conocer las posibles infracciones a los deberes impuestos por el presente Código y resolver sobre la aplicación de las sanciones respectivas.⁴

Comuníquese y Cúmplase,

Firma en original que reposa en el archivo del Centro.

JHON CARLOS GARZON COMETTA
Director
Centro de Conciliación de UNA
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS
NIT 900967737-4

⁴ Cfr. COHECHA León, César, *Matriz del Procedimiento Conciliatorio*, Centro de Conciliación “Jaime Pardo Leal”, Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional de Colombia, 2006: “En relación con el incumplimiento legal del conciliador, el centro de conciliación deberá aplicar el parágrafo 1° del artículo 1° del Decreto 30 de 2002 que establece que si el conciliador no cumple con las obligaciones descritas, el Centro impondrá las sanciones que correspondan según su reglamento. Lo anterior sin perjuicio de las sanciones que pueda aplicar el Consejo Superior de la Judicatura como entidad que ejerce el control, inspección y vigilancia de los conciliadores en virtud de la Sentencia C-917 de 2002 de la Corte Constitucional”. Cfr. Reglamento del Centro de Conciliación de la Universidad del Cauca, Capítulo VI El trámite y La audiencia de conciliación. En este sentido se dirigió la recomendación del Ministerio del Interior y de Justicia en el Concepto del 14 de junio de 2006. Cfr. Centro de Conciliación de la Universidad del Cauca, Capítulo Cfr. Ibídem, Capítulo VI. El trámite y La audiencia de conciliación, Art. 28. Para la elaboración del presente reglamento se ha tenido en cuenta, además del marco reglamentario del arbitraje institucional, el Reglamento de Arbitraje Institucional de la Cámara de Comercio de Bogotá, aprobado por el Ministerio del Interior y de Justicia, mediante oficio 0FI07- 1117-DAJ-0500 del 18 de enero de 2007, disponible en la página web <http://cac.ccb.org.co> - 2007. Concepto 24957 del 6 de septiembre de 2007 Leyes 446 de 1998, Ley 640 de 2001 Ley 734 de 2002 Ley 1123 de 2007 Decreto Ley 196 de 1971 Decreto Ley 196 de 1971 Decreto 0030 del 14 de enero de 2002. Resolución 1399 de 2003.



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

Se adiciona al presente reglamento los siguientes artículos:

CAPÍTULO X 10. TRATAMIENTO DE PQR, NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA DEL USUARIO

10.1 TRATAMIENTO DE PQR Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: El Centro de Conciliación de UNA, cuenta con un sistema de Preguntas, Quejas y Reclamos que se registrará por las siguientes reglas:

OBJETIVO: Establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para el tratamiento de las Preguntas, Quejas y Reclamos recibidos por el usuario, los conciliadores y personal.

- a) **Medio de Recepción:** El Centro tendrá un formulario PQR en la página web, disponible para sus usuarios.
- b) **Evaluación de la comunicación:** La queja llegará directamente al e-mail de la Secretaría del Centro, quien notificará el recibido al solicitante dentro de los tres días siguientes al recibido y le asignará un radicado. Si la comunicación fue remitida al Centro por error, la Secretaría podrá comunicarlo al usuario y dejar constancia de ello como respuesta a la PQR.
- c) **Tratamiento de la comunicación:** La secretaria o quien haga sus veces, remitirá la consulta a la persona directamente implicada con copia a la dirección del centro en el término de tres días de recibida la PQR. La persona implicada, resolverá la PQR y presentará a la dirección el borrador del comunicado que se dará al usuario, en un tiempo máximo de siete días hábiles. Una vez recibido el borrador por la dirección; si lo cree conveniente, esta citará a la parte implicada para revisar respuesta, pruebas, anexos y dará respuesta formal por el medio virtual que haya suministrado el usuario. Igualmente, la dirección podrá delegar esta función en secretaria si lo cree pertinente.
- d) **Información al usuario:** En todo caso, todo usuario deberá recibir la respuesta a que haya lugar en los términos establecidos para ello y de acuerdo a las normas vigentes y al reglamento del Centro.
- e) El Centro deberá contar con un pequeño formato online para evaluar la satisfacción del usuario frente al desempeño de los conciliadores y/o



REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE UNA, DE LA ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO DENOMINADA CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONES AMIGAS

servicios prestados.

- f) El Centro de Conciliación de UNA debe evaluar al menos una vez al año el cumplimiento de lo planificado contra lo ejecutado y realizar ajustes cuando así se requiera para lo cual también deberá tener claras las estadísticas del nivel de satisfacción de los usuarios y la resolución PQR.

10.2. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN SOCIOECONÓMICA DEL USUARIO: El Centro de Conciliación de UNA, tendrá un formulario para que usuarios reporten toda la información pertinente a la Solicitud de Conciliación, donde se deberá consignar entre otros datos, el estrato a que pertenece. Para comprobarlo, tendrá en cuenta:

- a) La información suministrada en el formulario por el usuario.
- b) La cuantía, clase y tipología del conflicto.
- c) Sólo de ser necesario, se pedirá un soporte como certificado de estratificación o recibo de servicios públicos.