

REGLAMENTO INTERNO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA CORPORACION PROMOTORA DE ACCESO A LA JUSTICIA (CORPROJUSTICIA)

Tabla de contenido

CAPÍTULO I	3
ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO, VISIÓN, MISIÓN, POLÍTICAS, PARÁMETROS Y METAS DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN	3
CAPÍTULO II	7
DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	7
CAPÍTULO III	1C
OPERADORES DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO: CONCILIADORES Y CÓDIGO DE ÉTICA	1C
SECCIÓN I	17
DE LOS CONCILIADORES (REQUISITOS)	17
SECCIÓN II	18
DE LA CONFORMACIÓN DE LAS DIFERENTES LISTAS DEL CENTRO, RESPONSABILIDADES DE LOS OPERADORES QUE LAS INTEGRAN Y DE LA EXCLUSIÓN DE LAS MISMAS	18
SECCIÓN III	22
DEL CÓDIGO DE ETICA Y DEL PROCEDIMIENTO APLICABLE	22
CAPÍTULO IV	27
DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN	27
SECCIÓN I	27
DE LA ASIGNACIÓN DE ASUNTOS	27
SECCIÓN II	27
DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO	27
CAPÍTULO V	3C
DE LAS TARIFAS ASOCIADAS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	3C
SECCIÓN I	36
DE LAS TARIFAS DE CONCILIACIÓN	36

SECCIÓN II	3
JORNADAS GRATUITAS DE CONCILIACIÓN	38
CAPÍTULO VI	33
ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL	33
CAPÍTULO VII	43
DISPOSICIONES SOBRE EL DERECHO A LA CAPACIDAD LEGAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	43
SECCIÓN I	43
SOLICITUD ACUERDOS DE APOYOS O DIRECTIVAS ANTICIPADAS, DESIGNACIÓN Y CITACIÓN	43
SECCIÓN II	45
AUDIENCIA PRIVADA Y DE SUSCRIPCIÓN DE ACUERDOS DE APOYOS / DIRECTIVAS ANTICIPADAS	45
CAPÍTULO VIII	48
DISPOSICIONES FINALES	48
Conclusión	55

CAPÍTULO I

ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO, VISIÓN, MISIÓN, POLÍTICAS, PARÁMETROS Y METAS DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN

ARTÍCULO 1. Ámbito de aplicación del reglamento. Este reglamento señala el marco general para todos los miembros del Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) en la prestación de los servicios de conciliación, autorizado para esos efectos por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho, conforme a las Resoluciones xxxx de xxxx y xxxx de xxxx.

Parágrafo: Para efectos del presente reglamento, se entenderán las siguientes definiciones en relación con los servicios prestados por el Centro:

Conciliación: De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 2220 de 2022, es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador, quien, además de proponer fórmulas de arreglo, da fe de la decisión de acuerdo, la cual es obligatoria y definitiva para las partes que concilian. Esta figura está regulada sobre todo por la Ley 2220 de 2022 o Estatuto de la Conciliación.

ARTÍCULO 2. Visión. El **Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia)** quiere ser reconocido como un referente nacional e internacional en la promoción y prestación de servicios de justicia auto y hetero compositiva. Nuestro compromiso es consolidarnos como un actor activo en la construcción de una sociedad armónica, pacífica y tolerante, que privilegie la confianza ciudadana y garantice el respeto por la dignidad humana y facilite la participación activa de las personas con discapacidad en todos nuestros servicios. A través de la innovación y el fortalecimiento de los espacios ofertados, trabajamos por un sistema de justicia más inclusivo, accesible y equitativo para toda la población.

ARTÍCULO 3. Misión. El **Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia)** tiene como **MISIÓN** promover el acceso a la justicia a través de la implementación de los

Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), brindando servicios especializados que faciliten la resolución de disputas de manera expedita y eficaz para la población en general. Enmarcados en la neutralidad e imparcialidad de los operadores, fomentamos espacios de diálogo y acercamiento entre las partes, contribuyendo a la convivencia pacífica y la reconstrucción del tejido social. Asimismo, apoyamos la formación y difusión de las ventajas de los MASC entre profesionales del derecho y la ciudadanía, fortaleciendo el sistema de justicia, garantizando la dignidad humana y promoviendo la inclusión de personas con discapacidad conforme a lo establecido en la Ley 1996 de 2019 y las demás normas que la complementen.

ARTÍCULO 4. Políticas y Parámetros. Serán consideradas políticas del **Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia)** y, por lo tanto, se considerarán como parámetros para el punto de partida de sus actividades y del desarrollo de sus funciones, las siguientes:

4.1. Calidad en la Prestación del Servicio: El Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) garantizará ante todo la calidad de los servicios prestados, conforme a las condiciones definidas por el Ministerio de Justicia y del Derecho, en especial aquellas contempladas en la Norma Técnica de Calidad NTC 5906:2012. Con este propósito, también se garantizará la idoneidad de cada uno de los conciliadores, que comprenderán las listas del Centro y se propenderá por el mayor grado de satisfacción de las partes, en el trámite de sus casos.

Se diseñará y aplicará una herramienta, para efectuar el debido control a la prestación de los servicios anunciados por el centro y que de esta manera se materialice la política de calidad, bajo los parámetros definidos por la Norma de Calidad antes referida. La evaluación, seguimiento y mejora continua que se prevé en aquella, estarán reflejados en los indicadores que se establezcan periódicamente, para medir entre otros, la eficacia de la conciliación que se presta en este Centro.

De la misma manera, en armonía con las políticas de participación y transparencia, el mejoramiento continuo que exige la calidad partirá entre otros, de las percepciones que tengan los usuarios, acerca de los servicios prestados y consignados a través del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Esto irá acompañado también de la evaluación anual que deberá ser realizada por el director del Centro y remitida a la entidad promotora, con el fin que de que se realicen acciones de mejoramiento, al mismo tiempo, deberán contemplar un plan de

capacitación y de actualización anual, a los integrantes de la estructura del Centro, incluyendo a los operadores que hacen parte de sus listas.

4.2. Participación Ciudadana: El centro contará de manera permanente, con una estrategia de participación de la comunidad y de promoción y divulgación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Por esta razón, se establecerán diferentes espacios de interacción con la ciudadanía y la población de la zona de influencia del centro, con el fin de involucrarla en el desarrollo de las acciones encaminadas, al cumplimiento de objetivos comunes, relacionados con la resolución pacífica de los conflictos. Lo anterior, también de la mano del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones implementado por el centro, en el cumplimiento de la política de transparencia, enunciada más adelante.

4.3. Responsabilidad Social: El centro prestará sus servicios, en atención a la función social que tienen los mecanismos alternativos de solución de conflictos, sobre todo en el papel que pueden desempeñar para aumentar las posibilidades de acceso a la justicia, en población que por sus particulares condiciones sociales, económicas, geográficas o culturales, entre otras, tienen un alto grado de dificultad para acceder a la justicia representada por la Rama Judicial del poder público. Con este objetivo, se determinarán criterios diferenciales a la hora de atender a los usuarios, y darles prioridad a los sujetos de especial protección constitucional. Dentro del desarrollo de este parámetro, se contemplará la prestación de los servicios anunciados, en forma gratuita, para estos casos especiales y en las jornadas de conciliación que organice el Ministerio de Justicia y del Derecho conforme al Artículo 44 del presente reglamento

4.4. Transparencia: El Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) tendrá mecanismos de información al público en general, relativa a los procesos que se lleven a cabo que incluirá entre otros, el código de ética.

La divulgación de la información del Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) incluirá los perfiles y calidades de los conciliadores. Esto comprende, además, la manera en la cual se realiza el reparto de los casos, conforme a lo establecido en el presente reglamento en la eventualidad que las partes, no hayan designado de manera previa al operador correspondiente.

El Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) tendrá un sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en concordancia con los parámetros de

calidad y de participación.

El marco tarifario para cada uno de los servicios ofrecidos será público.

4.5. Innovación: El centro tramitará sus procesos, de acuerdo con las capacidades de sus usuarios y aplicará sus procedimientos también por medios digitales o electrónicos preservando la garantía del debido proceso de las partes. El Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia), si es necesario y de acuerdo con las preferencias del usuario, lo acercará al uso de las nuevas tecnologías, sobre todo aquellas que hagan posible la disminución del tiempo y los costos de los servicios prestados.

ARTÍCULO 5. Metas del Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia). Son metas del Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia), las siguientes:

5.1. Constituirse desde la calidad y la excelencia, en una estructura de apoyo a la labor que desempeñan los conciliadores, alrededor de la administración de justicia y la gestión adecuada de las controversias.

5.2. Desarrollar herramientas innovadoras en el tema de los MASC, que posibiliten cada vez más, una gestión eficiente y eficaz, en el amplio espectro de la resolución pacífica de los conflictos.

5.3. Convertirse en un punto de apoyo fundamental, para la ejecución de las diferentes políticas públicas que puedan llegar a estructurarse en torno al tema del acceso a la justicia.

5.4. Realizar estudios y análisis relacionados con los contextos de aplicación de los MASC, con el fin primordial de mejorar la efectividad de estos y de aumentar los niveles de conocimiento sobre los mismos.

5.5. Generar una sensación de confianza por parte de los usuarios y de la comunidad en general, hacia el Centro, partiendo de la aplicación, sobre todo, de la política de transparencia establecida.

5.6. Fomentar la cultura de diálogo y del consenso en la diferencia, como parte de la construcción de una cultura de convivencia, en la zona de influencia del Centro y de aquella que sea impactada positivamente por las acciones del mismo.

5.7. Volverse un aliado importante de otros Centros y de otras entidades o

instituciones con los cuales se tengan objetivos comunes, sobre todo aquellos relacionados con la necesidad fomentar el crecimiento del uso de los MASC, por parte de diversos ámbitos de la sociedad colombiana.

5.8. Tornarse en un aliado estratégico de los gobiernos nacionales y locales en el desarrollo de proyectos, acciones y actividades, que estén relacionadas con la Misión, Visión y Políticas de este Centro.

5.9. Contar con adecuados niveles de relacionamiento, coordinación y articulación, con las diferentes autoridades administrativas y judiciales, que tengan que ver con la materialización de los propósitos de los MASC.

5.10. Auspiciar en las personas que integran la estructura del Centro y en los operadores que hacen parte de sus listas, el conocimiento alrededor del tema de los MASC, el fortalecimiento de la ética como punto cardinal de sus actuaciones. Lo anterior con un claro sentido social, como mandato, en el cual, la atención a la población vulnerable y a los sujetos considerados como de especial protección constitucional, serán la prioridad.

CAPÍTULO II

DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

ARTÍCULO 6. Estructura Administrativa. El Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) estará integrado por una estructura administrativa, que se organizará de la siguiente manera:

6.1. Componentes de la Organización:

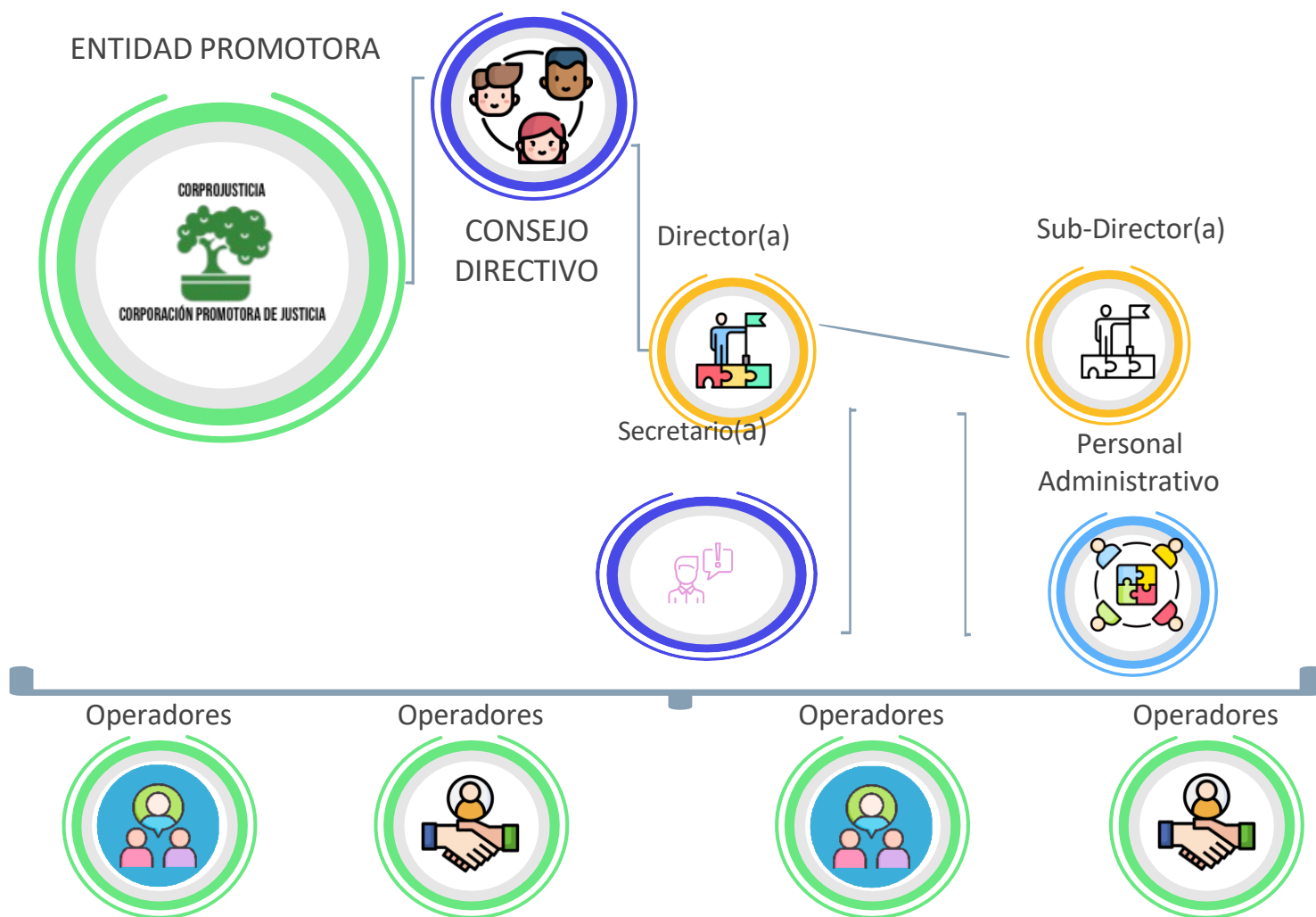
- a) El Consejo Directivo del Centro.
- b) El Director(a) del Centro.
- c) El Subdirector(a) del Centro.
- d) Secretario(a)

e) El Personal Administrativo

f) Los Operadores integrantes de las Listas de Conciliadores.

Parágrafo: Las relaciones entre los operadores de las listas de conciliadores con el Centro, serán de soporte y control, con el fin de preservar la autonomía de sus funciones jurisdiccionales, su neutralidad e imparcialidad. El soporte y control se define a partir de aquellas funciones, llevadas a cabo para apoyar su labor y al mismo tiempo velar porque se cumplan con las disposiciones legales, así como las establecidas en el presente Reglamento.

6.2. Organigrama:

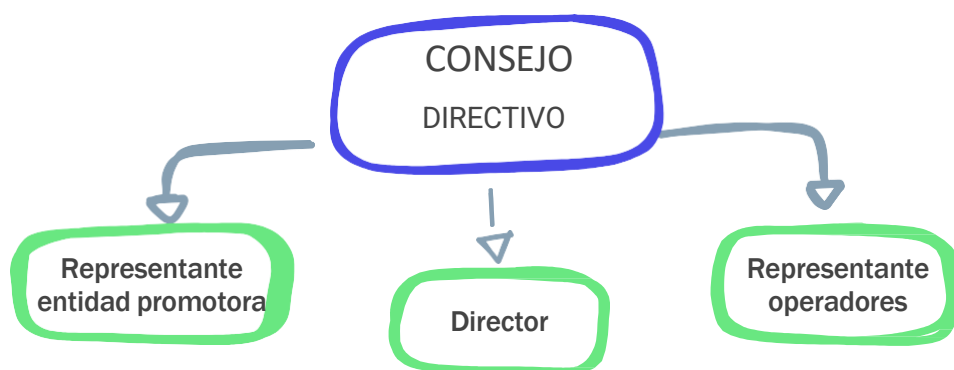


ARTÍCULO 7. De los Órganos de Dirección del Centro. El consejo directivo, el director y el subdirector del Centro, constituirán los órganos de dirección del Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) y serán los responsables, en sus diferentes niveles, del cumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 8. Del Consejo Directivo del Centro. El Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) contará con un Consejo Directivo, el cual será un órgano colegiado, con un número impar de miembros, que señalará las directrices que se seguirán para el cumplimiento de sus objetivos, conforme a los lineamientos constitucionales, legales y reglamentarios, expedidos por el legislador y el Ministerio de Justicia y del Derecho sobre la materia.

ARTÍCULO 9. Integración del Consejo Directivo del Centro. El Consejo Directivo del Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) estará integrado por:

1. Un delegado o representante por parte de la entidad promotora del centro
2. El director del centro de conciliación.
3. Un representante de los conciliadores inscritos (el cuál será elegido entre todos los operadores inscritos en la lista correspondiente)



ARTICULO 10. Funciones del Consejo Directivo del Centro. El Consejo Directivo del Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia), tendrá las siguientes funciones:

10.1. Velar por el cumplimiento de la Constitución Política, la Ley, el Reglamento y las demás normas que se creen de manera interna para

regular el marco de actuación del Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia).

10.2. Definir de manera general, los indicadores que sean necesarios, para el cumplimiento de las políticas del Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) y realizar el seguimiento y control del cumplimiento de estas, así como de las metas establecidas.

10.3. Ser garante del cumplimiento de lo fijado en el presente Reglamento.

10.4. Dictar, reformar y/o actualizar el presente Reglamento del Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia), conforme a las recomendaciones que sobre el particular realice el director del centro.

10.5. Nombrar y remover al director del centro.

10.6. Aprobar el ingreso de los aspirantes a formar parte de las listas de conciliadores.

10.7. Conocer en segunda instancia de los procesos disciplinarios que se adelanten contra las personas que prestan funciones al centro.

10.8. Modificar y aprobar las tarifas del Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia), conforme a los lineamientos establecidos por la normatividad vigente.

10.9. Estudiar y conceder tarifas preferenciales sobre casos y clientes particulares o especiales, que contribuyan a mejorar la competitividad del centro.

10.10. Aplicar, según el caso, las sanciones contenidas en este Reglamento.

Parágrafo Las convocatorias a sesiones del consejo directivo se coordinarán por el director del Centro, para tratar cualquier tema relacionado con sus funciones. La convocatoria tendrá que hacerse con mínimo siete (7) días hábiles de anticipación salvo que estén reunidos los tres representantes de manera universal.

Parágrafo primero. Las decisiones que tome el consejo directivo, serán por mayoría simple, partiendo del total de sus integrantes, y no habrá necesidad de quórum deliberativo para tomarlas. De todos modos, deberá levantarse siempre un acta, por parte de quien sea designado para esos

efectos por el mismo consejo, en los cuales se consignent, tanto los alcances, como los motivos de dicha decisión. Las reuniones podrán realizarse de manera virtual o presencial.

Parágrafo segundo. Los miembros del consejo directivo deberán manifestar si tienen interés respecto a alguno de los asuntos sometidos a su consideración, para que, a renglón seguido, el resto de los miembros del consejo tome la decisión, si ante esa situación, la persona que ha manifestado el posible conflicto de interés debe marginarse o no de la reunión.

Parágrafo tercero. Siempre que sea necesario, el Consejo podrá designar de las listas de los operadores respectivos, miembros ad-hoc, para que completen el número impar requerido para la toma de decisiones.

ARTÍCULO 11. Del director(a) El Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) contará con un(a) director (a), que será designado(a) por el Consejo Directivo, salvo el primer director para la creación del Centro de Conciliación el cuál será el mismo representante legal de la entidad promotora.

Requisitos para ser director: La persona que aspire a dirigir el Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia), deberá ser profesional con aptitudes administrativas y gerenciales, y con reconocida experiencia en el ejercicio profesional o académico, en el tema de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, en un tiempo no inferior, a dos (2) años. También deberá acreditar que no cuenta con antecedentes penales, disciplinarios o fiscales, que le impidan ejercer su profesión.

ARTÍCULO 12. Funciones Principales del director(a) del Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia). Se considerarán como funciones del director(a) del centro, aquellas que sean definidas por la ley, el presente Reglamento, y el manual de funciones que haya sido determinado para esos efectos, por parte de la entidad promotora. Sin embargo, su ejercicio principal, estará enfocado al desarrollo de las siguientes actividades:

12.1. Planear las actividades relacionadas con la prestación de cada uno de los servicios que presta el centro, teniendo en cuenta aspectos tales, como la tipología de los conflictos de los asuntos que se presentan en la mayor parte de las solicitudes de los usuarios, también la estacionalidad y frecuencia de éstas, en razón a los ciclos productivos que se presentan en el contexto de la zona de influencia del centro. Lo anterior con el fin de

asegurar por un lado la sostenibilidad financiera del centro y por el otro, la generación de las herramientas innovadoras que surjan del análisis de la demanda presentada, o de los retos que se presentan en el trámite de los casos.

12.2. Coordinar la actualización técnica y normativa que, de manera permanente, debe realizarse al personal del Centro y a los operadores de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, de tal manera que se garantice de manera plena, el cumplimiento de lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

12.3. Elaborar y gerenciar las acciones del Plan de Trabajo anual del Centro con especial énfasis en el cumplimiento de los indicadores establecidos por el Consejo Directivo y de las metas señaladas por el mismo, así como en el presente Reglamento.

12.4. Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y las establecidas en este Reglamento, especialmente aquellas aplicables a cada uno de los trámites de conciliación. También, deberá recoger las inquietudes que tengan los operadores de estos servicios, respecto a la labor de apoyo que debe prestarles el Centro, para la correcta aplicación de esas disposiciones.

12.5. Proyectar y llevar a feliz término las jornadas de conciliación gratuitas, programadas por las autoridades locales o por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

12.6. Hacer seguimiento de las solicitudes de conciliación presentadas ante el Centro, y cuidar porque el reparto se realice conforme a lo preceptuado en la normativa vigente y en el presente reglamento.

12.7. Asistir en calidad de representante del Centro a las reuniones o capacitaciones que sean programadas por el Ministerio de Justicia y del Derecho, o delegar esa presencia por motivos de fuerza mayor, al subdirector del Centro. Esto implicará tener una participación, dentro del desarrollo de la política pública trazada en materia de MASC.

12.8. Monitorear los procesos disciplinarios que se lleven a cabo, hacia los integrantes de las listas de conciliadores. Se debe prestar la colaboración que sea necesaria para el pleno cumplimiento de lo señalado en este Reglamento, en especial lo dispuesto en el Código de Ética y hacer cumplir las determinaciones que se tomen en ese sentido.

12.9. Responder por la custodia y administración de los recursos del

Centro.

12.10. Definir los protocolos diferenciales para la atención a usuarios provenientes de poblaciones vulnerables o sujetos de especial protección constitucional, teniendo la facultad de definir los criterios y la forma cómo en ciertos casos especiales, no habrá cobro, o se dará una rebaja sustancial de las tarifas establecidas en el presente Reglamento.

12.11. Vincular a los aliados estratégicos, a sus actividades, planes y programas, conforme a las metas señaladas al respecto para el Centro, por este Reglamento.

12.12. Velar porque el personal del Centro cumpla con las políticas señaladas en el presente Reglamento.

12.13. Llevar la vocería y la representación del Centro en cualquier circunstancia de tiempo, modo y lugar, donde sea necesario hacerlo.

12.14. Rendir un informe semestral y tener informado al consejo directivo, acerca del cumplimiento del plan de trabajo diseñado, de los indicadores establecidos y de cualquier circunstancia que se considere que se debe poner en conocimiento de este órgano de dirección, lo anterior comprende eventuales propuestas para la modificación del presente Reglamento.

12.15. Designar, remover y actuar como superior jerárquico del subdirector del Centro, y de las demás personas que desempeñarán funciones de apoyo profesional, o del nivel asistencial del centro.

12.16. Cumplir con los requerimientos que le haga al Centro, el Ministerio de Justicia y del Derecho, o cualquier otra autoridad administrativa o judicial. Lo anterior incluye, el reporte estadístico que debe hacerse, de manera periódica, al Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición.

12.17. Recibir las solicitudes y presentar ante el consejo directivo, las hojas de vida de quienes se inscriban a las listas de conciliadores, dando un concepto sobre los perfiles y el cumplimiento por parte de cada uno, de los requisitos establecidos por la ley, y por el presente Reglamento. Además, deberá diseñar el correspondiente protocolo, para la actualización permanente de la información ahí consignada por el aspirante, cuya solicitud le ha sido aceptada por el consejo directivo.

12.18. Hacer cumplir las decisiones que tome el consejo directivo, sobre

cualquier aspecto relacionado con el Centro. Esto comprenderá las decisiones que este órgano pueda tomar en materia de exclusión de personas de las diferentes listas de operadores.

12.19. Gestionar lo necesario, para que el centro cuente con los recursos físicos y de personal, que sean indispensables, para su funcionamiento conforme a lo establecido en la ley y en el presente Reglamento.

12.20. Elegir al conciliador u operador de las listas conformadas, cuando las partes no lo designen, de acuerdo con las disposiciones de la normativa vigente y de este reglamento.

12.21. Realizar los reportes periódicos que corresponden según la Ley en la plataforma dispuesta para esto por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

12.22. Responder por el adecuado funcionamiento del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, además responder de las acciones de tutela o las acciones judiciales que involucren directamente al centro

ARTÍCULO 13. Del subdirector(a) El Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) contará con un subdirector, que será designado por el director y a falta de este por el Consejo directivo, quien ejercerá sus funciones ante la ausencia temporal o absoluta del mismo.

Requisitos para ser subdirector (a) Para desempeñarse como subdirector del centro, se requiere ser profesional con experiencia dos (2) años en el tema de Mecanismos Alternativos de Solución de conflictos; También deberá acreditar que no cuenta con antecedentes penales, disciplinarios o fiscales, que le impidan ejercer su profesión.

Se considerarán como funciones del subdirector del Centro, aquellas que sean definidas por el manual de funciones que haya sido determinado para esos efectos por la entidad promotora. Sin embargo, su ejercicio principal, estará enfocado al desarrollo de las actividades determinadas para el director del centro ante sus ausencias temporales o absolutas mientras el consejo directivo designe al titular. También reemplazará al director(a) en aquellos espacios que, por fuerza mayor, éste no pueda llevar la representación del centro y cumplir con las demás tareas que le sean asignadas por la dirección y que estén relacionadas con el cumplimiento del presente reglamento.

ARTÍCULO 14. Secretario(a) del Centro. El Centro de Conciliación, contará

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

Requisitos para ser secretario(a) El secretario deberá ser profesional o estudiante de derecho y acreditar que no cuenta con antecedentes penales, disciplinarios o fiscales, que le impidan ejercer su profesión.

ARTÍCULO 15. Funciones Principales del secretario(a) del Centro.

15.1. Llevar el registro detallado de las solicitudes de conciliación y en general de todos los servicios establecidos por el centro, reportando mensualmente su evolución al director del centro.

15.2. Organizar el archivo del centro, sobre todo aquel relacionado con las actas de conciliación, y las certificaciones por las cuales se pone fin al procedimiento conciliatorio.

15.3. Actuar, en apoyo y en coordinación con el director, como superior jerárquico de las personas que desempeñan funciones de apoyo profesional o del nivel asistencial del centro, y servir de puente de comunicación entre estos integrantes de la estructura administrativa.

15.4. Reportar al director, cualquier incumplimiento que se pueda presentar por parte del personal del centro, y los integrantes de las listas de operadores, a lo establecido en la ley, y en el presente reglamento.

15.5. Acompañar el reparto de los casos y las solicitudes radicadas en el centro, verificando que se cumplan las condiciones de transparencia que están establecidas en este reglamento.

15.6. Comunicar oficialmente al operador que haya sido escogido mediante el sistema de listas, o al que hayan designado las partes.

15.7. Entregarle al operador designado, el respectivo expediente, con los soportes documentales correspondientes, en el momento del inicio del respectivo procedimiento y recibirle el expediente, cuando el caso se haya cerrado, para proceder a su respectivo archivo conforme a lo que se establezca en la ley y en el presente reglamento.

16.8. Apoyar al director en el manejo de las listas de los respectivos operadores, y en la verificación de los requisitos, y de los antecedentes que

quienes soliciten su ingreso a las mismas.

16.9. Ejecutar las directrices dadas por el director, relacionadas con las acciones que se consideran necesarias para el cumplimiento de lo señalado en el presente reglamento, con aquellas relacionadas con la adecuada custodia de los recursos físicos y con las que se emitan con el fin de brindar las condiciones de infraestructura que se requieran para prestar los servicios del centro.

16.10. Coordinar el soporte técnico y tecnológico que ha contemplado el centro, para la operación de los servicios prestados.

16.11. Reportar a la dirección del centro los requerimientos y las solicitudes que lleguen al centro por parte de los usuarios (PQR), del Ministerio de Justicia y del Derecho y las diferentes autoridades administrativas y judiciales.

16.12. Cumplir con las demás tareas que le sean asignadas por la dirección y que estén relacionadas con el cumplimiento del presente reglamento.

ARTÍCULO 16. Personal Administrativo del Centro. La dirección del Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) tendrá la posibilidad de designar personas y establecerles funciones de apoyo profesional o para destinarlas a nivel asistencial. Esto para el correcto funcionamiento del centro. También, podrá establecer los respectivos manuales de funciones y hacerles seguimiento a las labores encomendadas.

CAPÍTULO III

OPERADORES DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO: CONCILIADORES Y CÓDIGO DE ÉTICA

ARTÍCULO 17. Operadores de los Servicios del Centro. El Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) contará con una lista de conciliadores que serán los operadores de los servicios establecidos por el centro, quienes actuarán como tales, conforme a lo regulado por la ley y con lo señalado en el presente reglamento. A partir de su aceptación en la respectiva lista, por el consejo directivo del centro y notificada por la dirección, el operador

aceptará cada una de las disposiciones establecidas en el presente instrumento.

SECCIÓN I

DE LOS CONCILIADORES (REQUISITOS)

ARTÍCULO 18. Requisitos para ser Conciliador(a). Para ser incluido en la correspondiente lista de conciliadores del Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia), se deben cumplir con los siguientes requisitos:

- 18.1. Ser colombiano y ciudadano en ejercicio.
- 18.2. Ser abogado titulado y con tarjeta profesional vigente.
- 18.3. Acreditar su formación como conciliador(a) extrajudicial en derecho, en una entidad avalada para esos efectos, por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho y contar en el correspondiente registro en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC) del Ministerio de Justicia y del Derecho o el que haga sus veces.
- 18.4. No contar con antecedentes penales o disciplinarios que le impidan ejercer la profesión.
- 18.5. Haber solicitado su inscripción en la lista de conciliadores de este centro.

Parágrafo: La solicitud de inscripción, deberá estar dirigida a la dirección del centro y acompañada por los siguientes soportes documentales que acrediten los requisitos exigidos en el presente artículo:

- a) Hoja de Vida.
- b) Copia de la Cédula de Ciudadanía.
- c) Copia de Diploma y Acta de Grado de Abogado(a).
- d) Copia de la Tarjeta Profesional.
- e) Certificado de haber cursado y aprobado el Proceso de Formación como Conciliador(a) en Derecho en la respectiva entidad avalada y haber sido registrado como tal en el SICAAC.
- f) Certificación de Antecedentes Disciplinarios expedido por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial.
- g) Certificación de Antecedentes Disciplinarios expedido por la

- Procuraduría General de la Nación.
- h) Certificación de Antecedentes Judiciales expedido por la Policía Nacional.

SECCIÓN II

DE LA CONFORMACIÓN DE LAS DIFERENTES LISTAS DEL CENTRO, RESPONSABILIDADES DE LOS OPERADORES QUE LAS INTEGRAN Y DE LA EXCLUSIÓN DE LAS MISMAS

ARTÍCULO 19. Integración de Listas. Las listas oficiales del centro contarán con un número variable de integrantes que permita atender de manera ágil y eficaz la prestación del servicio. Se realizará una actualización, cada dos (2) años, contados a partir de la fecha de aprobación del presente reglamento.

Una vez presentada la solicitud de inscripción respectiva y verificado por el director del centro el lleno de los requisitos, se procederá a la presentación del candidato ante el Consejo Directivo, quien discrecionalmente y basado en un sistema de mayoría simple, decidirá sobre la solicitud de inscripción. Esta decisión se consignará en un acta.

El centro dispondrá de listados donde organizará conciliadores, a partir de la especialidad en las distintas materias jurídicas que defina el consejo directivo. El centro se reservará el derecho de determinar la especialidad o especialidades en las que los aspirantes pueden prestar determinado servicio.

Parágrafo: El aspirante que presente la respectiva inscripción, lo hará bajo el supuesto que la información ahí contenida es veraz y autorizará al centro, para que realice la correspondiente verificación. De demostrarse lo contrario, el director del centro se abstendrá de presentarla ante el consejo directivo, o si ello ocurre en algún momento posterior a la aceptación de ésta, a solicitud del director, el consejo directivo procederá a decretar la anulación de dicha inscripción y a remitir el caso ante las autoridades competentes.

ARTÍCULO 20. Carta de compromiso. Una vez sea aceptado el aspirante por parte del Consejo Directivo, este deberá suscribir con el Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) una carta de compromiso donde manifieste que se acoge a las disposiciones del presente reglamento y el código de ética del Centro

y se obliga a prestar sus servicios de manera eficiente, a respetar las tarifas establecidas en el presente instrumento, y a hacerse parte de las actividades desarrolladas en el plan de trabajo del centro, incluyendo aquellas relacionadas con los programas de educación continuada.

Parágrafo: El aspirante, cuya inscripción ha sido aceptada por el consejo directivo, adquirirá la obligación de actualizar la información de su perfil hoja de vida y antecedentes consignados en la solicitud de inscripción.

Parágrafo primero: A partir de la aceptación de la respectiva inscripción, el operador se compromete a asumir los casos que se le asignen, incluyendo aquellos que hagan parte de servicio social del centro, y que, por lo tanto, se presten de manera gratuita, o con tarifa reducida. Lo anterior, salvo que haya emitido una concepto u opinión previa de caso, esté incurso en alguna causal de impedimento, de conflicto de interés o fuerza mayor.

Parágrafo segundo: También a partir de la aceptación de la respectiva inscripción, el operador deberá firmar un acuerdo de confidencialidad, referente a la información de carácter reservada que pueda conocer, en el ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 21. Responsabilidades Generales de los Operadores Integrantes de las diferentes listas del Centro. Además de las funciones que la Ley les asigna, los Conciliadores tendrán las siguientes responsabilidades:

21.1. Expedir cualquier certificación que sea solicitada por las partes, relacionadas con determinados aspectos del procedimiento.

21.2. Coadyuvar en la aplicación de políticas de control, inspección y vigilancia, establecidas por el Centro, por el Ministerio de Justicia y del Derecho. Esto incluye responder los requerimientos que se les realice en casos particulares.

21.3. Colaborar con las investigaciones que lleve a cabo el Comité de Ética del Centro.

21.4. Guardar la debida reserva, sobre aquellos asuntos que han sido sometidos a su consideración.

21.5. Recibir el expediente del caso que le ha sido encomendado, al inicio del procedimiento, y entregarlo en debida forma, al final de este, conforme lo establece la ley y este reglamento.

21.6. Informar el acaecimiento de cualquier hecho que pueda ser constitutivo de conflicto de interés, impedimento o inhabilidad.

21.7. No actuar a cualquier título, directamente o por interpuesta persona, o a nombre del centro, en cualquier trámite posterior, relacionada con controversias de las que hubiera conocido como operador.

21.8. No aceptar la designación como operador, de casos en los cuales hubiere emitido opinión o conceptos previos.

21.9. No solicitar al centro, de manera directa o por interpuesta persona, el trámite de casos en los cuales tenga un interés personal directo.

21.10. Abstenerse, de discutir algún asunto relacionado con el caso que están tramitando con una parte, en ausencia de la otra u otras partes. Lo anterior, salvo que esa actuación esté prevista en la normativa vigente, o en el presente reglamento, o sea parte del mandato de las partes, o cuente con la autorización de estas, o una de las partes no se haga presente en una audiencia o diligencia a pesar de habersele convocado a la misma.

21.11. Responder por las acciones de tutela, o cualquier acción o requerimiento judicial, que se presente con ocasión de sus funciones.

21.12. Rendir informes de su gestión, cuando le sea solicitado por el centro.

21.13. Participar en los cursos de actualización que como política establezca el Centro dentro del programa de educación continuada.

Parágrafo: El incumplimiento de cualquiera de estas responsabilidades, facultará al centro para llevar el caso ante el comité de ética, y seguir el procedimiento para la aplicación de las sanciones correspondientes.

ARTÍCULO 22 Responsabilidades especiales de los Conciliadores. En concordancia con lo establecido en la ley, se considerarán como responsabilidades especiales de los conciliadores integrantes de las respectivas listas del centro, las siguientes:

22.1. Cumplir con el régimen de inhabilidades, incompatibilidades o impedimentos consagrados para los jueces, en el Código General del Proceso y evitar los conflictos de intereses, en los casos que les hayan sido asignados. Si no tienen ninguna circunstancia que afecte su imparcialidad o independencia, deberán manifestarlo de manera expresa al momento de aceptar su nombramiento.

22.2. Citar a las partes de conformidad con lo dispuesto en la ley.

22.3. Citar por solicitud de las partes o de acuerdo con su criterio, a quienes deban asistir a la audiencia, incluidos los expertos en la materia objeto de conciliación.

22.4. Propender por un trato igualitario entre las partes.

22.5. Dirigir la audiencia de conciliación, de manera personal e indelegable, además de ilustrar a los comparecientes acerca del objeto, alcance y límites de la conciliación.

22.6. Motivar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo con base en los hechos tratados en la audiencia.

22.7. Formular propuestas de arreglo.

22.8. Guardar reserva sobre el contenido de los documentos relacionados con el caso, las discusiones y fórmulas de arreglo presentados en el transcurso del procedimiento. También de los acuerdos celebrados, cuando las partes hayan acordado la respectiva cláusula de confidencialidad.

22.9. Emitir las respectivas constancias, por las cuales se pone fin al procedimiento conciliatorio, cuando corresponda.

22.10. Redactar y suscribir el acta de conciliación en caso de acuerdo parcial o total.

22.11. Entregar al centro, el original del acta de conciliación o de las respectivas constancias, además de los documentos aportados por las partes en forma física o en archivo digital, cuando medió la utilización de medios tecnológicos para adelantar el procedimiento conciliatorio. Lo anterior, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la finalización de este. Si la constancia emitida fue la de inasistencia, el término de entrega será de cuatro (4) días hábiles posteriores a la realización de la respectiva audiencia.

ARTÍCULO 23. Exclusión de las Listas. La infracción comprobada a cualquiera de las conductas descritas en el artículo 26 del presente reglamento dará lugar a la exclusión del respectivo operador de la lista, por decisión tomada por el comité de ética del centro e informada al consejo directivo, quien podrá, en segunda instancia revisarla y tomar la decisión

definitiva acerca de su procedencia.

La exclusión será cumplida por la dirección, una vez le sea informado al respecto por parte del Consejo Directivo.

La exclusión de la lista como consecuencia de la sanción emitida en los términos anteriores traerá como consecuencia que la persona no podrá volver a presentar su solicitud como integrante de la lista de operadores del centro, en el tiempo mínimo de cinco (5) años.

La exclusión también podrá darse como resultado de la manifestación dada al respecto, por parte del operador inscrito. En este caso, el consejo directivo, se limitará a solicitar al director que de manera inmediata, cumpla con la voluntad del interesado sobre el particular.

Al vencimiento de la vigencia de lista, establecida en el artículo 19 del presente reglamento, el Consejo Directivo podrá, al reestructurarla, determinar de manera discrecional, la necesidad de excluir a algunos operadores inscritos en ésta. La decisión será eficaz desde el momento en el cual se remita la nueva lista al director.

También podrán decretarse exclusiones por parte del Consejo Directivo, ante la falta absoluta, ya sea por fallecimiento o por incapacidad permanente, de cualquiera de los operadores inscritos.

SECCIÓN III

DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y DEL PROCEDIMIENTO APLICABLE

ARTÍCULO 24. Del Código de Ética. El presente código de ética tiene como objetivo garantizar parámetros de transparencia establecidos por el centro y consolidar la confianza ciudadana en la justicia y en los mecanismos alternativos de solución de conflictos, representados por la actuación de los operadores integrantes de las listas del centro.

ARTÍCULO 25. Principios Integrales del Código de Ética. Además de los parámetros de transparencia establecidos por el Centro, también harán parte, como principios integrales de este código de ética los siguientes:

25.1. Aquellos establecidos en el ejercicio de la profesión de abogado o de cualquiera de las profesiones que sean ejercidas por quienes integran la

lista de operadores del centro.

25.2. Aquellos establecidos para la actuación de los administradores de justicia, tanto en el ordenamiento jurídico, como en la jurisprudencia aplicable.

ARTÍCULO 26. Causales de Exclusión. Se considerarán como causales de exclusión de la lista, las siguientes:

26.1. Ejercer la profesión sin contar con la licencia vigente.

26.2. Cuando se evidencie que ha suministrado información engañosa, acerca del cumplimiento de los requisitos establecidos, para ejercer como operador de cualquiera de las listas del centro.

26.3. Cuando se ha incurrido en conductas deshonestas, o fraudulentas, a título de dolo, aprovechando su condición de operador e integrante en esa condición de las listas del centro.

26.4. La falta de la debida diligencia en los deberes encomendados sin justificación alguna.

26.5. Cuando se haya abstenido de responder, los requerimientos realizados por las autoridades judiciales o administrativas.

26.6. Cuando no se guarde la reserva de los asuntos sometidos a su competencia o haya hecho uso indebido de información privilegiada.

26.7. Cuando de manera reiterada ha generado conflictos con sus colegas de las listas del centro, con el personal puesto a su disposición o con cualquier integrante de sus órganos directivos.

26.8. Cuando solicite a las partes, honorarios, emolumentos o prestaciones por fuera de lo determinado en la ley y en el presente reglamento; o solicite honorarios por montos superiores a las tarifas reguladas por el Ministerio de Justicia y del Derecho y por el presente reglamento.

26.9. Cuando incumpla con el deber de información establecido en el presente reglamento, para los integrantes de las listas de conciliadores.

26.10. Cuando no se manifiesten los conflictos de interés que puedan poner en duda su imparcialidad, respecto al caso que le ha sido confiado.

26.11. Cuando no entregue la información solicitada por el Centro y sobre todo el expediente al final del procedimiento, tal y como lo establece la ley y el presente reglamento.

26.12. Cuando no acepte la designación de los casos que le sean confiados para su trámite, sin que exista una justificación válida al respecto.

26.13. Cuando se niegue a hacer parte del Comité de Ética del Centro, cuando sea designado de manera ocasional, para cumplir con esta función.

26.14. Cuando haga declaraciones injuriosas, o calumniosas acerca del centro, de su personal, o de sus colegas integrantes de las listas de operadores. Si tiene conocimiento de algún hecho delictivo, deberá cumplir con el deber de denuncia, contemplado en el inciso primero del artículo 67 de la Ley 906 de 20045. Del mismo modo, si tiene conocimiento de alguna falta disciplinaria, deberá poner en conocimiento de la situación de manera inmediata a la dirección del centro, con el fin que se proceda conforme a lo establecido en la ley y en el presente reglamento.

26.15. Cuando incurra en conductas de acoso sexual o laboral, hacía cualquiera de sus colegas, o hacía cualquier persona que labore en el centro.

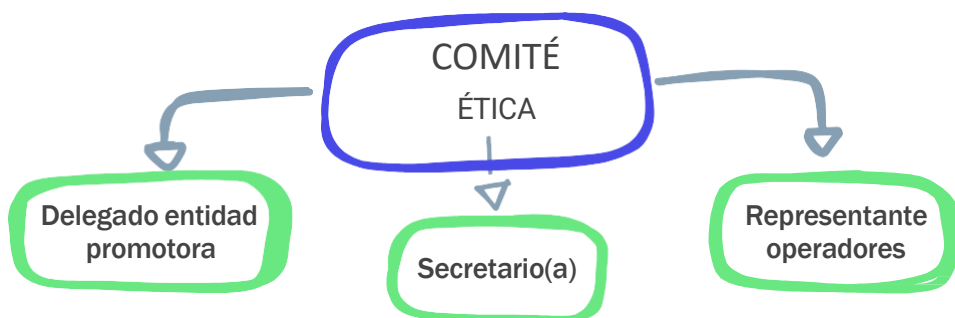
26.16 Cuando acumule más de 3 llamados de atención por escrito por el Comité de ética.

26.17. Cuando haya sido sujeto de más 2 suspensiones temporales por parte del Comité de ética.

ARTÍCULO 27. Causales de Otras Sanciones. Podrán considerarse sanciones los llamados de atención, verbales o por escrito o la suspensión temporal de la persona de lista, por el tiempo que determine el comité de ética, cuando se compruebe que la conducta del operador en el caso concreto no afecta de manera ostensible.

ARTÍCULO 28. Comité de Ética. El comité de ética será el encargado de asumir la competencia del proceso sancionatorio ante las faltas cometidas en contra del presente código de ética. El comité de ética se constituirá de manera circunstancial, siempre con un número impar de integrantes de la siguiente manera:

- a) Un Representante de los operadores
- b) Un delegado de la entidad promotora, que no podrá ser el/la directora(a) del Centro.
- c) El secretario(a) del Centro.



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

No podrán seleccionarse personas que hayan sido sujetas del procedimiento disciplinario, por lo menos, en el término de vigencia de la lista. En caso de la ausencia de cualquiera de estos integrantes, la dirección del centro, por el mismo procedimiento, seleccionará su reemplazo.

ARTÍCULO 29. Procedimiento. En el momento en el cual se constituya el comité y se ponga en conocimiento de éste la queja o solicitud de investigación de un operador del centro, se procederá de la siguiente manera:

29.1. El comité evaluará la procedencia de la solicitud y conforme a la determinación que se tome al respecto, llamará a descargos al presunto infractor. También, si lo considera necesario, con anterioridad a ello, podrá llamar a la persona que ha interpuesto la queja a ampliarla. En todo caso, esto deberá hacerse en el término de veinte (20) días hábiles, contados a partir de la puesta en conocimiento del caso objeto del procedimiento.

29.2. Una vez el presunto infractor presente los descargos correspondientes, el comité considerará si es necesario o no, abrir una etapa probatoria, para contar con mayores elementos de juicio a la hora de tomar una decisión. Si es así, ordenará la práctica de las pruebas que considere convenientes. El término para adelantar esta etapa probatoria y evacuar la totalidad de las pruebas ordenadas, no podrá ser mayor a los

treinta (30) días hábiles. La renuencia del presunto infractor a presentar descargos será tomada en cuenta como indicio grave en su contra.

29.3. Vencido el término para llevar a cabo la etapa probatoria o de haberse determinado que ésta no era necesaria, el comité procederá a tomar una decisión sobre el caso en el término máximo de 15 días calendario, por mayoría simple, con base en lo establecido en el presente reglamento y comunicar esa decisión al consejo directivo que podrá revisarla en segunda instancia en el término máximo de 30 días calendario, contados a partir de la recepción de esta comunicación.

29.4. El procedimiento será totalmente confidencial y quienes hagan parte de él deberán guardar la debida reserva. Ese deber de confidencialidad se extenderá a cualquier persona del centro que pueda tener acceso a información sobre los casos.

29.5. El comité deberá poner en conocimiento de las autoridades disciplinarias y penales, cualquier conducta que considere que es competencia de éstas.

29.6. El comité también podrá hacer recomendaciones al director del centro, acerca de acciones de mejoramiento que se pueden realizar para prevenir la comisión de infracciones al código de ética.

Parágrafo: En aras a garantizar su derecho a la defensa y el debido proceso, el presunto infractor, podrá, cuando sea necesario, presentar información sobre las deliberaciones o sobre las actuaciones que se llevaron a cabo en el respectivo trámite por el cual está siendo sujeto del presente procedimiento. Lo anterior, no se considerará como una violación a la confidencialidad o la guarda de la debida reserva, cuando esa presentación, se realice únicamente ante el comité y sólo para efectos de determinar la responsabilidad ética del presunto infractor. La anterior posibilidad se extenderá al marco de otro proceso de carácter disciplinario o judicial que se pueda abrir por la misma circunstancia, caso en el cual la revelación se hará únicamente ante la autoridad competente, bajo las reglas señaladas por la misma.

Parágrafo primero: Las partes también podrán autorizar, de común acuerdo, la utilización de información considerada como confidencial o reservada, para efectos de lo previsto en el parágrafo anterior.

CAPÍTULO IV

DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN

SECCIÓN I

DE LA ASIGNACIÓN DE ASUNTOS

ARTICULO 30. Reparto. La designación de conciliadores se hará de las listas por especialidades que tenga el Centro, que deberá contar con un número variable de integrantes que permita atender los asuntos que surjan, de manera ágil y y en el término máximo de tres (3) días hábiles, para lograr una efectiva y permanente prestación de este servicio

La designación será realizada en estricto orden descendente de la lista que sea tomada, hasta terminar con el último, con lo cual, se garantizará siempre la rotación de los conciliadores. Si quien es designado se haya impedido o no comparece, será sustituido inmediatamente por otro seleccionado de la misma manera que el sustituido, sin embargo, en caso de urgencia el director lo reemplazará.

Parágrafo: Se excluirán de esta forma de reparto, aquellos casos en los cuales las partes realicen la designación en forma directa o hayan determinado un mecanismo distinto al previsto en este reglamento para la escogencia del correspondiente operador.

SECCIÓN II

DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

ARTICULO 31. Del Procedimiento Conciliatorio. El procedimiento que se seguirá, en los casos de conciliación que se tramiten en el Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) será el previsto en esta sección, que es el mismo que está señalado en la Ley 2220 de 2022 o Estatuto de la Conciliación. De todos modos, deberá prevalecer siempre el que está señalado en la mencionada Ley, en su decreto reglamentario o la que la sustituya o modifique.

ARTICULO 32. De la Solicitud de Conciliación Extrajudicial en Derecho. Se considerará esta solicitud, como el inicio del procedimiento conciliatorio, el cual deberá realizarse bajo los parámetros establecidos por el Estatuto de la Conciliación y señalados en forma clara en el párrafo de este artículo.

Además de la parte directamente interesada, la solicitud podrá ser presentada, por parte de un apoderado, adjuntando para tales efectos el correspondiente poder. También puede presentar la solicitud, quien se considere como agente oficioso, bajo las condiciones establecidas para tales efectos en el Código General del Proceso y el párrafo primero del artículo 50 de la Ley 2220 de 2022. Asimismo, existe la posibilidad que la solicitud pueda ser presentada, de manera conjunta por las partes involucradas en el conflicto o controversia que se pretende resolver.

Parágrafo: Contenido de la solicitud:

1. Comunicación dirigida al Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia)
2. Individualización de las partes y de sus representantes si fuere el caso.
3. Descripción de los hechos.
4. Pretensiones del convocante.
5. Estimación razonada de la cuantía.
6. Relación de las pruebas que se acompañan.
7. Indicación del correo electrónico de las partes en donde se surtirán las comunicaciones o la identificación del medio que considere más expedito y eficaz para ello.
8. Indicación de asignar al conciliador, especificando nombre del mismo si es del caso.
9. La manifestación de la forma en que actuarán (presencial o virtual)
10. Firma del solicitante o solicitantes o de su apoderado, según el caso.

Parágrafo Primero: En el caso de solicitudes enviadas por correo electrónico, el requisito de la firma se entenderá cumplido, conforme lo establece el artículo 7 de la Ley 527 de 1999

Parágrafo Segundo: Una vez recibida la solicitud y realizada la designación del conciliador conforme a lo establecido en el presente reglamento, el operador designado procederá a revisarla y a establecer si cuenta con la información suficiente para proceder a convocar a las partes o a declarar su incompetencia. Si considera que necesita información adicional o hacen falta ciertos requisitos de los señalados en el presente artículo, deberá requerir al solicitante para que éste dé respuesta a la misma en el término de los cinco (5) días hábiles siguientes, so pena de declarar la falta de interés en la solicitud y tenerla por no presentada.

Parágrafo Tercero: Si el conciliador designado, encuentra que la solicitud está relacionada con un asunto que no es conciliable, conforme a lo establecido en la ley, procederá a expedir la correspondiente constancia, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su presentación. Si durante el trámite de la audiencia se observare esta circunstancia, el operador procederá igualmente a emitirla. En todo caso, se deberán devolver los documentos aportados a los interesados.

ARTICULO 33. Convocatoria. Si el conciliador designado encuentra que el asunto al que se refiere la solicitud es conciliable conforme a lo establecido en la ley, procederá a programar en coordinación con el centro, la fecha y hora de la audiencia de conciliación y a convocar a las partes a la misma, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.

Parágrafo: La convocatoria a la audiencia se hará por el medio más expedito y eficaz, y deberá en la misma, consignar el objeto de la conciliación, las consecuencias legales que tendría la inasistencia a la misma en los casos que determina la ley y la posibilidad de presentar excusas dentro del término legal.

Parágrafo Primero: El conciliador podrá, por solicitud de las partes o de acuerdo con su criterio, citar a quienes considere que deben asistir a la audiencia de conciliación, incluyendo expertos en la materia de la controversia objeto de conciliación. En estos casos, la forma de citación será la prevista en el este artículo.

ARTICULO 34. Asistencia y Representación en la Audiencia de Conciliación. Las partes deberán asistir a la audiencia de conciliación, y podrán hacerlo con sus apoderados cuando así lo consideren conveniente.

En aquellos eventos en los que el domicilio de alguna de las partes no se encuentre en el municipio del lugar donde se vaya a celebrar la audiencia o alguna de ellas se encuentre por fuera del territorio nacional, o cuando ocurran circunstancias que configuren caso fortuito o fuerza mayor, podrá solicitarse al conciliador que la audiencia de conciliación pueda celebrarse con la sola comparecencia del apoderado de la parte, debidamente facultado para conciliar.

Parágrafo: En las circunstancias donde se permite la presencia del apoderado, sin la asistencia de la parte, este deberá aportar el correspondiente poder, para ser reconocido como tal. Si es una persona jurídica, la representación se hará a través del apoderado judicial, constituido a través de poder general.

ARTICULO 35. Inasistencia a la Audiencia de Conciliación. Cuando alguna de las circunstancias contempladas en el artículo anterior impida a las partes o a una de ellas acudir a la audiencia, deberá informarlo así dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que debió celebrarse la audiencia.

Si las partes o alguna de ellas no comparece a la audiencia de conciliación a la que fue citada y no justifica su inasistencia en los términos indicados en el inciso anterior, siempre que la conciliación constituya requisito de procedibilidad, su conducta podrá ser considerada como indicio grave en contra de sus pretensiones o de sus excepciones de mérito en un eventual proceso judicial que verse sobre los mismos hechos.

En este evento, además, siempre que la conciliación constituya requisito de procedibilidad, el juez impondrá a la parte que no haya justificado su inasistencia a la audiencia, una multa hasta por valor de dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

ARTICULO 36. Desarrollo de la Audiencia de Conciliación. Esta se llevará a cabo, con la presencia de las partes y sus apoderados, según sea el caso y demás convocados por el conciliador, el día y hora señalados. La Audiencia se llevará a cabo bajo la orientación del conciliador, quien conducirá el trámite en la siguiente forma:

1. El conciliador dará a las partes un margen de tiempo de espera para su llegada y los recibirá en la Sala de espera.
2. Una vez en la sala de audiencia, se harán las presentaciones personales de rigor, constatando su identificación y se brindará a las partes la información relacionada con las facultades del conciliador,

el objeto de la audiencia y las reglas que se seguirán en esta. De manera inmediata, el conciliador declarará instalada la audiencia.

3. Las partes deberán determinar con claridad los hechos alegados y las pretensiones que en ellos se fundamentan para facilitar la consecución del acuerdo. Si los interesados no plantean fórmulas de arreglo, el conciliador podrá proponer las que considere procedentes para la solución de la controversia.
4. Logrado el acuerdo, se levantará un acta de conciliación, conforme de con lo previsto en los artículos 46 y 47 de este reglamento y el 64 del Estatuto de la Conciliación. La misma será firmada en los términos por quienes intervinieron en la diligencia y por el conciliador; si la audiencia es virtual la aceptación expresa de la parte será conforme a la Ley 527 de 1999.
5. Si no fuere posible la celebración del acuerdo, el conciliador expedirá inmediatamente la constancia de no acuerdo conforme al numeral 2 del artículo 65 del Estatuto de la Conciliación.

Parágrafo La audiencia deberá hacerse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al momento en el cual el conciliador designado ha determinado que la solicitud reúne los requisitos de ley, y el caso es conciliable.

Parágrafo Primero: El conciliador podrá solicitar a la Comisión Nacional o Seccional de Disciplina Judicial, según sea el caso, que investigue al abogado que pudiera haber incurrido durante el trámite de la conciliación en las faltas disciplinarias establecidas en la Ley 1123 de 2007.

Parágrafo Segundo: La audiencia de conciliación será susceptible de suspensión, por solicitud expresa de mutuo acuerdo, las veces que sea necesario, cuando el conciliador encuentre elementos de juicio respecto de la existencia de ánimo conciliatorio o cuando sea necesario por circunstancias de fuerza mayor, como la existencia de problemas de conexión en la audiencia virtual.

Parágrafo Tercero: Sesiones separadas. El conciliador podrá reunirse con cada una de las partes, sin necesidad que la otra esté presente, en aras de identificar las necesidades de las partes y de explorar fórmulas de arreglo.

ARTICULO 37. Virtualidad Cuando la audiencia se realice de manera

virtual o mixta se deberán observar los siguientes lineamientos en el procedimiento conciliatorio:

37.1 Uso de Medios Digitales y Electrónicos

El empleo de herramientas tecnológicas será aplicable en todas las actuaciones relacionadas con el procedimiento conciliatorio, incluyendo:

- ▢ Comunicaciones con las partes y terceros.
- ▢ Realización de audiencias mediante videoconferencia.
- ▢ Incorporación, archivo y consulta de documentos electrónicos.

El Centro de Conciliación garantizará condiciones de autenticidad, integridad, disponibilidad, confidencialidad, idoneidad, confiabilidad, seguridad y accesibilidad, asegurando la adecuada comparecencia de las partes y una prestación óptima del servicio de conciliación en entornos digitales o electrónicos.

37.2 Solicitud y Forma de Actuación

- ▢ Las partes deberán indicar en su solicitud de conciliación, o tras ser citadas, si optan por actuar de manera digital, electrónica o mixta.
- ▢ En las solicitudes enviadas por correo electrónico, el requisito de firma se entenderá cumplido conforme al artículo 7 de la Ley 527 de 1999.
- ▢ La convocatoria podrá realizarse a través de medios virtuales eficaces, informando a las partes la forma en que se llevará a cabo la conexión.
- ▢ A solicitud de alguna de las partes, el Centro de Conciliación proporcionará los medios tecnológicos necesarios para garantizar su participación.

37.3 Direcciones Electrónicas para Comunicaciones

Las partes están obligadas a suministrar direcciones electrónicas para realizar las comunicaciones requeridas durante el procedimiento conciliatorio. Estas direcciones deben coincidir con:

- ▢ Las consignadas en el Registro Mercantil, el contrato o el negocio jurídico objeto de la controversia.
- ▢ En su defecto, se utilizarán las descritas en la solicitud de conciliación.

37.4 Realización de la Audiencia Virtual

- ▢ Las audiencias se llevarán a cabo con los medios digitales

autorizados por el Centro de Conciliación, asegurando la autenticidad, integridad, conservación y consulta posterior de los documentos.

- ▢ Se garantizará la plena identificación y representación de los participantes.
- ▢ Todas las audiencias serán grabadas en audio y video. Se informará previamente a los intervinientes, dejando constancia expresa de su conocimiento.

37.5 Grabación de la Audiencia:

Solo se registrarán las siguientes partes respetando al principio de **confidencialidad**:

1. Introducción: presentación del conciliador, fecha y hora de inicio, identificación del objeto de la solicitud y nombres de las partes.
2. Finalización: lectura del acta o constancia de no acuerdo, y aceptación expresa de las partes sobre el contenido del documento.

El conciliador solicitará autorización a las partes para:

- ▢ Realizar la audiencia por medios virtuales.
- ▢ Grabar la parte inicial y final de la audiencia.
- ▢ Ser el único en firmar el resultado

37.6 Firma del Acuerdo en Audiencias Virtuales

Cuando el acuerdo sea logrado en una audiencia virtual, la firma del acta de conciliación se ajustará a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 527 de 1999 o la normativa vigente aplicable (Decreto 2364 de 2012). Se guardará grabación magnética en el archivo del Centro del Centro de Conciliación.

37.7 Información y Documentación Requerida

El conciliador deberá solicitar a las partes la siguiente información y documentación digital:

- A. Nombre completo de las partes y de los apoderados.
- B. Copia digital del documento de identificación de las partes y los apoderados.
- C. Copia digital de la tarjeta profesional del abogado apoderado, para verificar su vigencia en el Registro del Consejo Superior de la Judicatura.
- D. Copia digital del poder otorgado con facultad expresa para conciliar, o de la sustitución, si aplica. También se incluirán los documentos que acrediten la representación legal de una entidad o los documentos de identificación de personas naturales.
- E. No se exigirá la presentación personal de los poderes conferidos ante juez, notario o autoridad judicial. Se cumplirá con los requisitos establecidos en el artículo 5 de la Ley 2213 de 2022 o las normativas que la

modifiquen, deroguen o complementen.

F. Datos de contacto actualizados de las partes y apoderados, incluyendo número telefónico y correo electrónico.

ARTICULO 38. Acta de Conciliación. En caso de lograrse un acuerdo parcial o total en la Audiencia de Conciliación, el Conciliador procederá a levantar la correspondiente Acta. De realizarse por escrito, el acta de conciliación surtirá sus efectos jurídicos a partir de la firma de las partes y del conciliador o si consta por cualquier otro medio desde la aceptación expresa de las partes.

Parágrafo: El acta de conciliación contentiva del acuerdo prestará mérito ejecutivo y tendrá carácter de cosa juzgada.

Parágrafo primero: Las partes podrán solicitar copia del acta de conciliación, la cual tendrá el mismo valor probatorio.

Parágrafo segundo Las actas de conciliación y su contenido no requerirán ser elevadas a escritura pública, salvo expresa disposición de las partes.

ARTICULO 39. Contenido del Acta de Conciliación El acta de conciliación deberá contener por lo menos lo siguiente:

1. Lugar, fecha y hora de la audiencia de conciliación.
2. Nombre e identificación del conciliador.
3. Identificación de las personas citadas, con señalamiento expreso de quienes asistieron a la audiencia.
4. Relación sucinta de los hechos motivo de la conciliación.
5. Relación sucinta de las pretensiones motivo de la conciliación.
6. El acuerdo logrado por las partes con indicación de la cuantía cuando corresponda y modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.
7. Si el acuerdo es parcial, se dejará constancia de ello, precisando los puntos que fueron materia de arreglo y aquellos que no lo fueron.
8. Aceptación expresa del acuerdo por las partes por cualquier mecanismo ya sea escrito, oral o virtual conforme a la normativa vigente.
9. Firma del conciliador.

ARTICULO 40. 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 en la que se expresará sucintamente el asunto objeto de conciliación, en los siguientes

eventos:

Cuando las partes o una de ellas no comparezca a la audiencia. En este caso, deberá indicarse la justificación de su inasistencia si la hubiere, la cual deberá allegarse a más tardar, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que debió realizarse la audiencia.

Cuando se efectúe la audiencia de conciliación sin que se logre acuerdo, la cual deberá ser entregada al finalizar la misma.

En el evento que el asunto no sea conciliable.

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

Parágrafo Primero: El conciliador deberá remitir también la constancia, para el archivo del centro.

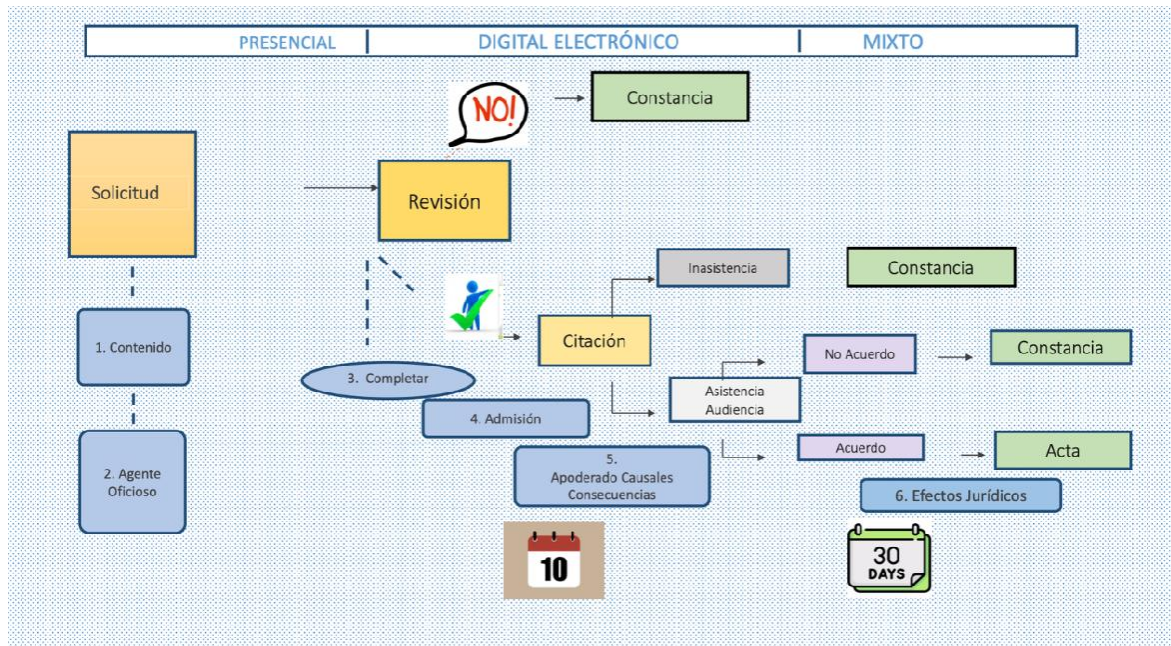
ARTICULO 41. Archivo de las Actas y las Constancias. El Centro conservará las copias de las actas, las constancias y demás documentos que expidan los conciliadores, de acuerdo con la Ley Nacional de Archivo vigente, o la norma que la sustituya, modifique o complemente. Para tal efecto el conciliador deberá entregar al centro de conciliación el acta de conciliación y la constancia de no acuerdo, además de los documentos aportados por las partes en forma física o en archivo digital, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la finalización de este. Si la constancia emitida fue la de inasistencia, el término de entrega será de cuatro (4) días hábiles posteriores a la realización de la respectiva audiencia.

Parágrafo. Las actas, constancias y demás documentos que hagan parte del procedimiento conciliatorio podrán conservarse a través de medios electrónicos o magnéticos, de acuerdo con el artículo 16 del Decreto Ley 2106 de 2019.

Parágrafo Primero. Recibida el acta por parte del centro, esta deberá, registrarse en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC) del Ministerio de Justicia y del Derecho o aquel que lo sustituya, modifique o complemente.

ARTICULO 42. Término para llevar a cabo el procedimiento Conciliatorio. El procedimiento de conciliación, desde su inicio con la presentación de la solicitud, hasta su terminación con la elaboración de la correspondiente acta o constancia, deberá surtirse en un lapso máximo de tres (3) meses. Las partes podrán prorrogar ese término, por mutuo

acuerdo, por tres (3) meses más.



Ruta del procedimiento conciliatorio

CAPÍTULO V

DE LAS TARIFAS ASOCIADAS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

SECCIÓN I

DE LAS TARIFAS DE CONCILIACIÓN

ARTÍCULO 43. Gastos Administrativos y honorarios del Conciliador. El

El Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) "dispone que, de todo emolumento, o valor que se cobre por la prestación de los servicios de Conciliación se realizará una distribución entre el centro y el conciliador, de tal suerte que corresponderá al centro un 60% para cubrir los gastos administrativos,

mientras que el 40% restante, corresponderá a los honorarios del Conciliador.

El Consejo Directivo establecerá el marco tarifario de manera anual, teniendo en cuenta las tarifas Establecidas por el Gobierno Nacional, la competencia y la población objeto, así como las tarifas, descuentos y convenios especiales.

Tarifas máximas para los Centros de Conciliación. Las tarifas máximas que podrán cobrar los centros de Conciliación de entidades sin ánimo de lucro no podrán superar los siguientes montos:

CUANTÍA DE LA PRESTACIÓN SOMETIDA A CONCILIACIÓN (Unidad de valor tributario UVT)	Tarifa UVT
Menos de 200,18	7.51
Entre 200,18 e igual a 325.30	10.84
Más de 325.30 e igual a 425,39	12.75
Mas de 425,39 e igual a 875,80	17.52
Más de 875,80 e igual a 1301,18	20.85
Más de 1301,18	3.50 %

La tarifa máxima permitida para la prestación del servicio de conciliación será de 750,68 UVT.

Liquidación de la tarifa. La tarifa deberá ser liquidada y cobrada al solicitante al momento de presentar la solicitud de conciliación. Las tarifas de conciliación no dependen del resultado de esta. 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 mínimo de devolución será del 60% de la tarifa cancelada, esto conforme al Artículo 27 del Decreto 1829 de 2013; Sin embargo, si el decreto reglamentario de la Ley 2220 de 2022 establece una disposición diferente sobre la devolución de tarifas, incluyendo la opción de reducir o eliminar dichos porcentajes, el Centro de Conciliación adoptará las nuevas disposiciones reglamentarias conforme a la normativa vigente.

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, se podrá reliquidar la tarifa sobre el monto ajustado.

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 11,68 UVT. No obstante, si en el desarrollo de la conciliación se determina la cuantía de las pretensiones, se deberá reliquidar la tarifa.

De acuerdo al Decreto 1429 de 2020 para el trámite de formalización de acuerdos de apoyo y de directivas anticipadas, su terminación, modificación, revocatoria o sustitución, según sea el caso, se aplicarán las tarifas y las reglas establecidas para las conciliaciones sin cuantía o de cuantía indeterminada.

Encuentros adicionales de la audiencia de conciliación. Si las partes en conflicto y el conciliador, de mutuo acuerdo realizan más de cuatro (4) encuentros de la audiencia de conciliación, podrá cobrarse por cada encuentro adicional hasta un diez por ciento (10%) adicional sobre la tarifa inicialmente señalada, que se liquidará conforme a lo establecido en la normativa vigente.

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.

SECCIÓN II

JORNADAS GRATUITAS DE CONCILIACIÓN

Artículo 44. Jornadas Gratuitas El Centro de Conciliación deberá atender de manera gratuita un número de casos no inferior al cinco por ciento (5%) de los casos gestionados en el año inmediatamente anterior, según lo definido por el Ministerio de Justicia y del Derecho, para lo cual podrá recibir casos gratuitos que lleguen directamente al centro de conciliación de personas de especial protección constitucional y/o participará en al menos en una jornada gratuita al año, dedicada a la conciliación. Estas jornadas deberán ser coordinadas previamente con el Ministerio de Justicia y del Derecho, cumpliendo con los requisitos establecidos.

Parágrafo Los conciliadores inscritos en el Centro están en la obligación de prestar sus servicios de forma gratuita durante estas jornadas o conciliaciones gratuitas que se reciban conforme a lo establecido en esta sección.

Parágrafo primero Atención Prioritaria y Resolución de Casos Pendientes

Prioridad: Se dará prelación a las solicitudes presentadas por familias beneficiarias de la estrategia del Gobierno Nacional para la superación de la pobreza extrema.

Casos Pendientes: Si no se resuelven todas las solicitudes recibidas durante la jornada, el Centro deberá programar, el mismo día, una nueva fecha y hora para atender los casos pendientes, informando oportunamente a las partes interesadas.

CAPÍTULO VI

ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL

ARTÍCULO 45. Aplicación del Enfoque Diferencial. Los integrantes del Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) adoptarán en su labor los lineamientos establecidos en el Protocolo de Atención Inclusiva de Acceso a la Justicia para Personas con Discapacidad y la Guía de Atención a Mujeres y Personas LGBTIQ+ en los Servicios de Acceso a la Justicia, expedidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho, o en los documentos que los modifiquen o complementen.

ARTÍCULO 46 Garantías de Atención Inclusiva y Diferencial. Se brindará una atención inmediata, oportuna y efectiva frente a amenazas o violaciones de derechos humanos que afecten a mujeres violentadas, lideresas, defensoras de derechos humanos o personas pertenecientes a grupos étnicos, religiosos o LGBTIQ+. Para ello, se implementarán protocolos que cumplan con los siguientes aspectos:

46.1 Trato Digno:

- Respeto: Reconocer y valorar las características y diferencias individuales.
- Amabilidad: Ofrecer cortesía y sinceridad en la interacción.
- Empatía: Comprender las emociones y ponerse en el lugar de la persona usuaria.
- Inclusión: Garantizar igualdad de condiciones en la prestación del

servicio.

- ▯ Oportunidad: Brindar atención en el tiempo adecuado, cumpliendo con los plazos legales.
- ▯ Efectividad: Ofrecer soluciones que permitan decisiones informadas.
- ▯ Disposición: Priorizar el apoyo cuando sea necesario y atender cualquier solicitud con prontitud.
- ▯ Reconocimiento: Validar y respetar las capacidades individuales, promoviendo un entorno agradable de interacción.

46.2 **Idoneidad:** El personal involucrado deberá contar con formación específica en género y atención a personas con discapacidad. Esto incluye el reconocimiento de discapacidades sensoriales, físicas, cognitivas, mentales o múltiples y el uso de lenguaje inclusivo para brindar un servicio respetuoso y adecuado.

46.3 **Atención Integral:** Se identificarán apoyos interdisciplinarios y se articularán acciones con organizaciones o redes especializadas para fortalecer el servicio.

46.4 **Garantía de Intimidad y Confidencialidad:** Se garantizará una esfera de privacidad. Esto implica, entre otros aspectos, ser tratados con reserva de identidad cuando es víctima de violencia. Para ello, durante las fases de atención puede acudir al empleo de seudónimos, la prohibición de la captura y transmisión de imágenes, la realización de actuaciones a puerta cerrada, entre otros.

46.5 **Respeto a la Identidad de Género y Orientación Sexual:** La persona con identidad de género y/u orientación sexual diversa debe ser nombrada según ella lo desee y no conforme al sexo o nombre que aparece en el documento de identificación.

No considerar bajo ningún precepto el nombre identitario como un alias. No exigir cambios en la expresión de género (voz, ademanes, ropa, accesorios, cabello), ni la realización del cambio de nombre o sexo en los documentos durante las actuaciones ante la justicia o en cualquier otro escenario, o como requisitos para acceder a los servicios.

Uso de lenguajes respetuosos e inclusivos, No generar juicios de valor frente los roles de hombre y mujer, ni propiciar en las diligencias que se surtan la reproducción de estereotipos que atenten contra la diversidad sexual y la dignidad humana.

46.6 **Respeto a la Autonomía:** Todas las decisiones serán tomadas libre e informadamente por las personas usuarias, sin imposiciones ni inducciones contrarias a su voluntad.

46.7 **Acceso y accesibilidad.** Condiciones y medidas que se deben cumplir para adaptar el entorno, instalaciones, servicios, productos y herramientas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, esto es permitiendo el ingreso de perros guías o de apoyo, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran. El pasillo se encuentre libre de barreras de movilidad; los módulos de atención estarán adecuados para el acceso y una fácil interacción. El espacio del baño será accesible a los usuarios, siendo adecuado para la manipulación libre de sillas de ruedas, bastones, entre otros elementos, así como la accesibilidad de recursos comunicativos. El Centro de Conciliación cuenta con atención presencial en el centro o a domicilio como ajuste razonable y con la opción de realizar las consultas de manera remota, es decir por teleconferencia o videoconferencia con el fin de tener una buena recepción de las solicitudes, realización de entrevistas y de audiencias.

Es importante tener en cuenta que independientemente del canal por donde se interactúe, los ciudadanos deben ser atendidos de manera incluyente y en condiciones de igualdad, sin importar su condición.

46.8 **Enfoque diferencial.** El enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. El enfoque diferencial identifica las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos.

Parágrafo. No Obligatoriedad de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC): No puede entenderse como un requisito obligado para acceder a los servicios cuando se trate de situaciones de violencia. Se observará que cuando existe violencia contra la mujer, existe el derecho a no ser confrontada con su agresor o agresores.

Ahora bien, en caso de que exista voluntad de la persona víctima de violencia y sus agresores de llegar a acuerdos, es importante que estos se den únicamente cuando el conciliador valide la igualdad de las partes en el trámite y el consentimiento libre e informado de las víctimas. Además, que se cuente con la aquiescencia plena de ellas sobre la posibilidad de confrontar a sus agresores. En todo caso, los MASC nunca son procedentes como mecanismos para resolver la violencia en el contexto familiar.

ARTÍCULO 47 Prohibiciones en la Atención

Queda estrictamente prohibido:

- Imponer prejuicios y estereotipos: Evitar normalizar la violencia o

- ▯ subestimar la vulneración de derechos.
- ▯ Actuaciones revictimizantes: Negar credibilidad, enfrentar a las personas usuarias con agresores, o exponerlas repetidamente a narrar los hechos.

ARTÍCULO 48 Directrices del Servicio con Enfoque Diferencial.

48.1 Alistamiento

Se garantizará la capacitación en atención inclusiva y enfoque diferencial, eliminando barreras que impidan el acceso a la justicia. La infraestructura será adecuada, segura y cómoda para personas con discapacidad.

- ▯ **Espacios accesibles:** Eliminar obstáculos físicos en áreas comunes.
- ▯ **Accesibilidad informativa:** Usar lenguaje claro, directo y terminología no técnica en los distintos medios de comunicación, disposición de mediación lingüística y comunicacional, formatos accesibles. Disponer de atención presencial o remota a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, para la recepción de las solicitudes, la realización de entrevistas y de audiencias.
- ▯ **Formación:** Capacitar a toda la cadena de atención al usuario en temas de discapacidad, género y trato inclusivo.
- ▯ **Ajustes razonables:** Realizar los ajustes razonables que se requieran para garantizar la participación plena de la persona con discapacidad durante el trámite.

48.2 Acogida

El primer contacto será inclusivo, priorizando la atención a: mujeres embarazadas, personas mayores, con discapacidad, población étnica o víctimas de violencia. El ingreso no requerirá que la persona usuaria revele su problemática a personal no autorizado.

48.3 Trámite Conciliatorio

El conciliador Identificará qué ajustes razonables se deben efectuar para asegurar la participación plena de la persona con discapacidad en el trámite y garantizará:

- ▯ **Escucha activa y comunicación asertiva:** Mostrando receptividad y empatía.
- ▯ **Información clara y completa:** Explicando las rutas, servicios y roles en el proceso así como la naturaleza de los trámites y las

consecuencias de las declaraciones efectuadas por la persona titular del acto, al igual que la repercusión de su inobservancia.

- ▮ **Recolección eficiente de datos:** Evitando la repetición innecesaria de los hechos.
- ▮ **Respeto de la voluntad:** Dirigir la audiencia o diligencia de formalización de acuerdos de apoyo o de directivas anticipadas, respetando en todo momento la voluntad y las preferencias de las personas con discapacidad.

CAPÍTULO VII

DISPOSICIONES SOBRE EL DERECHO A LA CAPACIDAD LEGAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 9 y 17 de la Ley 1996 de 2019, que reconoce que **“todas las personas con discapacidad, mayores de edad, tienen derecho a realizar actos jurídicos de manera independiente y a contar con apoyos para su realización”**, se establecen las disposiciones necesarias para garantizar este derecho teniendo en cuenta que los acuerdos de apoyo y las directivas anticipadas podrán ser formalizados ante conciliadores extrajudiciales en derecho, debidamente capacitados e inscritos en los centros de conciliación. A continuación, se define el procedimiento para llevar a cabo las audiencias de formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas, conforme a los lineamientos de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Ley 1996 de 2019 y el decreto reglamentario 1429 de 2020 y demás normas que lo sustituyan o modifiquen.

SECCIÓN I

SOLICITUD ACUERDOS DE APOYOS O DIRECTIVAS ANTICIPADAS, DESIGNACIÓN Y CITACIÓN

ARTÍCULO 47 REQUISITOS PREVIOS A LAS FORMALIZACIÓN DE

ARTÍCULO 49 Recepción de la Solicitud: Las solicitudes de formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas podrán presentarse por los

siguientes medios:

1. Forma presencial: La solicitud será presentada directamente por la persona titular del acto o por quien actuaría como apoyo, de manera escrita o verbal, ante el Centro de Conciliación.
2. Forma virtual: Se habilitará un formulario digital para facilitar el envío de las solicitudes.
3. Forma mixta: Combinación de las modalidades presencial y virtual, según lo requieran las partes interesadas.

ARTÍCULO 50. Datos de la solicitud:

- a) Nombre, identificación, estado civil, dirección y datos de contacto de la persona titular del acto
- b) Existencia o no de acuerdos de apoyo o de directivas anticipadas vigentes.
- c) Actuaciones y actos para los que precisa la formalización de apoyos o de directivas anticipadas.
- d) Nombre y datos de contacto de la o las personas naturales o jurídicas que serán designadas como apoyo.
- e) Opcional: En ninguna de sus etapas se requiere contar con un informe de valoración de apoyos expedido por una entidad prestadora de ese servicio, sin embargo si cuenta con un informe de valoración de apoyo expedido por una entidad prestadora de ese servicio, podrá anexarlo.
- f) Informar la forma de comunicación y notificación preferida por la persona titular del acto.
- g) Si la persona necesita atención domiciliaria o uso de algún mecanismo tecnológico.

Parágrafo el conciliador deberá realizar los ajustes razonables que requiere la persona con discapacidad para que pueda comunicarse y expresar sus decisiones y preferencias.

Parágrafo primero El usuario deberá cancelar la tarifa conforme al decreto 1429 de 2020, esto es, la tarifa establecida para las conciliaciones de cuantía indeterminada.

ARTÍCULO 51. Designación del conciliador El director deberá designar mediante reparto de la lista de conciliadores que cuenten con la debida certificación de capacitación para llevar a cabo la conciliación con los parámetros de la ley 1996 de 2019.

ARTÍCULO 52. Estudio de la Solicitud El conciliador procederá a analizar

la viabilidad jurídica de la solicitud, así como la disponibilidad de los medios tecnológicos con los que cuentan las partes para recibir información y comunicaciones y proceder a realizar los ajustes razonables para garantizar una atención inclusiva.

El conciliador(a) asignado(a) debe realizar un análisis del caso en que determine: i. Identificación del Titular del acto jurídico la forma de comunicación ii. Persona(s) de apoyo iii. Ajustes razonables.

El conciliador(a) deberá recopilar información sobre la persona con discapacidad y sobre su entorno para poder identificar los posibles problemas que se pueden presentar en la realización del acuerdo de apoyo y las medidas necesarias para que se garantice la primacía de la voluntad de la persona con discapacidad. Para lo anterior, podrá realizar un perfil personal y de apoyos, un diseño de un mapa de relaciones, un ecomapa o cualquier recurso que le permita realizar un diálogo con la persona titular del derecho.

ARTÍCULO 53. Citación a la audiencia de formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas.

El conciliador(a) procederá a elaborar la citación a la audiencia, a través de medios accesibles, teniendo en cuenta las necesidades de las personas que intervendrán en el trámite, para lo cual indicará:

- a) Nombres de la persona titular del acto y personas de apoyo citadas a la audiencia privada y conjunta.
- b) Objeto de la audiencia para los que precisa la formalización de apoyos o de directivas anticipadas
- c) Fecha y hora en que se realizará la audiencia.
- d) Si la audiencia se realiza de forma virtual deberá enviar: Instrucciones y manual de ingreso al video conferencia para el acceso a la plataforma web en donde se realizará la audiencia o entrevista privada con la persona con discapacidad.
- e) Las observaciones y advertencias generales relacionadas con las audiencias privada o conjunta sobre los ajustes razonables efectuados de orden técnico, tecnológico, disciplinar, entre otros.

SECCIÓN II

AUDIENCIA PRIVADA Y DE SUSCRIPCIÓN DE ACUERDOS DE APOYOS / DIRECTIVAS ANTICIPADAS

ARTÍCULO 54 Audiencia privada- entrevista con la persona titular del Acto jurídico

El objetivo de la audiencia privada es verificar la voluntad de la persona titular para suscribir el acuerdo de apoyos o la directiva anticipada.

Para realizar esta audiencia privada se tiene que tener un conocimiento previo de la forma como la persona se comunica y comprende la información y así realizar ajustes razonables para su comunicación.

En esta audiencia podrán asistir personas de diferentes disciplinas que faciliten la interacción con la persona con discapacidad, así como personas que lleven a cabo una labor de mediación lingüística y comunicacional, en el caso en que ello sea necesario.

El conciliador(a) al iniciar la audiencia procederá a identificar a los participantes y solicitará que exhiban su documento de identificación.

El conciliador dejará expresa constancia de la realización de la audiencia privada, precisando si la persona con discapacidad dió signos inequívocos de comprender el trámite de suscripción de acuerdo de apoyo, así como de la expresión libre de su voluntad de adelantar dicho trámite, exenta de violencia, error, engaño o manipulación.

Si durante la audiencia privada el conciliador(a) **no logra establecer la voluntad** inequívoca de suscribir acuerdos de apoyo o directivas anticipadas por parte de la persona con discapacidad, procederá a expedir Constancia de no suscripción del acuerdo de apoyo; esta certificación deberá ser incorporada en el SICAAC.

Así mismo, se informará a la persona con discapacidad titular del acto jurídico, acerca de su derecho a convocar por una vez más dentro del mismo trámite, a otras personas que puedan actuar como su apoyo, sin perjuicio del derecho que le asiste a iniciar con posterioridad un trámite nuevo.

El conciliador dejará expresa constancia de la realización de la audiencia privada, precisando si la persona con discapacidad dio signos inequívocos de comprender el trámite de suscripción de acuerdo de apoyo o directiva anticipada, así como de la expresión libre de su voluntad de adelantar dicho trámite, exenta de violencia, error, engaño o manipulación.

Parágrafo Si el conciliador o conciliadora lo considera necesario puede realizar audiencias privadas con las personas designadas como apoyo, con el fin de dialogar sobre la relación de familiaridad o confianza que tiene

con la persona solicitante de la audiencia o titular del derecho, de lo cual dejará constancia en la respectiva acta de suscripción de acuerdos de apoyo directivas anticipadas o certificaciones de no acuerdo.

ARTÍCULO 55 Audiencia de suscripción del acuerdo de apoyo o directiva anticipada.

El conciliador dirigirá la audiencia y verificará que es voluntad de quienes en ella intervienen, suscribir el acuerdo de apoyo o la directiva anticipada. Durante la audiencia el conciliador explicará en qué consiste el acuerdo de apoyo o cuál es el alcance de la directiva anticipada, las obligaciones y consecuencias que de estos instrumentos se derivan para quienes lo suscriben, verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo [44](#) de la Ley 1996 de 2019 y la inexistencia de las causales de inhabilidad contenidas en el artículo 45 de esa normativa. También propondrá posibles salvaguardas para que sean tenidas en cuenta como parte del acuerdo.

Si se hace necesario y a petición de las partes, el conciliador(a) podrá suspender la audiencia, dejando constancia sobre los motivos por los cuales se suspende y la nueva fecha para continuar con la diligencia.

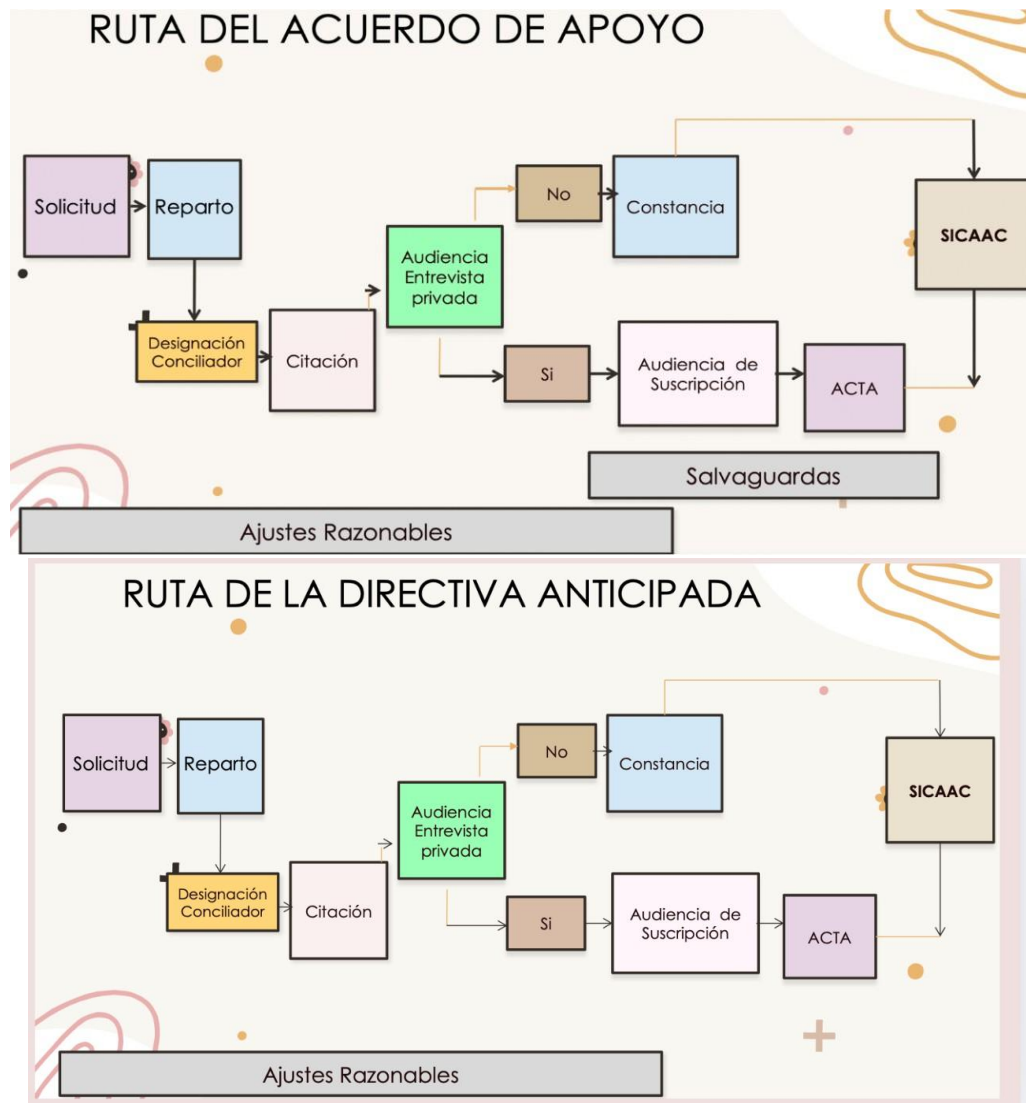
ARTICULO 56 Elaboración del acta de suscripción de acuerdos de apoyo y/o directivas anticipadas.

El conciliador(a) procederá a redactar el acta de formalización de los acuerdos de apoyo o directivas anticipadas obtenidos durante la audiencia conforme a los lineamientos legales y al documento guía del Centro de Conciliación.

A las partes se les entregará el acta de formalización de los acuerdos de apoyo o directivas anticipadas, para su firma y se les entregará copias del documento.

Las actas de formalización de acuerdos de apoyo, o las directivas anticipadas o las certificaciones de no acuerdo deberá ser incorporada en el SICAAC.

ARTÍCULO 57 Audiencias a domicilio como ajuste razonable. A solicitud del titular o persona de apoyo, el conciliador podrá desplazarse al domicilio de la persona con discapacidad, para lo cual deberá comunicar al Director del Centro de Conciliación, el centro dispondrá los mecanismos de videoconferencia y grabación para que el conciliador pueda conectarse de manera remota con el centro de conciliación y así realizar la grabación parcial de la audiencia privada y la audiencia de suscripción de acuerdo de apoyo como soporte de su efectiva realización, salvaguardando la confidencialidad de lo tratado en la audiencia.



CAPÍTULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 58. Vigilancia. El Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la Justicia (Corprojusticia) estará sometido a la inspección, control y vigilancia del Ministerio de Justicia y del Derecho. En este sentido, estará obligado a atender las solicitudes y requerimientos que reciba por parte de este. Adicionalmente tendrá como prioridad, reportar de manera verás y efectiva, los resultados de su gestión en la prestación de los servicios de justicia con aplicación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones contenidas en las circulares y resoluciones que ha expedido el Ministerio de Justicia y del Derecho, sobre el particular.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Centro de Conciliación de la Corporación Promotora de Acceso a la
Justicia (Corprojusticia)
Sede Engativá, Bogotá

Introducción

El presente protocolo establece lineamientos para garantizar la inclusión y el respeto por la diversidad en la prestación de servicios del Centro de Conciliación de Corprojusticia, con sede en Engativá, Bogotá. Está alineado con los principios de igualdad, no discriminación y accesibilidad, promoviendo la eliminación de barreras físicas, comunicativas y actitudinales para personas en situación de vulnerabilidad.

Principios Rectores

- ▢ Acceso y Accesibilidad: Adecuación del entorno físico, informativo y digital para garantizar la participación equitativa.
- ▢ Atención Incluyente: Prestación de servicios libres de prejuicios por razón de género, orientación sexual, discapacidad, etnia o condición socioeconómica.
- ▢ Enfoque Diferencial: Reconocimiento de las particularidades de cada individuo para ofrecer atención adaptada a sus necesidades específicas.
- ▢ Perspectiva de Género: Identificación y mitigación de desigualdades estructurales entre hombres, mujeres y personas de género diverso.
- ▢ Dignidad Humana: Garantía de trato respetuoso y humano en todas las interacciones.

Lineamientos Generales

Atención a Personas con Discapacidad

- ▢ Accesibilidad Física: Las instalaciones del Centro están equipadas con rampas, espacios amplios y baños adaptados para garantizar el acceso sin barreras.
- ▢ Recursos Comunicativos: Se disponen herramientas como subtítulos automatizados en plataformas virtuales y lenguaje claro en documentos escritos.
- ▢ Formación: Todo el personal recibirá capacitación en la atención inclusiva y el reconocimiento de las diferentes discapacidades:

físicas, sensoriales, cognitivas y mentales.

Atención a Mujeres y Población LGBTIQ+

- ▢ Respeto a la Identidad de Género: Se usará el nombre identitario y los pronombres preferidos de las personas, sin exigir cambios legales o de expresión de género.
- ▢ Confidencialidad: La información de personas LGBTIQ+ será manejada bajo estrictos protocolos de privacidad.
- ▢ Eliminación de Estereotipos: Se prohíbe cualquier acción que normalice la discriminación o la violencia.

Atención a Comunidades Étnicas y Culturales

- ▢ Reconocimiento Cultural: Las audiencias y servicios se adaptarán respetando los usos y costumbres de las comunidades.

Procedimientos de Atención

- ▢ Recepción de Usuarios: Identificación de Necesidades: En el momento de la recepción, se indagará sobre posibles ajustes razonables requeridos por los usuarios.
- ▢ Prioridad en la Atención: Se otorgará prioridad a mujeres embarazadas, personas mayores, personas con discapacidad y aquellas que presenten signos de violencia o alteración emocional.
- ▢ Audiencias Presenciales y Virtuales

Audiencias Presenciales: Las salas están diseñadas para garantizar la accesibilidad y privacidad de todos los participantes.

Audiencias Virtuales: Se empleará la plataforma Zoom con licencias pagas, ofreciendo:

Reunión para hasta 100 participantes.

Subtítulos automatizados para accesibilidad.

Grabación de audiencias conforme a las normativas legales.

Documentación y Firmas

Formato Digital: Los documentos se compartirán y almacenarán en OneDrive, garantizando seguridad y confidencialidad.

Firma Electrónica: Aplicación de lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 para validar acuerdos y actas.

Medidas de Accesibilidad

Infraestructura

1. Rampas de acceso y pasillos amplios para sillas de ruedas.
2. Baños adaptados con barandas de apoyo.
3. Señalización en braille

Tecnología

- ▢ Plataforma Zoom para audiencias virtuales con herramientas accesibles.
- ▢ Almacenamiento en la nube mediante OneDrive con acceso controlado.
- ▢ Computadores con software actualizado (Microsoft Office, lectores de pantalla).

Ajustes Razonables

- ▢ Adecuación de horarios o espacios según las necesidades de los usuarios.
- ▢ Uso de ayudas tecnológicas como audio descripción, lengua de señas y textos ampliados.
- ▢ Permitir el ingreso de animales de servicio como perros guía.

Evaluación y Seguimiento

- ▢ **Indicadores de Desempeño:** Tiempo de respuesta, satisfacción del usuario y eficacia de ajustes implementados.
- ▢ **Encuestas de Satisfacción:** Recolección de opiniones mediante el buzón de PQRS para identificar mejoras.
- ▢ **Capacitaciones Periódicas:** Actualización constante del personal en temas de inclusión y atención diferencial.

Disposiciones Finales

El protocolo es de obligatorio cumplimiento para todo el personal del Centro de Conciliación de Corprojusticia. Su aplicación asegura la inclusión, el acceso a la justicia y la protección de los derechos de todos los usuarios, promoviendo la dignidad y el respeto.

DISEÑO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA LA OPERACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL SERVICIO

Introducción

En la creación del Centro de Conciliación, se ha diseñado un modelo operativo fundamentado en la implementación de herramientas tecnológicas modernas que optimicen los procesos conciliatorios y administrativos. El compromiso con la innovación garantiza la accesibilidad, seguridad y eficiencia del servicio, adaptándose a los avances tecnológicos y a las necesidades de los usuarios.

1. Infraestructura Tecnológica del Centro de Conciliación

1.1. Hardware

El Centro contará con los siguientes equipos tecnológicos para su funcionamiento eficiente:

- ▮ **Computadores de escritorio o portátiles:**
 - Equipados con procesadores adecuados para soportar videoconferencias y almacenamiento en la nube.
 - Software preinstalado: Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint).
- ▮ **Impresoras multifuncionales:**
 - Capaces de imprimir, escanear y copiar documentos necesarios para los trámites conciliatorios.
- ▮ **Acceso a Internet:**
 - Conexión de alta velocidad para garantizar la comunicación fluida en procesos virtuales y la interacción con sistemas en la nube.

1.2. Software y Herramientas Digitales

1.2.1. Plataforma de Videoconferencias

Zoom (Plan Pago): El Centro de Conciliación utiliza un plan profesional de Zoom para la realización de audiencias virtuales, con las siguientes características que garantizan una experiencia óptima para todas las partes involucradas:

Capacidad de Participación:

- Permite reuniones con hasta 100 participantes, adaptándose a las necesidades del Centro para sesiones de conciliación con múltiples interesados.

Duración Ilimitada:

- Sin límite de tiempo en las reuniones, lo que asegura que las audiencias puedan desarrollarse sin interrupciones.

Colaboración a través del Chat de Equipo:

- Herramienta integrada para el envío de mensajes, archivos y notas en tiempo real, fomentando la coordinación y el trabajo colaborativo entre el equipo administrativo y las partes.

Pizarras Editables:

- Incluye 3 pizarras digitales con hasta 25 MB de almacenamiento en la nube, ideales para esquematizar acuerdos, diagramar propuestas y trabajar de manera interactiva durante las audiencias.

Almacenamiento para Grabaciones:

- Ofrece 5 GB de almacenamiento en la nube por licencia, suficiente para guardar y gestionar las grabaciones de las audiencias realizadas.
- Las grabaciones estarán protegidas por políticas de seguridad y acceso restringido, cumpliendo con los principios de confidencialidad del Centro.

Subtítulos Automatizados:

- Generación de subtítulos automáticos, mejorando la accesibilidad para participantes con necesidades especiales, como personas con discapacidad auditiva.

Políticas de Uso del Plan Zoom

1. **Grabaciones:**

- Solo se grabarán las secciones autorizadas por las partes, como la introducción y cierre de las audiencias, asegurando el cumplimiento de las normativas legales.

2. **Acceso Restringido:**

- Las grabaciones y documentos generados serán accesibles únicamente por el personal autorizado, garantizando la confidencialidad de los datos.

3. **Actualizaciones y Mantenimiento:**

- El Centro evaluará periódicamente la capacidad de almacenamiento y el uso de las herramientas para considerar la ampliación del servicio si es necesario.

1.2.2. Almacenamiento en la Nube

□ **OneDrive:**

- Espacio seguro en la nube para el almacenamiento y la gestión de documentos electrónicos relacionados con los procesos conciliatorios.
- Beneficios:
 - **Accesibilidad:** Disponibilidad de documentos desde cualquier lugar y dispositivo.

- **Seguridad:** Respaldo automático para evitar pérdida de información.

- **Colaboración:** Permite compartir archivos con otros usuarios de forma controlada y segura.

1.2.3. Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint):

- Herramientas esenciales para la creación y gestión de actas, presentaciones, bases de datos y reportes administrativos.

1.2.4. Sistema de Gestión de Casos

▢ Base de Datos Electrónica:

- Un sistema diseñado para registrar y hacer seguimiento a los casos de conciliación, programar audiencias y generar reportes.
- Características:
 - Control de expedientes digitales.
 - Generación automática de alertas y recordatorios para audiencias y trámites pendientes.

2. Políticas de Operación Tecnológica

2.1. Confidencialidad y Seguridad

El Centro se compromete a implementar medidas que garanticen la protección de los datos y la confidencialidad de la información, incluyendo:

- ▢ Uso de contraseñas seguras y encriptación de datos almacenados en la nube.
- ▢ Acceso restringido a plataformas digitales únicamente al personal autorizado.
- ▢ Políticas claras sobre el manejo y almacenamiento de la información de los usuarios.

2.2. Capacitación del Personal

Todo el personal del Centro recibirá capacitación periódica en el uso de herramientas tecnológicas, con especial énfasis en:

- ▢ Manejo de Zoom para audiencias virtuales.
- ▢ Gestión de documentos en OneDrive.
- ▢ Uso de la suite Microsoft Office para actividades administrativas.

2.3. Mantenimiento y Actualización Tecnológica

El Centro garantizará la actualización continua de sus herramientas tecnológicas, asegurando que el hardware y el software se mantengan vigentes y funcionales.

3. Beneficios de la Modernización Tecnológica

1. **Acceso Universal:** Las herramientas digitales permiten que el Centro preste sus servicios a nivel presencial, mixto o virtual, facilitando la inclusión de usuarios en ubicaciones remotas.
2. **Eficiencia Operativa:** La digitalización de procesos reduce tiempos y costos asociados con la gestión de documentos físicos.
3. **Flexibilidad:** El uso de plataformas como Zoom y OneDrive permite

- adaptarse rápidamente a las necesidades de las partes en conflicto.
4. **Sostenibilidad:** La disminución del uso de papel contribuye al cuidado del medio ambiente.

Conclusión

El diseño e implementación de estas herramientas tecnológicas posicionará al Centro de Conciliación como una entidad moderna, accesible y eficiente, alineada con las mejores prácticas internacionales y el compromiso con la resolución pacífica de conflictos en un entorno digital seguro.

NUESTROS CONCILADORES

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	TARJETA PROFESIONAL	FORMACIÓN
Jairo Efrén Varón Oicatá	CC. 1.026.278.093	360.705 CSJ	□ Diplomado en Conciliación en Derecho - U. Republicana 2016
María del Pilar Díaz Zapata	CC. 51.976.612	89.268 CSJ	□ Diplomado en Conciliación en Derecho- Fundación Liborio Mejía 2021 □ Curso Discapacidad y Modelo de Derecho desde la Ley 1996 de 2019- ESAP 2020
Julieth Paola Muñoz Amaya	CC. 1.022.368.797	289.682 CSJ	□ Diplomado en Conciliación en Derecho – Centro Nacional de Conciliación y Arbitraje de Colombia, capítulo Bogotá 2022.
Michael Bermúdez Rodríguez	CC. 1.032.418.853	254.182 CSJ	□ Diplomado Conciliación en Derecho – Cámara de Comercio de Bogotá 2015. □ Acuerdos de Apoyo y Directivas Anticipada Ley 1996 de 2019 – Fundación Liborio Mejía 2021.