

Reglamento del Conciliador

REGLAMENTO DEL CONCILIADOR

El presente reglamento es aplicable a quienes deseen integrar o integren actualmente las Listas Oficiales de Conciliadores del Centro de solución de conflictos de la Cámara de Comercio de Bogotá (en adelante el Centro) quienes deberán observar y cumplir los siguientes requisitos:

CAPÍTULO I CONCILIADORES EN DERECHO

Artículo 5.1. De los conciliadores.

Serán aquellos que una vez hayan cumplido los requisitos establecidos para el efecto, podrán adelantar el trámite de las solicitudes de conciliación que ingresan directamente al Centro, es decir, operarán como conciliadores del Centro.

Como quiera que el Centro de Conciliación cuenta con una herramienta virtual a través de la cual se administran los trámites conciliatorios, una vez se brinde la capacitación respectiva a los conciliadores, se les otorgará clave para acceder a la misma. Su uso adecuado y el manejo confidencial de la información que en ella se encuentre serán responsabilidad del conciliador.

También serán conciliadores del Centro los abogados conciliadores que sean funcionarios de la CCB en virtud de un contrato laboral o de cualquier otro tipo de vinculación con la CCB y por ello podrán adelantar el trámite de las solicitudes de conciliación que les sean asignadas por el Director del Centro, el Subdirector o el funcionario delegado para el efecto. Para ingresar a las listas, los funcionarios deberán dar cumplimiento al artículo 5.2 correspondiente a los requisitos para integrar la lista de conciliadores.

Únicamente quienes conformen las listas de conciliadores podrán ser designados como conciliadores a prevención y registrar sus actas e inscribir sus constancias en este centro.

Artículo 5.2. Requisitos para integrar la lista de conciliadores.

Para integrar la lista de conciliadores se deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. Cursar y aprobar la capacitación en mecanismos alternativos de solución de conflictos impartida por una entidad avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho para el efecto. Si el aspirante se formó como conciliador en derecho hace más de dos (2) años desde la fecha de solicitud de ingreso, además de lo abajo previsto, deberá acreditar la realización de mínimo 20 (veinte) audiencias de conciliación en los últimos dos (2) años o haber cursado mínimo 40 horas de actualización en el mismo tiempo.
2. Cuando la capacitación mencionada se realice en el Centro, debe obtener una nota mínima de 4.2 sobre 5.0. En caso de haberlo tomado en cualquier otra entidad, deberá aplicar y aprobar un examen diseñado por el Centro, con una nota equivalente a 4.2 sobre 5.0. El examen constará de una prueba teórica, una prueba práctica y de aquellos aspectos que considere pertinente el Centro.

3. Una vez se adquiera la nota mínima mencionada en el numeral anterior, deberá presentar y aprobar la entrevista realizada por parte del Centro. Se entenderá aprobada cuando se obtenga un puntaje igual o superior a 4.2 sobre 5.0.
4. El Centro verificará ante las autoridades que correspondan los antecedentes del aspirante; del mismo modo podrá procederse con la documentación que allegue.
5. Aprobada la entrevista y establecida la inexistencia de antecedentes, corresponde a la Corte de Arbitraje del Centro decidir sobre su ingreso a las listas.
6. Si el aspirante es admitido, debe presentar debidamente diligenciado y con los anexos correspondientes el Formato de Hoja de Vida (PRE-P-MASC-017) anexando:
 - a. Código de ética firmado.
 - b. Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
 - c. Fotocopia de la tarjeta profesional.
 - d. Fotocopia del acta de grado de abogado y diploma de abogado.
 - e. Fotocopia del certificado o acta de aprobación del diplomado de conciliación en derecho expedido por entidad avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho.
7. Suscribir carta convenio en la que manifieste conocer, respetar y comprometerse a cumplir los deberes de conducta establecidos en la Ley y en los reglamentos del Centro.

En caso de que el aspirante no cumpla con alguno de los requisitos previstos en este numeral, sólo a discreción del Centro podrá presentar nuevamente su candidatura.

Parágrafo 1. Vigencia de la inscripción como conciliador: la vigencia de la inscripción con conciliador será de dos años, y empezará a contarse desde el momento que el conciliador sea creado en el sistema del Centro.

El conciliador podrá renovar su inscripción en la lista una vez obtenga el puntaje mínimo en la evaluación que le haya sido aplicada en el período inmediatamente anterior al momento de la renovación, de acuerdo con artículo 5.7 del presente reglamento.

El conciliador podrá inscribirse y desarrollar trámites conciliatorios en todos o en cualquiera de los centros de conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Artículo 5.3. Conciliadores “activos” o “inactivos”.

Se consideran conciliadores “activos” aquellos que cumplieron los requisitos para integrar la lista de conciliadores y han adelantado el procedimiento respectivo para renovar su inscripción ante el Centro.

Serán “inactivos” aquellos conciliadores que pertenecen a la lista pero no pueden ser designados en los trámites conciliatorios. Quedarán inactivos en las siguientes circunstancias:

1. Cuando cumplieron los requisitos para integrar la lista de conciliadores en algún periodo pero no han adelantado el procedimiento respectivo para renovar su inscripción.

2. Cuando cumplieron los requisitos para integrar la lista de conciliadores en algún período pero por solicitud del conciliador se inactiva.
3. Cuando una vez ponderadas las calificaciones obtenidas en la evaluación, se determine que el porcentaje de logro se ubica entre el 60% al 69.9% - nivel "malo", previsto en el párrafo primero del artículo 5.7 de este reglamento.
4. Cuando el conciliador obtenga entre 60 y 79.99 puntos en el proceso de valoración de la audiencia, aplicado en razón de las acciones de mejoramiento previstas en el numeral cuarto artículo 5.13 de este reglamento
5. Cuando como consecuencia de un trámite disciplinario fueran suspendidos.

Para proceder a la activación en los casos previstos en los numerales 1 y 2 se seguirá lo establecido en el artículo 5.4. En los casos previstos en los numerales 3, 4 y 5, se deberá dar cumplimiento al artículo 5.5 del presente reglamento.

Artículo 5.4. Reintegro a la lista de conciliadores

Cuando un conciliador se haya retirado de las listas de conciliadores o se encuentre inactivo de acuerdo con lo previsto en los numerales 1 y 2 del artículo 5.3 y desee hacer parte de ellas nuevamente, deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. El aspirante deberá presentar solicitud de reintegro a las listas.
2. Si su retiro fue inferior a dos (2) años, deberá actualizar la documentación prevista en el numeral 6 del artículo 5.2 del presente reglamento si fuere pertinente.
3. Si su retiro fue superior a dos (2) años, deberá acreditar la realización de mínimo 20 (veinte) audiencias de conciliación en los últimos dos (2) años o haber cursado mínimo 40 horas de actualización en el mismo tiempo, y actualizar la documentación prevista en el numeral 6 del artículo 5.2 del presente reglamento si fuere pertinente. En caso de no cumplir con los anteriores requisitos, el Centro dispondrá las actividades necesarias para su actualización y vinculación.

Artículo 5.5. Reactivación en la lista de conciliadores.

Cuando un conciliador se encuentre inactivo de acuerdo con lo previsto en los numerales 3 y 4 del artículo 5.3 de este reglamento podrá reactivarse en las listas de conciliadores una vez haya ejecutado, cumplido y superado a satisfacción del Centro el plan de mejoramiento.

En caso de encontrarse inactivo en razón de lo previsto en el numeral 5 del artículo 5.3 de este reglamento, el conciliador se reactivará de manera inmediata una vez trascurra el término de suspensión definido en el trámite disciplinario.

Artículo 5.6. Listas "A" y "B".

Los conciliadores que se encuentren activos serán clasificados para efectos del reparto en listas "A" ó "B".

Parágrafo 1. La lista “A”. Los conciliadores que integren esta lista podrán ser designados por el Centro en cualquier trámite de conciliación.

Para pertenecer a la lista “A” se requerirá el cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Presentar solicitud al Centro anexando los soportes que sean pertinentes.
2. Haber sido conciliador activo de la lista del Centro por más de cuatro (4) años.
3. Haber atendido en calidad de conciliador más de trescientas (300) solicitudes de conciliación.
4. Haber alcanzado un porcentaje de acuerdos igual o superior al promedio de todos los conciliadores más cinco puntos.
5. Haber cursado y aprobado, dentro de los dos (2) años anteriores a la postulación, como mínimo ochenta (80) horas de formación en temas relacionados con los mecanismos alternativos de solución de conflictos, diferentes al diplomado de formación de conciliadores en derecho que es requisito para el ejercicio. Se tendrán en cuenta las horas de capacitación tomadas en cursos dispuestos por el Centro. Lo anterior deberá ser acreditado en debida forma.
6. Haber obtenido una calificación de 90% al 100% en la evaluación del desempeño realizada por el Centro.

Una vez cumplidos los anteriores requisitos, el Centro tomará la decisión sobre su ingreso a la lista A.

Parágrafo 2. Lista “B”. Todo conciliador que ingrese al Centro pertenece a la lista B y podrá ser designado por el Centro en los trámites de conciliación cuyas pretensiones sean inferiores a cien salarios mínimos legales mensuales vigentes (100 smlmv).

Quien haya sido funcionario del Centro, no haya sido despedido de la Cámara de Comercio de Bogotá y esté inscrito como conciliador al momento de su retiro, una vez termine su vinculación contractual con la CCB integrará automáticamente la lista “B” de conciliadores sin que para ello deba cumplir con más trámites ni requisitos.

De la misma forma, quien haya sido funcionario del Centro, no haya sido despedido de la Cámara de Comercio de Bogotá, haya sido formado como conciliador y no haya realizado el trámite de inscripción en la lista de conciliadores, podrá ser admitido en la lista “B” solo con la solicitud por escrito y anexando la documentación prevista en el numeral 6 del artículo 5.2.

Si el retiro del funcionario ha sido superior a tres (3) años, deberá acreditar la realización de un curso de actualización en conciliación dentro de los dos (2) años anteriores a la fecha de solicitud de ingreso.

En cualquiera de los anteriores casos, se sujetará a lo establecido en los estatutos del Centro y al presente reglamento para su permanencia, seguimiento y evaluación.

Parágrafo 3. Otros aspectos de la conformación de listas. Podrán integrar las listas “A” y “B” de conciliadores todos aquellos que cumplan los requisitos establecidos en los incisos precedentes, independientemente de que su experiencia y conciliaciones las hayan obtenido y tramitado en el Centro o en otro Centro de Conciliación aprobado por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho, para lo cual deberán presentar las certificaciones correspondientes que den cuenta de uno y otro aspecto; éstas serán tenidas en cuenta por parte del Centro al momento de estudiar sus hojas de vida para determinar su ingreso a cualquiera de las listas.

También será criterio de conformación de listas los resultados que se obtengan en la evaluación, de acuerdo con el parágrafo primero del artículo 5.7 de este reglamento.

Artículo 5.7. Seguimiento y evaluación de los conciliadores.

Teniendo en cuenta que uno de los objetivos estratégicos del Centro es ejercer liderazgo a nivel nacional e internacional, el Centro propenderá permanentemente por el mejoramiento de la calidad de sus servicios. En virtud de lo anterior, el conciliador que integre las listas deberá surtir y aprobar la evaluación que para este efecto se prevé en este reglamento.

Esta evaluación se efectuará cada año y, según sus resultados, se determinará la permanencia en la lista de conciliadores del Centro, las acciones, las estrategias de formación y los estímulos que puedan obtenerse en razón de la misma.

La información se recauda durante el período a evaluar y la consolidación de resultados se hace al finalizar el mismo.

Mediante la evaluación se valora y estimula el proceso de mejora, aprendizaje, preparación, participación y práctica en el desarrollo del conciliador y se miden los resultados obtenidos en ella durante un período. El resultado de la evaluación se expresará mediante una calificación numérica y contempla los siguientes aspectos:

COMPONENTE	PORCENTAJE OBTENIDO	BASE DE CALIFICACIÓN
CALIDAD 50%	50%	90%-100%
	40%	80%-89.99%
	30%	70%-79.99%
	20%	60%-69.99%
	10%	0-59.99%
EDUCACIÓN CONTINUA 15%	15%	90%-100%
	12%	80%-89.99%
	9%	70%-79.99%

	6%	60%-69.99%
	3%	0-59.99%
PARTICIPACIÓN 15%	15%	90%-100%
	12%	80%-89.99%
	9%	70%-79.99%
	6%	60%-69.99%
	3%	0-59.99%
PROCEDIMIENTOS 20%	20%	90%-100%
	16%	80%-89.99%
	12%	70%-79.99%
	8%	60%-69.99%
	4%	0-59.99%

Calificación: La escala de calificación será de cero (0) a cien (100) por ciento.

1. Calidad: busca identificar el desempeño del conciliador en sus tareas bajo criterios de eficiencia y efectividad.

El porcentaje del 50% se distribuye así:

Ítem	Porcentaje
Valoración de la audiencia	30%
Acuerdos logrados	10%
Elaboración de actas y constancias	10%

a. Valoración de la audiencia. Mide las competencias para el manejo óptimo de la audiencia de conciliación.

Porcentaje obtenido	Base (Resultado de la valoración)
30%	91-100
20%	80-90.99
10%	60-79.99
5%	40-59.99
0%	0-39.99

El proceso de valoración de la audiencia se realizará por parte de un funcionario del Centro, quien deberá ser profesional en ciencias sociales, formado como conciliador en derecho y con mínimo 3 años de vinculación al centro en asuntos relacionados con la conciliación. La valoración deberá dar cuenta del manejo estratégico de la audiencia, las habilidades manifiestas en la misma y la operación institucional, y se realizará cuando lo determine el Centro.

b. Acuerdos logrados: Porcentaje de acuerdos obtenidos durante el año sobre el número de audiencias realizadas.

Porcentaje obtenido	Base (Porcentaje de acuerdos)
10%	90%-100%
8%	80%-89.99%
5%	70%-79.99%
2%	60%-69.99%
0%	0-59.99%

c. Adecuada elaboración de actas de conciliación y constancias: se valorará de acuerdo con el número de documentos sin correcciones u observaciones sobre el número de documentos totales elaborados (actas y constancias).

Porcentaje obtenido	Base (Porcentaje de devoluciones)
10%	0-59.99%

8%	60%-69.99%
5%	70%-79.99%
2%	80%-89.99%
0%	90%-100%

2. Educación Continua: busca identificar el interés y la preparación permanente del conciliador en temas de actualidad relacionados con los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Se valorará de acuerdo con la presentación de los certificados donde conste la participación y aprobación, si es del caso, en cursos, congresos, seminarios, talleres u otras actividades académicas. Se tendrán en cuenta las horas de capacitación en eventos promovidos por el Centro y en los que éste manifieste que puntuarán para este aspecto.

Porcentaje obtenido	Base (Horas cursadas)
15%	66-80
12%	50-65
9%	34-49
6%	18-33
0%	0-17

3. Participación: busca identificar el interés que tenga el conciliador en hacer parte de las actividades, diferentes a las académicas, propuestas por el Centro. Se calculará del índice del número de actividades en las que participó el conciliador, sobre el número total de actividades propuestas.

Porcentaje obtenido	Base (Porcentaje de asistencia)
15%	90%-100%
12%	80%-89.99%

9%	70%-79.99%
6%	60%-69.99%
0%	0-59.99%

4. Procedimientos: busca identificar el cumplimiento de los procedimientos, requerimientos y políticas institucionales de atención al cliente, oportunidad, calidad, cumplimiento y todas aquellas que sean aplicables.

El porcentaje del 20% ya previsto se distribuye así:

Ítem	Porcentaje
Cumplimiento de horarios	8%
Oportunidad de respuesta	6%
Cierre oportuno de casos	6%

a. Cumplimiento de horarios para la atención de audiencia: se calculará teniendo en cuenta la frecuencia de los retardos del conciliador.

Porcentaje obtenido	Número de reportes
8%	0-5
6%	6-10
4%	11-20
2%	21-30
0%	Igual o superior a 31

b. Oportunidad de respuesta a escritos, devoluciones, quejas y reclamos: se calculará con el índice del número de escritos, devoluciones, quejas y reclamos respondidos oportunamente sobre el número total de escritos.

Porcentaje obtenido	Base (Porcentaje de oportunidad de respuesta)
6%	90%-100%
5%	80%-89.99%

4%	70%-79.99%
3%	60%-69.99%
0%	0-59.99%

Cuando el conciliador no tenga ninguna devolución, queja y/o reclamo, tendrá el 100% del puntaje.

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

Porcentaje Obtenido	Base (Porcentaje de oportunidad en el cierre)
6%	90%-100%
5%	80%-89.99%
4%	70%-79.99%
3%	60%-69.99%
0%	0-59.99%

Parágrafo 1. Calificación y resultados. Una vez ponderadas las calificaciones obtenidas por los conciliadores en la evaluación, los siguientes serán los resultados:

NIVEL	PORCENTAJE DE LOGRO	ACCIONES
EXCELENTE	Del 90% al 100%	Ser tenido en cuenta para el proceso de promoción para la Lista A.
		Participación en eventos y cursos promovidos por el Centro o con el apoyo de este.
		El Centro podrá conceder descuentos en en cursos o diplomados impartidos por la CCB, o podrá otorgar cualquier otro

		incentivo que sea dispuesto para este fin.
BUENO	Del 80% al 89.9%	Ser tenido en cuenta en la lista B de conciliadores internos.
		El Centro podrá conceder descuentos en cursos o diplomados impartidos por la CCB, o podrá otorgar cualquier otro incentivo que sea dispuesto para este fin.
ACEPTABLE	Del 70% al 79.9%	Permanencia en la lista de conciliadores y refuerzo en áreas deficitarias de acuerdo al plan de mejoramiento que se adopte para el efecto por el Centro.
MALO	Del 60% al 69.9%	Hasta tanto apruebe el plan de mejoramiento que se adopte para el efecto por el Centro, el conciliador quedará inactivo.
DEFICIENTE	Del 59.9% e inferiores	Exclusión de la lista de conciliadores.

Artículo 5.8. Designación de casos.

En la designación de los conciliadores para los casos que ingresen al Centro, se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

1. Casos ordinarios

- a. Todos los casos que ingresen serán designados, por regla general, por sorteo que haga el Centro, para lo que se tendrá en cuenta: la clasificación en lista “A” ó “B”, la disponibilidad de agenda, la atención en sede específica y la especificidad de la materia jurídica.
- b. Cuando en la solicitud o en el desarrollo del trámite, el solicitante pida a un conciliador en particular, el conciliador solicitado se designará, pero la otra parte podrá solicitar su cambio bien sea antes de la realización de la audiencia o en el desarrollo de la misma. En este caso no es aplicable la clasificación que en lista “A” ó “B” tenga el conciliador, ni su especialidad.

2. Casos de convenios

Para la asignación de casos provenientes de convenios o alianzas que el Centro constituya con entidades de todo orden, se aplicarán las siguientes reglas:

- a. Para la atención de los convenios, el Centro abrirá convocatoria definiendo las condiciones y el perfil de los conciliadores requeridos y designará los casos entre los conciliadores que hayan manifestado interés en hacer parte del convenio, a través de sorteo.

- b. No obstante, los casos se le designarán a conciliadores específicos, cuando así lo disponga la entidad parte del convenio, aunque siempre la otra parte podrá solicitar su cambio bien sea antes de la realización de la audiencia o en el desarrollo de la misma.

Artículo 5.9. Reconocimientos.

El Centro podrá otorgar reconocimientos a aquellos conciliadores cuyo desempeño sea meritorio de ello o en razón del puntaje obtenido en la evaluación prevista en el artículo 5.7 de este reglamento. Los criterios para su entrega, períodos y condiciones serán de libre definición por la dirección del Centro.

CAPÍTULO III DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 5.12. De los deberes de los conciliadores.

Además de los contenidos en la Ley y en los estatutos del Centro, son deberes de los conciliadores y de los conciliadores en insolvencia los siguientes:

1. Cumplir con los estándares de calidad determinados por el Centro y que consisten en desarrollar permanentemente las habilidades como conciliador, generar acuerdos sostenibles y elaborar documentos (actas, constancias, informes) conforme con los parámetros institucionales y de la Ley.
2. Participar en las actividades de formación y capacitación impartidas por el Centro y/o seminarios, congresos y talleres impartidos por otras instituciones relacionadas con los MASC.
3. En el caso de los conciliadores en derecho, abstenerse de atender como conciliador a prevención a clientes que hayan sido parte en trámites gestionados en el Centro.
4. Responder oportunamente escritos, devoluciones, quejas y reclamos realizados por el Centro o por sus clientes.
5. Realizar el cierre oportuno de casos en la aplicación tecnológica
6. Elaborar debidamente los documentos digitales o físicos que den cuenta de la finalización y cierre oportuno de los trámites.
7. Cumplir con los horarios de atención de audiencias.
8. Aquellos contenidos en los criterios y políticas institucionales de la CCB y del Centro.
9. Los demás contenidos en la Ley y en otros reglamentos.

Artículo 5.13. Acciones para el mejoramiento continuo.

Teniendo en cuenta que el Centro debe propender permanentemente por el mejoramiento de la calidad de sus servicios, se podrá aplicar cualquiera de las siguientes acciones correctivas cuando se advierta de un incumplimiento a los deberes previstos en este reglamento:

1. Remitir comunicación escrita advirtiendo al conciliador de la situación de incumplimiento conminándolo a corregir el comportamiento.
2. Citar al conciliador a una reunión en la que se le informará del incumplimiento de sus deberes y se le solicitará que asuma un compromiso de adecuarse al comportamiento requerido. De la reunión se levantará un acta.
3. Adoptar un plan de mejoramiento para que el conciliador refuerce las áreas que a consideración del Centro son deficitarias. Mientras esté en curso el plan de mejoramiento, el conciliador no podrá ser designado en ningún caso, salvo que lo pidan las partes. No obstante las audiencias que realice mientras está en curso el plan de mejoramiento, no se tendrán en cuenta para efectos de la evaluación.
4. Realizar en cualquier momento, y cuando a consideración del Centro se defina, el proceso de valoración de la audiencia tendiente a evaluar las competencias para el ejercicio óptimo del manejo de la misma. En este ejercicio de valoración, se podrán presentar los siguientes resultados:
 - a. Cuando se obtengan de 0 A 59.99 puntos en el proceso de valoración de la audiencia, el conciliador será excluido de la lista.
 - b. Cuando se obtengan entre 60 y 79.99 puntos en el proceso de valoración de la audiencia, el conciliador quedará inactivo hasta que se apruebe el plan de mejoramiento propuesto por el Centro.

Bastará la sola ocurrencia de cualquiera de los anteriores supuestos, para que el Director pueda desarrollar alguna de estas acciones, sin necesidad de acudir a la Corte de Arbitraje.

Artículo 5.14. De las faltas.

Además de las contenidas en los estatutos del Centro, se consideran faltas las siguientes:

1. Incumplir con los deberes establecidos en el presente reglamento.
2. La demás establecidas en la Ley

Artículo 5.15. Alcance.

El presente reglamento es aplicable en todos los centros de conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.