

## CAPÍTULO I – DEFINICIONES, ÁMBITO DE APLICACIÓN, FINALIDAD Y PRINCIPIOS

- Artículo 1. Definiciones Generales
- Artículo 2. Ámbito de Aplicación del Reglamento
- Artículo 3. Naturaleza, Finalidad y Proyección Institucional del Centro MARC – UNAUULA
- Artículo 4. Principios Rectores del Centro

## CAPÍTULO II – GOBIERNO INSTITUCIONAL, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DEL CENTRO

- Artículo 5. Organización Administrativa del Centro
- Artículo 6. Dirección del Centro
- Artículo 7. Funciones del Personal del Centro
- Artículo 8. Políticas Institucionales
- Artículo 9. Actividades y Parámetros Institucionales
- Artículo 10. Metas del Centro
- Artículo 11. Parámetros de Calidad del Servicio

## CAPÍTULO III – ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, DIRECCIÓN Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES DEL CENTRO MARC – UNAUULA

- Artículo 12. Organización Administrativa del Centro
- Artículo 13. Consejo Directivo
- Artículo 14. Dirección del Centro
- Artículo 15. Asesoría Jurídica de Conciliación en Derecho
- Artículo 16. Asesoría Jurídica de Conciliación en Insolvencia de Persona Natural No Comerciante y Pequeña Comerciante
- Artículo 17. Auxiliar Administrativa
- Artículo 18. Judicante Auxiliar de Conciliación en Derecho
- Artículo 19. Judicante / Auxiliar de Procesos de Insolvencia
- Artículo 20. Políticas Institucionales
- Artículo 21. Actividades y Parámetros Institucionales
- Artículo 22. Metas Estratégicas del Centro
- Artículo 23. Parámetros de Calidad del Servicio
- Artículo 24. Principios Rectores de los Conciliador(a)es del Centro
- Artículo 25. Deberes y Obligaciones del Conciliador en Derecho e Insolvencia
- Artículo 26. Deberes del Conciliador frente al Centro
- Artículo 27. Atribuciones del Conciliador
- Artículo 28. Impedimentos y Recusaciones
- Artículo 29. Inhabilidades Especiales
- Artículo 30. Requisitos para ser Amigable Componedor
- Artículo 31. Requisitos Adicionales para Integrar Listas
- Artículo 32. Integración de Listas Oficiales
- Artículo 33. Carta de Compromiso y Deberes del Conciliador, Árbitro o Amigable Componedor
- Artículo 34. Cumplimiento de Normas Internas
- Artículo 35. Formación Continua y Actualización Normativa
- Artículo 36. Evaluación del Desempeño de los Conciliador(a)es
- Artículo 37. Causales de Suspensión o Exclusión
- Artículo 38. Compromisos Adicionales del Conciliador(a) del Centro
- Artículo 39. Aplicación de Nuevas Disposiciones Legales



#### **CAPÍTULO IV – PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE ARBITRAJE, CONCILIACIÓN Y AMIGABLE COMPOSICIÓN**

- Artículo 40. Principio de disponibilidad y atención inmediata de solicitudes
- Artículo 41. Trámite general de las solicitudes
- Artículo 42. Procedimiento para la selección de árbitros
- Artículo 43. Procedimiento para la designación de conciliadores
- Artículo 44. Procedimiento para la designación de amigables componedores
- Artículo 45. Listas oficiales del Centro
- Artículo 46. Requisitos para pertenecer a las listas
- Artículo 47. Renovación y permanencia en las listas

#### **CAPÍTULO V – RÉGIMEN SANCIONATORIO APLICABLE A CONCILIADORES, ÁRBITROS Y AMIGABLES COMPONEDORES**

- Artículo 48. Sujetos disciplinables
- Artículo 49. Clasificación de las faltas disciplinarias
- Artículo 50. Sanciones aplicables
- Artículo 51. Competencia para conocer el proceso disciplinario
- Artículo 52. Procedimiento disciplinario
- Artículo 53. Solicitud de reincorporación a las listas oficiales
- Artículo 54. Falta grave o negligencia en el proceso de insolvencia
- Artículo 55. Reincidencia y faltas reiteradas

#### **CAPÍTULO VI – PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE LOS PROCESOS**

##### **SECCIÓN I – PROCEDIMIENTO EN CONCILIACIÓN EN DERECHO**

- Artículo 56. Inicio de la actuación
- Artículo 57. Contenido de la solicitud
- Artículo 58. Recepción y corrección de la solicitud
- Artículo 59. Asuntos no conciliables
- Artículo 60. Citación a audiencia
- Artículo 61. Suspensión de términos
- Artículo 62. Término para celebrar la audiencia
- Artículo 63. Designación del conciliador
- Artículo 64. Desarrollo de la audiencia
- Artículo 65. Asistencia y representación
- Artículo 66. Inasistencia injustificada
- Artículo 67. Aporte de pruebas
- Artículo 68. Procedimiento de audiencia
- Artículo 69. Acta de conciliación
- Artículo 70. Constancia de no acuerdo
- Artículo 71. Comunicaciones y citaciones
- Artículo 72. Representación legal en audiencia de conciliación
- Artículo 73. Registro de actas y constancias
- Artículo 74. Aplicación supletoria y actualización

##### **SECCIÓN II – PROCEDIMIENTO DE AUDIENCIA EN INSOLVENCIA DE PERSONA NATURAL NO COMERCIANTE Y PEQUEÑO COMERCIANTE**

- Artículo 75. Finalidad de la audiencia
- Artículo 76. Instalación de la audiencia
- Artículo 77. Fase de objeciones y calificación de créditos
- Artículo 78. Presentación de la propuesta del deudor
- Artículo 79. Deliberación y votación
- Artículo 80. Acta de audiencia



- Artículo 81. Fracaso de la audiencia
- Artículo 82. Reforma del acuerdo e incumplimiento
- Artículo 83. Cierre y registro
- Artículo 84. Aplicación normativa
- Artículo 85. Devolución de tarifas
- Artículo 86. Desistimiento o retiro del trámite
- Artículo 87. Deberes específicos del conciliador
- Artículo 88. Evaluación y seguimiento

### SECCIÓN III – PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DEL ARBITRAJE

- Artículo 89. Solicitud de inicio del trámite
- Artículo 90. Contenido de la solicitud
- Artículo 91. Integración del Tribunal Arbitral
- Artículo 92. Deber de información
- Artículo 93. Procedimiento en el Tribunal de Arbitramento

### SECCIÓN IV – PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE LA AMIGABLE COMPOSICIÓN

- Artículo 94. Finalidad
- Artículo 95. Alcance
- Artículo 96. Conformación y designación
- Artículo 97. Procedimiento

### CAPÍTULO VII – TARIFAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

#### SECCIÓN I – TARIFAS DE LA CONCILIACIÓN

- Artículo 98. Gastos administrativos y honorarios del conciliador
- Artículo 99. Determinación de la cuantía en asuntos sobre bienes
- Artículo 100. Trámite de acuerdo de apoyo

#### SECCIÓN II – TARIFAS DEL ARBITRAJE

- Artículo 101. Honorarios de los árbitros

#### SECCIÓN III – TARIFAS DE LA AMIGABLE COMPOSICIÓN

- Artículo 102. Gastos administrativos y honorarios de los amigables componedores
- Artículo 103. Designación de peritos y gastos asociados

#### SECCIÓN IV – TARIFAS DE LA CONCILIACIÓN EN TRÁMITES DE INSOLVENCIA ECONÓMICA DE PERSONA NATURAL NO COMERCIANTE

- Artículo 104. Base para calcular las tarifas en los procedimientos de insolvencia
- Artículo 105. Tarifas máximas aplicables
- Artículo 106. Determinación de la tarifa
- Artículo 107. Rechazo de la solicitud por no pago de la tarifa
- Artículo 108. Reliquidación de la tarifa
- Artículo 109. Tarifas por sesiones adicionales
- Artículo 110. Tarifas por audiencia de reforma del acuerdo
- Artículo 111. Tarifas por incumplimiento del acuerdo
- Artículo 112. Tarifas en caso de nulidad del acuerdo
- Artículo 113. Devolución parcial de tarifas
- Artículo 114. Actualización anual de tarifas
- Artículo 115. Publicidad y accesibilidad de las Tarifas



## **CAPÍTULO VIII – CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS CONCILIADOR(A)ES DEL CENTRO**

- Artículo 116. Principio de corresponsabilidad institucional
- Artículo 117. Obligatoriedad del Código de Ética
- Artículo 118. Naturaleza de las normas éticas
- Artículo 119. Aceptación del nombramiento
- Artículo 120. Declaración de conflictos de interés
- Artículo 121. Ámbito de aplicación
- Artículo 122. Información sobre el procedimiento
- Artículo 123. Función pedagógica de la conciliación
- Artículo 124. Imparcialidad

## **CAPÍTULO IX – COMPETENCIA FUNCIONAL, ALCANCE TERRITORIAL Y USO DE TECNOLOGÍA EN EL CENTRO MARC–UNAUULA**

- Artículo 125. Infraestructura tecnológica institucional y capacidades operativas
- Artículo 126. Competencia nacional y habilitación legal para trámites virtuales
- Artículo 127. Modalidades operativas de los servicios prestados
- Artículo 128. Consentimiento informado, inclusión digital y accesibilidad
- Artículo 129. Protocolo operativo institucional para la prestación del servicio mediante medios virtuales
- Artículo 130. Seguridad digital, confidencialidad y protección de datos personales
- Artículo 131. Equivalencia funcional y validez jurídica de los actos electrónicos
- Artículo 132. Formación y actualización en competencias digitales
- Artículo 133. Supervisión, inspección y reporte institucional
- Artículo 134. Publicidad normativa y entrada en vigencia
- Artículo 135. Visibilidad institucional y deber de comparecencia en video
- Artículo 136. Archivo electrónico, conservación y custodia documental
- Artículo 137. Interoperabilidad institucional y conectividad estatal
- Artículo 138. Innovación tecnológica y mejora continua
- Artículo 139. Aplicación supletoria y reformas normativas futuras

## **CAPÍTULO X – TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN SENSIBLE**

- Artículo 140. Marco normativo aplicable
- Artículo 141. Calidad de responsable y encargado del tratamiento
- Artículo 142. Finalidades del tratamiento
- Artículo 143. Tratamiento de datos sensibles y de menores de edad
- Artículo 144. Autorización y deber de información
- Artículo 145. Derechos del titular
- Artículo 146. Conservación, custodia y supresión
- Artículo 147. Responsable de protección de datos y canal de atención
- Artículo 148. Actualización de políticas

## **CAPÍTULO XI – TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

- Artículo 149. Transparencia institucional
- Artículo 150. Información institucional disponible
- Artículo 151. Informe de gestión y trazabilidad operativa
- Artículo 152. Publicidad restringida y protección de la confidencialidad
- Artículo 153. Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos (PQRSR)



## CAPÍTULO XII- Enfoque diferencial, accesibilidad, inclusión y justicia participativa

- Artículo 154. Principios rectores
- Artículo 155. Grupos poblacionales sujetos de especial protección
- Artículo 156. Accesibilidad física, tecnológica y comunicativa
- Artículo 157. Ajustes razonables en audiencias
- Artículo 158. Trato digno y prevención de violencias
- Artículo 159. Formación y actualización obligatoria
- Artículo 160. Registro, seguimiento y mejora continua
- Artículo 161. Articulación normativa e institucional
- Artículo 162. Vigencia y reformas del reglamento



## CAPÍTULO I -DEFINICIONES, ÁMBITO DE APLICACIÓN, FINALIDAD Y PRINCIPIOS

**ARTÍCULO 1. DEFINICIONES GENERALES.** Para efectos del presente reglamento, y conforme a lo establecido en la **Ley 1563 de 2012** (Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional), la **Ley 1564 de 2012** (Código General del Proceso), la **Ley 2220 de 2022** (Estatuto de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos), la **Ley 2445 de 2025** (reforma al régimen de insolvencia de persona natural no comerciante y pequeña comerciante), y demás normas concordantes, los términos y expresiones que se emplean a continuación se entenderán en el sentido que seguidamente se indica:

**Centro:** Hace referencia al **Centro de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos de la Universidad Autónoma Latinoamericana – UNAULA** (en adelante, **Centro MARC–UNAULA**), **entidad privada sin ánimo de lucro**, autorizada mediante **Resolución No. 2452 del 4 de junio de 2010** expedida por el Ministerio de Justicia y del Derecho, con sede en Medellín, Antioquia. El Centro **se encuentra adscrito la Universidad como persona jurídica**, conforme a su naturaleza institucional y autonomía administrativa. Las siglas **MARC–UNAULA** se adoptan con fines de identificación académica y administrativa, sin que constituyan parte de la denominación oficial de creación prevista en la resolución ministerial mencionada.

**Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MASC):** Conjunto de procedimientos autónomos, voluntarios y legalmente reconocidos por el ordenamiento jurídico colombiano, orientados a la solución pacífica y extrajudicial de controversias, tales como la conciliación, el arbitraje, la amigable composición y la mediación, conforme a lo dispuesto en la **Ley 2220 de 2022**.

**Conciliación en Derecho:** Mecanismo mediante el cual dos o más personas gestionan por sí mismas, con la asistencia de un tercero neutral denominado conciliador, la solución de un conflicto, con la posibilidad de recibir propuestas de arreglo. El acuerdo alcanzado tendrá fuerza vinculante, mérito ejecutivo y efectos de cosa juzgada, conforme a la ley.

**Conciliación en Insolvencia:** Mecanismo especial regulado por el **Título IV, Sección Tercera, Libro 3° del Código General del Proceso**, modificado por la **Ley 2445 de 2025**, a través del cual una persona natural no comerciante o pequeña comerciante en situación de cesación de pagos puede, con la intervención de un conciliador inscrito:

1. Negociar sus deudas mediante un acuerdo con sus acreedores para obtener la normalización de sus relaciones crediticias.
2. Convalidar los acuerdos privados celebrados con sus acreedores.
3. Liquidar su patrimonio en los términos previstos por la ley.

**Arbitraje:** Procedimiento mediante el cual las partes confían la solución de un litigio relativo a asuntos de libre disposición a uno o varios árbitros, quienes actúan como jueces privados en derecho o en equidad, de acuerdo con lo establecido en la **Ley 1563 de 2012**.

**Amigable Composición:** Mecanismo mediante el cual dos o más partes facultan a un tercero, denominado amigable componedor, para que, en ejercicio de su autonomía privada, emita una decisión no jurisdiccional pero obligatoria respecto de una controversia susceptible de transacción, conforme a criterios de equidad.

**ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO.** El presente reglamento se aplica a todos los procedimientos y actuaciones que se adelanten ante el Centro de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos – MARC – UNAULA, incluyendo:

- Conciliación en derecho.
- Conciliación en insolvencia económica de personas naturales no comerciantes y pequeñas comerciantes.



- Arbitraje nacional o institucional.
- Amigable composición.
- Mediación y conciliación social o gratuita, en los términos de la Ley 2220 de 2022.

También cubre a:

- Conciliadores, árbitros, amigables componedores y demás conciliador(a)es de MASC inscritos en las listas del Centro.
- Personal administrativo, académico o de apoyo adscrito al Centro.
- Partes, usuarios y apoderados que acudan a los servicios del Centro.
- Instituciones públicas y privadas con las que se suscriban convenios.

El reglamento se expide en cumplimiento de las siguientes normas:

- **Ley 527 de 1999**, Comercio electrónico.
- **Ley 1581 de 2012** protección de datos personales.
- **Decreto 1377 de 2013** reglamenta la protección de datos personales.
- **Ley 1563 de 2012** (Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional).
- **Ley 1564 de 2012** (Código General del Proceso).
- **NTC 5906 de 2012** – Norma Técnica de Calidad para Centros de Conciliación.
- **Decreto 2677 de 2012** y **Decreto 1885 de 2021**.
- **Ley 1755 de 2015** derecho de petición.
- **Ley 2220 de 2022** – Estatuto de Conciliación y Mecanismos Alternativos.
- **Ley 2445 de 2025** – Reforma al régimen de insolvencia de persona natural y pequeña comerciante.

**ARTÍCULO 3. Naturaleza, Finalidad y Proyección Institucional del Centro MARC – UNAULA.** El "Centro de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos" —MARC UNAULA" administra y desarrolla las instituciones de Arbitraje, Conciliación en derecho, Amigable Composición y Conciliación en Insolvencia de Personas Naturales no Comerciantes y pequeñas comerciantes, en un espacio institucional de interacción, encuentro y diálogo ciudadano para la construcción de convivencia a través de dispositivos y mecanismos no violentos de resolución de conflictos en la perspectiva de la armonía y el respeto a la dignidad humana.

**Misión.** - Prestar a la comunidad un servicio social que contribuya con la resolución pacífica de los conflictos jurídicos, económicos, personales, sociales y comunitarios que surjan al interior de la colectividad, las organizaciones o los sujetos, mediante la institucionalización de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos y de acceso a la justicia con el propósito de restablecer las relaciones de convivencia. El Centro interviene en prevención, mediación y resolución de conflictos, realiza consultorías, asesorías, formación y capacitación. Apoya a instituciones, grupos, organizaciones sociales y líderes comunitarios en la transformación de los conflictos

**Visión.**- El Centro será reconocido a nivel nacional e internacional por ser un referente de regulación social democrática y participativa, dedicado a la mediación, resolución y estudio de los conflictos políticos, sociales y culturales que afectan la convivencia, la participación ciudadana o el bienestar general en la ciudad, que promueve el acceso a la justicia, el respeto por los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario, la civilidad, la pluralidad y la valoración de la diferencia, con el fin de reactivar el tejido social y aportar a la generación de ambientes seguros para la población y, además, contribuya a la construcción de una ciudad incluyente, cohabitante, equitativa y democrática.

#### **ARTÍCULO 4. PRINCIPIOS RECTORES DEL CENTRO.**



1. **Independencia:** Toda persona vinculada al Centro ejercerá sus funciones sin injerencias indebidas, garantizando la autonomía institucional y profesional.
2. **Imparcialidad y Neutralidad:** Los conciliador(a) de MASC deberán abstenerse de favorecer a cualquiera de las partes, garantizando objetividad y equilibrio.
3. **Idoneidad:** Se exigirá la capacitación permanente, certificación, experiencia y actualización técnica de todos los profesionales adscritos al Centro.
4. **Diligencia:** Las actuaciones deben desarrollarse de forma celer, responsable y eficiente, conforme a los términos legales y reglamentarios.
5. **Probidad:** La conducta de los conciliador(a)es y funcionarios deberá estar regida por la ética, la transparencia, la buena fe y la integridad.
6. **Confidencialidad:** Toda información obtenida en el marco de los procedimientos será reservada, conforme al principio de confidencialidad establecido en la Ley 2220 de 2022.
7. **Respeto y Trato Digno:** El Centro garantiza a los usuarios atención respetuosa, sin discriminación, con enfoque diferencial y perspectiva de derechos humanos.
8. **Legalidad:** Todas las actuaciones se enmarcarán en la Constitución, la ley, los reglamentos y los principios generales del derecho.
9. **Transparencia:** El Centro publicará periódicamente información relevante sobre tarifas, listas de conciliador(a)es, procedimientos y resultados de su gestión.
10. **Calidad y Mejora Continua:** El Centro adoptará un enfoque de mejora continua conforme a la NTC 5906:2012, con seguimiento de indicadores, atención a PQR, control interno y evaluación de sus conciliador(a)es.

## **CAPÍTULO II – GOBIERNO INSTITUCIONAL, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DEL CENTRO**

### **ARTÍCULO 5. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO.**

El Centro MARC – UNAUULA cuenta con la siguiente estructura administrativa:

1. Dirección del Centro
2. Asesoría Jurídica
3. Auxiliar Administrativa
4. Judicante Auxiliar en Conciliación
5. Judicante Auxiliar en Procesos de Insolvencia

Cada uno de estos cargos cuenta con un **Manual de Funciones específico** que hace parte integral del presente reglamento y que se incorpora como **anexo técnico**, donde se detallan sus responsabilidades, deberes y protocolos de actuación.

**ARTÍCULO 6. DIRECCIÓN DEL CENTRO.** La Dirección estará a cargo de un(a) abogado(a) con experiencia profesional en MASC, quien será responsable de la planeación, ejecución, supervisión y representación del Centro ante autoridades, instituciones y usuarios. También ejercerá funciones de control interno, gestión académica, acompañamiento a conciliadores, manejo presupuestal y adopción de medidas disciplinarias, conforme a la ley y al presente reglamento.

### **ARTÍCULO 7. FUNCIONES DEL PERSONAL DEL CENTRO.**

- **Director(a):** Representar al Centro, coordinar su operación, establecer relaciones interinstitucionales, velar por la calidad y legalidad del servicio. Es responsable de la adopción del plan de calidad, el cumplimiento de metas institucionales y la articulación con organismos de control y con el Ministerio de Justicia.
- **Asesor(a) Jurídico(a):** Emitir conceptos técnicos y jurídicos, acompañar la interpretación normativa, validar actas, acuerdos y actuaciones procesales. Además, tendrá la función de **vigilar el cumplimiento estricto de los términos legales y reglamentarios**, en especial los establecidos por la **Ley 1563 de 2012 ( estatuto de arbitraje )**, **Ley 1564 de 2012 (CGP)**, **Ley 2220 de 2022 (Estatuto de conciliación)**, y la **Ley 2445 de 2025 ( Insolvencia económica de persona natural no comerciante y pequeña comerciante)**.
- **Auxiliar Administrativa:** Coordinar aspectos logísticos, archivo, control documental, gestión financiera y soporte al usuario. Será responsable del seguimiento a los protocolos de radicación, archivo físico y digital, y del apoyo a las labores del director y asesores.



- **Judicante Auxiliar en Conciliación:** Apoyar la preparación de audiencias, manejo de agendas, gestión de expedientes y registro en plataformas del Ministerio. También elaborará borradores, constancias y seguimiento a comunicaciones institucionales.
- **Judicante Auxiliar en Insolvencia:** Apoyar los trámites de insolvencia económica, verificar documentación, redactar borradores de actas, solicitudes judiciales y gestionar la radicación ante los juzgados, bajo la orientación del conciliador y la asesoría jurídica.

**ARTÍCULO 8. POLÍTICAS INSTITUCIONALES.** Son políticas institucionales del Centro:

1. El desarrollo y la promoción de los mecanismos alternativos para la solución de conflictos como parte integral de la participación ciudadana en la administración de justicia y el acceso a la misma.
2. Generar espacios interinstitucionales de promoción y desarrollo de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la ciudad, la región y el país.
3. Promover las políticas públicas relacionadas con la justicia alternativa.
4. Impulsar con otras instituciones de educación superior del país y del exterior la creación de redes sociales, alianzas y acuerdos de concertación para el fomento de los MARC en distintos sectores de la vida social.
5. Establecer y fortalecer intercambios académicos, de formación y de capacitación con organizaciones sociales sin ánimo de lucro, que tengan relación con los MARC, en contextos urbanos, empresariales, escolares y comunitarios.
6. Estimular la investigación interdisciplinaria sobre la conflictividad en la ciudad y el país, abordando sus causas, consecuencias, expresiones, escenarios y actores involucrados, desde una perspectiva crítica y transformadora.
7. Participar en eventos académicos tales como seminarios, diplomados, foros, conversatorios, congresos y conferencias para divulgar experiencias, investigaciones y avances en materia de resolución de conflictos.

**ARTÍCULO 9. ACTIVIDADES Y PARÁMETROS INSTITUCIONALES.** Con el fin de cumplir con los principios de calidad, eficiencia y eficacia en la prestación del servicio, el Centro desarrollará las siguientes actividades:

1. Diseñar, aplicar y actualizar herramientas de monitoreo y control del servicio, incluyendo la evaluación del actuar de funcionarios, conciliadores en derecho, conciliadores en insolvencia, árbitros y amigables componedores.
2. Implementar y aplicar indicadores de gestión institucional de acuerdo con los parámetros de la NTC 5906:2012, con evaluaciones periódicas.
3. Disponer de un sistema claro y accesible para la recepción y solución de peticiones, quejas y reclamos, acompañado de un procedimiento de calificación del servicio por parte de los usuarios.
4. Realizar una evaluación integral anual de la gestión y operación del Centro, con informes que se incorporen a los mecanismos de control interno y externo.
5. Diseñar y ejecutar, como parte del plan de gestión anual, un plan de capacitación continua dirigido a todos los conciliador(a)es del Centro. Este plan deberá ser registrado ante el Sistema de Información de la Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición – SICAAC.

**ARTÍCULO 10. METAS DEL CENTRO.** Constituyen metas institucionales del Centro:

1. Brindar el apoyo logístico y la infraestructura necesaria para que los funcionarios y profesionales adscritos cumplan con sus funciones como conciliador(a)es de justicia, contribuyendo activamente a la paz, la convivencia democrática y la consolidación del orden justo.
2. Diseñar e implementar programas innovadores que fomenten la utilización y desarrollo de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.
3. Auspiciar estudios e investigaciones aplicadas orientadas a la promoción de soluciones extrajudiciales efectivas.
4. Poner a disposición de la ciudadanía y de los usuarios mecanismos de información clara y actualizada sobre la naturaleza, desarrollo y alcance de los trámites prestados por el Centro.
5. Coordinar y consolidar alianzas permanentes con entidades públicas y privadas dedicadas a actividades afines.



6. Promover el desarrollo, aplicación y circulación de metodologías de alta calidad para la transformación positiva de los conflictos.
7. Desarrollar estrategias pedagógicas y campañas de sensibilización para que las comunidades conozcan y usen los MARC, incluyendo arbitraje, conciliación, amigable composición y conciliación en insolvencia.
8. Establecer sistemas internos de seguimiento y autoevaluación sobre el cumplimiento de metas institucionales.
9. Generar y liderar espacios de concertación y diálogo con otras entidades afines al sector justicia y los órganos de control estatal.
10. Ampliar, diversificar y fortalecer la oferta de justicia no formal que ofrece el Centro.
11. Capacitar e instruir de manera continua a los conciliadores en derecho, conciliadores en insolvencia, árbitros, secretarios, peritos y demás personas vinculadas, sobre sus deberes y posibles responsabilidades disciplinarias, civiles, penales y patrimoniales.

**ARTÍCULO 11. PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO.** Son considerados parámetros de calidad institucional aquellos relacionados con:

- La suficiencia y pertinencia de los recursos físicos, tecnológicos y humanos.
- La estandarización y actualización periódica de los procedimientos de atención, trámites y seguimiento.
- El cumplimiento oportuno de los términos y tiempos procesales.
- La evaluación sistemática del desempeño de los conciliadores(a)es y la satisfacción del usuario.
- La correcta gestión documental, archivo, custodia y trazabilidad de los expedientes.

**Parágrafo:** Las consideraciones, directrices y lineamientos contenidos en la NTC 5906:2012 serán obligatorios y transversales. Su implementación abarcará tanto el contenido de este reglamento como las políticas, manuales, protocolos, planes de mejora y herramientas de planeación, seguimiento y evaluación adoptadas por el Centro MARC – UNAUULA.

### CAPÍTULO III

#### **ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, DIRECCIÓN Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES DEL CENTRO MARC – UNAUULA**

##### **SECCIÓN I · ESTRUCTURA ORGÁNICA**

**Artículo 12 Organización administrativa del Centro.** El Centro MARC – UNAUULA se compone de los siguientes órganos, dependencias y conciliador(a)es de justicia:

Órganos de dirección y control	Dependencias operativas y de apoyo	Listas de conciliador(a)es de justicia
1. Consejo Directivo	3. Asesor Jurídico	7. Conciliadores en Derecho e Insolvencia
2. Dirección del Centro	4. Auxiliar Administrativa y/o secretaria del centro.	8. Árbitros
	5. Judicante Auxiliar en Conciliación en Derecho	8. Amigables Compondores
	6. Judicante / Auxiliar en Procesos de Insolvencia	

##### **SECCIÓN II · ÓRGANOS DE DIRECCIÓN**

**Artículo 13. Consejo Directivo.**

1. **Naturaleza.** Órgano colegiado con número impar de miembros, responsable de fijar las directrices estratégicas del Centro conforme a la Constitución Política, leyes **1563 de 2012 ( estatuto de arbitraje )** , **Ley 1564 de 2012 (CGP)** , **Ley 2220 de 2022 (Estatuto de conciliación)**, y la **Ley 2445 de 2025 ( Insolvencia económica de persona natural no**



**comerciante y pequeña comerciante),** y las directrices del Ministerio de Justicia y del Derecho y el presente Reglamento.

2. **Integración:**
  - El Rector(a) de la Universidad Autónoma Latinoamericana – UNAULA, o su delegado(a).
  - El Decano(a) de la Facultad de Derecho.
  - El Director(a) del Centro MARC – UNAULA.
3. **Funciones:**
  1. Velar por el cumplimiento de la Constitución, la ley, el Reglamento interno y el Código de Ética.
  2. Definir y aprobar las políticas institucionales y el plan estratégico del Centro, estableciendo mecanismos de seguimiento y control.
  3. Dictar, reformar y actualizar el Reglamento interno y el Código de Ética, garantizando su difusión.
  4. Conocer, en segunda instancia, de los procesos disciplinarios adelantados contra los conciliador(a)es y servidores del Centro.
  5. Modificar y aprobar la tabla de tarifas conforme a la normativa vigente y a las directrices ministeriales.
  6. Conceder, motivadamente, tarifas preferenciales que faciliten el acceso a la justicia y mejoren la competitividad del Centro.
  7. Aplicar las sanciones previstas en el Reglamento cuando se configuren infracciones.
  8. Servir de instancia de enlace entre el Centro y la Universidad.
  9. Designar y remover, cuando corresponda, a los Asesores Jurídicos, previo concepto del director.
  - 10.
4. **Reuniones y quórum.** Sesiones ordinarias dos (2) veces al año y extraordinarias cuando lo convoque el Director o dos de sus miembros. Convocatoria con al menos quince (15) días calendario; quórum deliberatorio y decisorio: mayoría simple. Las decisiones se consignarán en actas numeradas.
5. **Imparcialidad.** El miembro con interés directo deberá declararse impedido; de ser necesario se designará un miembro *ad hoc*.

#### Artículo 14. Dirección del Centro.

1. **Designación y perfil.** El Director(a) es nombrado por resolución del Rector de UNAULA. Debe ser abogado(a) titulado(a) con formación en Conciliación en Derecho, Conciliación en Insolvencia y Arbitraje; experiencia mínima de cuatro (4) años en MASC y competencias gerenciales comprobadas.
2. **Responsabilidades generales:**
  - Representar legal y administrativamente al Centro.
  - Planear, dirigir, coordinar y supervisar la prestación de los servicios.
  - Administrar los recursos humanos, financieros y tecnológicos del Centro.
  - Implementar sistemas de gestión de calidad y elaborar informes de gestión.
3. **Funciones específicas:**
  1. Convocar los procesos de inscripción y actualización de listas de conciliador(a)es y secretarios.
  2. Designar conciliadores y árbitros en estricto orden de lista.
  3. Dirigir la atención de solicitudes, verificando requisitos legales.
  4. Definir y supervisar protocolos de recepción, radicación, archivo y custodia de expedientes.
  5. Velar por la correcta liquidación y recaudo de tarifas y honorarios.
  6. Gestionar convenios y alianzas académicas y de cooperación.
  7. Promover programas de formación continua y actualización para conciliador(a)es.
  8. Elevar propuestas de reforma al Reglamento o al Código de Ética.
  9. Presentar reportes estadísticos y financieros a las autoridades competentes.
  10. Garantizar transparencia, celeridad e imparcialidad en todas las actuaciones.
  11. Llevar el registro oficial de solicitudes, laudos y actas.
  12. Organizar y preservar el archivo general del Centro conforme a la Ley 594 DE 2000 (LEY DE ARCHIVOS).
  13. Verificar el cumplimiento de deberes mediante auditorías internas.
  14. Aplicar correctivos y sanciones disciplinarias de primera instancia.



15. Proponer tarifas diferenciales para poblaciones vulnerable
16. Dirigir procesos de certificación de calidad (NTC 5906, ISO 9001 u otras).
17. Coordinar el uso del sistema SICAAC del Ministerio de Justicia.
18. Impulsar proyectos de investigación sobre conflictividad y MASC.
19. Representar al Centro en foros y congresos nacionales e internacionales.

### SECCIÓN III - DEPENDENCIAS OPERATIVAS Y PERSONAL

#### Artículo 15. Asesoría Jurídica de Conciliación en Derecho.

Funciones principales:

1. Atender consultas de usuarios sobre conciliación en Derecho.
2. Recepcionar y radicar solicitudes, verificando requisitos formales.
3. Auditar la información y constatar el pago de los servicios.
4. Informar al Director para la designación del Conciliador.
5. Notificar al Conciliador y coordinar su posesión.
6. Supervisar cumplimiento de términos legales.
7. Suministrar al Conciliador la documentación pertinente.
8. Comunicar oportunamente las decisiones a las partes.
9. Organizar expedientes físicos y digitales.
10. Administrar el archivo de la sección de Conciliación en Derecho.
11. Elaborar y auditar piezas procesales.
12. Registrar actuaciones en libros radicadores y en SICAAC.
13. Custodiar hojas de vida de Conciliadores.
14. Orientar a estudiantes del diplomado correspondiente.
15. Participar en la implementación de la NTC 5906.
16. Otras asignadas por el Director.

*Requisitos:* Abogado(a) titulado(a), diplomado en MASC, experiencia mínima de dos (2) años, sin antecedentes penales ni disciplinarios.

#### Artículo 16. Asesoría Jurídica de Conciliación en Insolvencia de Persona Natural No Comerciante y Pequeña Comerciante.

Funciones principales:

1. Atender consultas sobre el procedimiento de insolvencia.
2. Recepcionar y radicar solicitudes, verificando requisitos.
3. Auditar información del deudor, acreedores y pruebas.
4. Informar para la designación del Conciliador de Insolvencia.
5. Entregar la solicitud al Conciliador y programar audiencia de admisión.
6. Notificar decisiones a deudor, acreedores y terceros.
7. Enviar comunicaciones a centrales de riesgo y juzgados.
8. Organizar expedientes físicos y digitales.
9. Administrar el archivo específico de insolvencia.
10. Asistir al Conciliador en digitalización y piezas procesales.
11. Registrar cronológicamente el desarrollo del proceso.
12. Gestionar hojas de vida de Conciliadores de Insolvencia.
13. Orientar a estudiantes del diplomado de Insolvencia.
14. Cargar información en la plataforma ministerial.
15. Participar en la implementación de la NTC 5906.
16. Otras asignadas por el Director.

*Requisitos:* Abogado(a) titulado(a), diplomas en Conciliación en Derecho e Insolvencia, experiencia en trámites de insolvencia, sin antecedentes penales ni disciplinarios.

**Artículo 17. Auxiliar Administrativa.** Gestiona correspondencia, facturación, caja menor, archivo físico y digital, y brinda soporte a la Dirección y Asesorías Jurídicas conforme a las leyes **1563 de**



2012 ( estatuto de arbitraje) , Ley 1564 de 2012 (CGP), Ley 2220 de 2022 (Estatuto de conciliación), y la Ley 2445 de 2025 ( Insolvencia económica de persona natural no comerciante y pequeña comerciante).

**Artículo 18. Judicante Auxiliar de Conciliación en Derecho.** Apoya la preparación de audiencias, gestión de expedientes, registro en SICAAC y elaboración de comunicaciones bajo supervisión de la Asesoría Jurídica de Conciliación en Derecho.

**Artículo 19. Judicante / Auxiliar de Procesos de Insolvencia.** Asiste en verificación documental, redacción de actas y memoriales, radicación judicial y seguimiento de términos conforme a instrucciones del Conciliador y la Asesoría Jurídica de Insolvencia.

## SECCIÓN IV · POLÍTICAS, ACTIVIDADES Y METAS INSTITUCIONALES

**Artículo 20. Políticas institucionales.**

1. Promover los MARC como vía efectiva de acceso a la justicia y paz social.
2. Articular espacios interinstitucionales para la divulgación e investigación de los MARC.
3. Impulsar políticas públicas de justicia alternativa.
4. Fomentar redes y alianzas académicas nacionales e internacionales.
5. Establecer convenios con organizaciones sociales sin ánimo de lucro.
6. Estimular la investigación interdisciplinaria sobre conflictividad.
7. Organizar eventos académicos, foros y seminarios especializados.

**Artículo 21. Actividades y parámetros institucionales.**

- Diseñar instrumentos de monitoreo y evaluación de la calidad del servicio.
- Implementar indicadores de gestión conforme a la NTC 5906:2012.
- Mantener un sistema PQRS accesible y transparente.
- Realizar evaluaciones integrales anuales de gestión y auditorías internas.
- Ejecutar un plan anual de capacitación y registrarlo en SICAAC.

**Artículo 22. Metas estratégicas del Centro.**

1. Garantizar infraestructura y tecnología de vanguardia.
2. Desarrollar programas innovadores de conciliación y arbitraje virtual.
3. Fomentar investigación aplicada y producción académica en MASC.
4. Publicar información clara y oportuna para la ciudadanía.
5. Establecer alianzas permanentes con entidades públicas y privadas.
6. Aplicar metodologías de gestión del cambio y enfoque restaurativo.
7. Desplegar campañas pedagógicas para comunidades vulnerables.
8. Implementar sistemas rigurosos de seguimiento y autoevaluación.
9. Participar en mesas de trabajo con el sector justicia y órganos de control.
10. Diversificar la oferta de servicios (mediación comunitaria, negociación asistida).
11. Fortalecer competencias de conciliador(a)es mediante formación continua.

**Artículo 23. Parámetros de calidad del servicio.**

- Suficiencia y pertinencia de recursos físicos, tecnológicos y humanos.
- Estandarización y actualización permanente de procedimientos.
- Cumplimiento oportuno de términos procesales y debido proceso.
- Evaluación sistemática de desempeño y satisfacción del usuario.
- Gestión documental que garantice trazabilidad e integridad de expedientes.



**Parágrafo.** La Norma Técnica Colombiana NTC 5906:2012, o la que la sustituya, es de aplicación transversal y obligatoria. Todos los manuales, protocolos y planes de mejora deberán alinearse y actualizarse conforme a dicha norma y a la normativa que resulte aplicable.

## SECCIÓN V. CONCILIADORES, ÁRBITROS Y AMIGABLES COMPONEDORES

**Artículo 24. Principios rectores de los conciliador(a)es del Centro.** Los conciliadores, árbitros, amigables componedores del Centro de Conciliación MARC UNAULA ejercerán su labor guiados por los principios de legalidad, imparcialidad, neutralidad, confidencialidad, equidad, respeto por la dignidad humana, diligencia profesional y servicio a la justicia. Toda actuación deberá orientarse a la solución pacífica de los conflictos, el acceso a la justicia y la protección de los derechos de las partes.

**Artículo 25. Deberes y obligaciones del conciliador en Derecho e insolvencia** El conciliador designado por el Centro, ya sea en trámites de conciliación en Derecho o en procedimientos de negociación de deudas en insolvencia, deberá cumplir rigurosamente con los siguientes deberes:

1. Citar formalmente a las partes intervinientes conforme a la ley y el reglamento.
2. Convocar, cuando proceda, a terceros interesados o peritos.
3. Garantizar trato igualitario a las partes.
4. Dirigir personalmente e indelegablemente la audiencia, explicando su objeto, alcance y límites.
5. Motivar la presentación de fórmulas de arreglo.
6. Formular propuestas de acuerdo cuando sea pertinente.
7. Expedir constancias según la etapa o resultado del trámite.
8. Redactar y suscribir el acta correspondiente: de acuerdo total, parcial o de no acuerdo.
9. Conservar el registro audiovisual de la audiencia durante el término que establezca la ley.
10. Cumplir y hacer cumplir los plazos y efectos previstos en las leyes **1563 de 2012 ( estatuto de arbitraje) , Ley 1564 de 2012 (CGP) , Ley 2220 de 2022 (Estatuto de conciliación), y la Ley 2445 de 2025 ( Insolvencia económica de persona natural no comerciante y pequeña comerciante).**

**Artículo 26. Deberes del conciliador frente al Centro** Los conciliadores deberán:

1. Suministrar información veraz en la inscripción.
2. Reportar de inmediato cualquier inhabilidad, impedimento o conflicto de interés.
3. Mantener sus datos actualizados.
4. Aceptar designaciones salvo impedimento legal o fuerza mayor.
5. Entregar actas, constancias y anexos dentro de los dos (2) días posteriores a la audiencia; constancias de inasistencia dentro de los cuatro (4) días hábiles.
6. Expedir certificaciones solicitadas por las partes.
7. Guardar reserva sobre las actuaciones, salvo obligación legal.
8. Cumplir las sanciones disciplinarias internas.
9. Remitir el formulario estadístico del SICAAC dentro de los cinco (5) días hábiles, dejando constancia de conformidad con la ley vigente.

**Artículo 27. Atribuciones del Conciliador:** El conciliador designado por el Centro de Conciliación MARC UNAULA ejercerá sus funciones conforme a los principios rectores del servicio y dentro de los marcos legales establecidos. Sus atribuciones funcionales y procedimentales se determinarán en atención a la naturaleza del trámite y al tipo de mecanismo de resolución de conflictos que le sea encomendado, incluyendo la conciliación en Derecho y los procedimientos de insolvencia económica de persona natural no comerciante.

### 1. En conciliación en Derecho, el conciliador estará facultado para:

- a. Evaluar la admisibilidad y claridad de la solicitud, requiriendo de manera motivada cualquier ajuste o subsanación necesaria para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.



b. Citar a las partes intervinientes a la audiencia de conciliación, utilizando el medio más eficaz y garantizando la notificación efectiva, conforme a lo dispuesto en el Código General del Proceso, la Ley 2220 de 2022, y demás disposiciones vigentes.

c. Explicar de forma clara, completa y objetiva el alcance, naturaleza y límites jurídicos del trámite de conciliación, asegurando que las partes comprendan el procedimiento y sus efectos.

d. Motivar, estimular y formular propuestas de solución que se ajusten a los hechos del caso, a la equidad o a la ley, cuando sea pertinente.

e. Conducir personalmente la audiencia de conciliación, garantizando la intervención efectiva y voluntaria de las partes, y realizar sesiones privadas cuando se considere oportuno para facilitar acuerdos.

f. Suspender o reprogramar la audiencia únicamente por causas justificadas de fuerza mayor o por solicitud conjunta de las partes, en todo caso respetando los términos legales y los principios de celeridad y eficacia.

g. Solicitar, cuando corresponda, el apoyo de autoridades administrativas, judiciales o técnicas para el adecuado desarrollo del trámite conciliatorio.

h. Utilizar medios virtuales, digitales o electrónicos habilitados, asegurando la integridad, autenticidad, confidencialidad y conservación de los documentos y registros generados, en cumplimiento de las políticas de justicia digital y transformación tecnológica del servicio.

**2. En procedimientos de negociación de deudas en insolvencia de persona natural no comerciante y pequeña comerciante, conforme a las Leyes 1564 de 2012, 2445 de 2025 y demás normas aplicables, el conciliador deberá:**

i. Verificar el cumplimiento estricto de los requisitos legales y reglamentarios exigidos para la admisión de la solicitud, evaluando de forma técnica la documentación allegada y la viabilidad del trámite.

j. Convocar formalmente a los acreedores, deudores y demás partes interesadas a las audiencias de negociación, desarrollando cada etapa conforme a los principios de legalidad, imparcialidad, trato equitativo y respeto al debido proceso.

k. Clasificar y calificar los créditos presentados, tramitar y decidir sobre las objeciones planteadas, dirigir la audiencia de votación, contabilizar los votos válidamente emitidos y declarar la existencia de acuerdo o la configuración del fracaso del trámite, de conformidad con las disposiciones de la Ley 1564 de 2012 (CGP), 2445 de 2025, y las instrucciones del Ministerio de Justicia y del Derecho.

l. Redactar y suscribir las actas correspondientes a cada etapa del procedimiento, otorgándoles el valor legal previsto para actos administrativos de cierre, con observancia de los requisitos formales y probatorios exigidos por la normativa vigente.

**Artículo 28. Impedimentos y recusaciones** El conciliador deberá declararse impedido cuando concurra alguna causal que afecte su imparcialidad, conforme a lo dispuesto en el Código General del Proceso y la Ley 2220 de 2022. Las causales incluyen, entre otras:

1. Tener vínculo con alguna de las partes, sus apoderados, representantes o familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.
2. Tener interés directo o indirecto en el resultado del trámite.
3. Haber emitido concepto, actuado como apoderado o haber intervenido previamente en el caso.

Las partes podrán presentar recusación debidamente motivada, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la designación del conciliador.



#### **Parágrafo.**

La recusación será decidida por el Director del Centro, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, mediante resolución motivada. Durante este plazo, el trámite se suspenderá, salvo que, por su naturaleza, deba continuarse para evitar perjuicios a las partes.

**Artículo 29. Inhabilidades especiales** El conciliador no podrá actuar como árbitro, asesor o apoderado de alguna parte durante el año siguiente a la finalización del trámite. Esta prohibición será permanente cuando se trate de la misma causa. Tampoco podrá intervenir si el Centro o sus funcionarios tienen interés directo.

#### **Artículo 30. Requisitos para ser amigable componedor**

1. Ser ciudadano colombiano en ejercicio.
2. No registrar antecedentes penales ni disciplinarios vigentes, salvo delitos políticos o culposos.
3. Acreditar formación en mecanismos de solución de conflictos.
4. Si la composición es en Derecho, cumplir requisitos del conciliador abogado. Parágrafo. Antes de ser designado titular, el aspirante deberá haber participado como observador certificado en al menos una (1) amigable composición.

#### **Artículo 31. Requisitos adicionales para integrar listas**

1. Aprobar examen de conocimientos con calificación mínima de 3.5/5, evaluado por el Centro de conciliación MARC-UNAULA.
2. Presentar entrevista y prueba psicotécnica conforme al reglamento de convocatoria. Parágrafo. En caso de empate, se preferirá a quien tenga mayor producción académica indexada en MASC.

**Artículo 32. Integración de listas oficiales** Las listas tendrán tantos conciliador(a)es como sea necesario para asegurar la prestación eficaz del servicio. Verificados los requisitos, la Dirección elaborará la lista y el Consejo Directivo aprobará la inscripción. Parágrafo. Las listas se ajustarán automáticamente según lo establezcan nuevas disposiciones legales o reglamentarias.

**Artículo 33. Carta de compromiso y deberes del conciliador, árbitro o amigable componedor.** Aceptada su inscripción, el aspirante deberá suscribir una carta de compromiso en la que declare expresamente su voluntad de:

1. Prestar el servicio asignado con profesionalismo, eficiencia, imparcialidad y sentido ético.
2. Observar los principios rectores de la conciliación, el arbitraje y la amigable composición.
3. Cumplir cabalmente con los términos legales, reglamentarios y procesales aplicables.
4. Mantener reserva sobre la información, documentación y actuaciones a su cargo.
5. Participar de manera obligatoria en los espacios de formación continua ofrecidos o avalados por el Centro.
6. Respetar y aplicar las tarifas, protocolos, manuales, códigos y demás disposiciones internas del Centro.

Comunicar a la Dirección cualquier situación que implique inhabilidad, conflicto de interés o impedimento

**Artículo 34. Cumplimiento de normas internas** Los conciliador(a)es actuarán con celeridad, neutralidad y ética, respetando la misión institucional del Centro y la Universidad. Deberán aplicar las normas vigentes, ajustarse a los plazos legales y actualizarse conforme lo exija la ley.

**Artículo 35. Formación continua y actualización normativa** Los conciliador(a)es deberán participar en programas de formación jurídica, talleres prácticos o actividades académicas ofrecidas por el Centro o entidades aliadas. La no participación injustificada es causal para su retiro como conciliador, sin ser necesario procedimiento disciplinario.



**Artículo 36. Evaluación del desempeño de los conciliador(a)es:** El Centro realizará evaluaciones periódicas del desempeño de sus conciliadores, árbitros, amigables, con base en los siguientes indicadores:

1. Cumplimiento de términos legales y contractuales.
2. Oportunidad en la entrega de actas, constancias y documentos.
3. Participación efectiva en procesos de formación continua.
4. Calidad técnica y jurídica de las actuaciones emitidas.
5. Observaciones administrativas y retroalimentación institucional.
6. Opinión de los usuarios del servicio, mediante formatos estandarizados.
7. Puntualidad y cumplimiento de plazos.
8. Calidad jurídica y redacción de actas, constancias o laudos.
9. Trato respetuoso, imparcial y ético con las partes.

**Parágrafo 1.** Las evaluaciones serán efectuadas por la Dirección del Centro.

**Artículo 37. Causales de suspensión o exclusión.** Constituyen causales para la suspensión temporal o exclusión del listado de conciliadores, árbitros, amigables componedores del Centro MARC UNAULA, las siguientes:

1. **Incumplimiento reiterado e injustificado** de los términos establecidos para la realización de audiencias, entrega de actas, constancias, certificaciones o formularios estadísticos exigidos por las normas aplicables.
2. **Falta de imparcialidad o neutralidad**, evidenciada en la conducta procesal del conciliador(a) o en sus actuaciones frente a las partes.
3. **Deficiencias técnicas y formales persistentes** en la redacción de actas, constancias o documentos relacionados con el trámite, que afecten la calidad del servicio o vulneren derechos procesales.
4. **Omisión de declaración de conflictos de interés**, impedimentos o inhabilidades legales, reglamentarias o éticas que comprometan la legitimidad de su actuación.
5. **Negativa injustificada a aceptar la designación en trámites asignados**, salvo causa legal, conflicto de interés debidamente acreditado o fuerza mayor.
6. **Inasistencia o abandono injustificado de actividades de formación continua**, capacitaciones programadas por el Centro o eventos exigidos por el reglamento.
7. **Faltas éticas, disciplinarias o comportamientos contrarios a los principios institucionales del Centro**, comprobadas mediante proceso interno, decisión judicial o fallo disciplinario emitido por autoridad competente.

**Parágrafo primero.** La sanción correspondiente —ya sea amonestación, suspensión temporal o exclusión definitiva— será impuesta mediante resolución motivada por la Dirección del Centro, previa garantía del debido proceso, con traslado al conciliador(a) para que rinda descargos dentro de un término de cinco (5) días hábiles.

**Parágrafo segundo.** La decisión será comunicada oficialmente al conciliador(a), y en caso de exclusión, también a la Universidad Autónoma Latinoamericana, al Ministerio de Justicia y del Derecho, y a las demás autoridades que correspondan, según la naturaleza del caso.

**Artículo 38. Compromisos adicionales del conciliador(a) del Centro** El conciliador(a) designado se compromete a asumir el trámite desde su inicio hasta su conclusión, de manera ininterrumpida. En caso que los jueces decreten nulidades, devuelvan el proceso o sea necesario realizar nuevamente la audiencia —ya sea en Derecho o en insolvencia—, se obliga a comparecer y dirigir la diligencia con la misma responsabilidad y sin dilaciones.

Deberá presentar la cuenta de cobro dentro del término establecido por la Universidad. Así mismo, se compromete a utilizar los formatos oficiales del Centro para todos los documentos relacionados con el trámite, sin alteraciones de fondo o forma.

En conciliación en Derecho, el conciliador(a) podrá aceptar excusas justificadas y reprogramar la audiencia hasta dos (2) veces; o en las oportunidades adicionales que las partes soliciten



conjuntamente, siempre que no se superen los plazos legales. En materia de insolvencia, las suspensiones deberán sujetarse estrictamente a los términos permitidos por la ley.

**Artículo 39. Aplicación de nuevas disposiciones legales** Los conciliador(a)es deberán acatar la ley vigente y aquella que sea expedida posteriormente, incluyendo tecnologías, justicia digital, protección de datos y sostenibilidad. El Centro actualizará su reglamento conforme a dichos cambios.

## CAPÍTULO IV

### **PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE ARBITRAJE, CONCILIACIÓN Y AMIGABLE COMPOSICIÓN**

#### **SECCIÓN I - ASIGNACIÓN DE PROCESOS**

**Artículo 40. Principio de disponibilidad y atención inmediata de solicitudes.** El Centro atenderá de manera oportuna y sin dilaciones todas las solicitudes de servicios de arbitraje, conciliación o amigable composición que sean radicadas formalmente por las partes, garantizando la transparencia, la idoneidad del árbitro, conciliador(a), amigable componedor, asignando en justicia y equidad la distribución de los casos.

El reparto se efectuará de forma inmediata, conforme a las listas vigentes de conciliador(a)es habilitados, y observando los principios de **neutralidad, rotación, especialidad y carga razonable**. La Secretaría verificará que el conciliador(a) designado no se encuentre inhabilitado, suspendido o excedido en número de casos.

**Artículo 41. Trámite general de las solicitudes.** Toda solicitud que ingrese al Centro será objeto de reparto sin espera, mediante asignación directa por parte de la Dirección o su delegado, de acuerdo con el tipo de mecanismo solicitado y la especialidad del caso.

En el evento de arbitraje, si el pacto arbitral establece que las partes designen directamente al árbitro o árbitros (principal y suplente), se invitará a las mismas a realizarlo de forma conjunta. Si no hay acuerdo, la designación se regirá por lo previsto en la ley 1563 de 2012 y 1564 de 2012.

**Artículo 42. Procedimiento para la selección de árbitros.** Cuando el arbitraje sea institucional, ya sea porque el pacto arbitral así lo disponga expresamente, porque las partes hayan guardado silencio, o porque hayan delegado dicha función en el Centro, la Dirección procederá a integrar el tribunal arbitral con base en la lista especializada que corresponda a la naturaleza del litigio.

La designación se realizará garantizando el principio de especialidad y experiencia, dejando constancia de ello mediante acta que será levantada por el Asistente Secretario del Centro. Esta acta incluirá el nombre del árbitro designado, su aceptación, y las observaciones de las partes si asistieron al procedimiento.

Con el objetivo de fortalecer la confianza en el mecanismo, se garantizará la posibilidad de que las partes estén presentes en el sorteo o procedimiento de asignación, si así lo solicitan, asegurando así la transparencia en la designación.

**Artículo 43. Procedimiento para la designación de conciliadores.** La designación de conciliadores será competencia exclusiva del Director del Centro o su delegado, quien seleccionará al conciliador(a) idóneo de la lista especializada que corresponda, considerando criterios de experiencia, carga de casos, tipo de asunto y área del derecho involucrada.

Las listas deberán mantenerse actualizadas, con número suficiente de integrantes que permita atender la demanda de servicios en forma eficiente, continua y dentro de los plazos legales.

Si el conciliador designado se encuentra incurso en causal de impedimento, manifiesta su no disponibilidad justificada, o incumple injustificadamente su deber de comparecencia, se procederá de inmediato a su reemplazo conforme a lo dispuesto en el reglamento interno.



**Artículo 44. Procedimiento para la designación de amigables componedores.** En los trámites de amigable composición, la designación se sujetará preferentemente a lo pactado por las partes en el respectivo acuerdo de sometimiento, el cual requerirá manifestación libre y expresa de voluntad y será interpretado conforme al principio de autonomía de las partes.

Cuando no se haya estipulado el nombre del amigable componedor, o el designado no acepte el cargo, no reúna los requisitos legales o se declare impedido, el Director del Centro podrá proponer un reemplazo, el cual deberá ser aceptado por ambas partes para su validez.

En cualquier caso, la intervención del Centro se limitará a facilitar, en condiciones de neutralidad, el cumplimiento del mandato conferido al amigable componedor, garantizando el respeto al acuerdo inicial y la imparcialidad del conciliador(a).

**Parágrafo único.** Todos los procesos de designación se sujetarán a los principios de legalidad, transparencia, especialidad y rotación equitativa, y deberán quedar documentados mediante acta suscrita por el director del Centro y, de ser posible, con la comparecencia voluntaria de las partes.

## SECCIÓN II · LISTAS OFICIALES DE CONCILIADORES, ÁRBITROS Y AMIGABLES COMPONEDORES

**Artículo 45. Listas oficiales del Centro.** El Centro llevará listas oficiales, actualizadas y diferenciadas, de los prestadores de servicios inscritos en los mecanismos de resolución de conflictos, así:

1. Lista de Conciliadores en Derecho.
2. Lista de Conciliadores en Insolvencia de persona natural no comerciante y pequeña comerciante.
3. Lista de Árbitros.
4. Lista de Amigables Componedores.
5. Lista de Secretarios de tribunales arbitrales (si aplica).

Estas listas estarán organizadas por área de especialidad jurídica y se actualizarán conforme a los principios de transparencia, especialidad, equidad, imparcialidad y mérito. Su manejo se sujetará a lo dispuesto en la Ley 2220 de 2022, la Ley 2445 de 2025, las directrices del Ministerio de Justicia y del Derecho, y el presente reglamento.

**Artículo 46. Requisitos para pertenecer a las listas** Para ser admitido en cualquiera de las listas oficiales del Centro —ya sea como conciliador en Derecho, conciliador en insolvencia, árbitro, secretario o amigable componedor— el aspirante deberá cumplir con los requisitos establecidos en las leyes **Ley 1563 de 2012 ( estatuto de arbitraje )**, **Ley 1564 de 2012 (CGP)**, **Ley 2220 de 2022 (Estatuto de conciliación)**, y la **Ley 2445 de 2025 ( Insolvencia económica de persona natural no comerciante y pequeña comerciante)**, sus decretos reglamentarios, las directrices del Ministerio de Justicia y del Derecho, y las disposiciones contenidas en el presente reglamento. Además, deberá acreditar los siguientes requisitos:

1. **Hoja de vida actualizada y soportada**, en la que conste la formación académica, experiencia profesional, y demás antecedentes que sustenten su idoneidad para el mecanismo correspondiente.
2. **Certificación válida y vigente** como conciliador en Derecho, conciliador en insolvencia, árbitro o amigable componedor, expedida por entidad autorizada conforme a los lineamientos legales.
3. **Ausencia de antecedentes penales, fiscales o disciplinarios vigentes**, inhabilidades o sanciones incompatibles con el ejercicio de funciones en mecanismos alternativos de resolución de conflictos.
4. **Aprobación satisfactoria del proceso institucional de selección**, el cual podrá comprender, entre otros:
  - a) Evaluación de conocimientos jurídicos, procedimentales y éticos.
  - b) Entrevista técnica o comportamental estructurada.



- c) Pruebas psicotécnicas y/o de competencias.
- d) Concepto favorable del Comité Ético, Académico o el órgano designado por el Centro.

**Parágrafo 1. Actualización obligatoria.** Como condición para permanecer o ser incluido en las listas del Centro, el aspirante deberá acreditar cada dos (2) años, como mínimo, una actividad de actualización académica en mecanismos alternativos de resolución de conflictos (MASC), con una intensidad no inferior a cuarenta (40) horas, certificada por entidad reconocida o avalada por el Centro. Esta exigencia es concordante con el principio de idoneidad y profesionalismo previsto en la Ley.

**Parágrafo 2. Equivalencias y validaciones.** La Dirección podrá considerar como equivalente la formación o experiencia adicional del aspirante, siempre que acredite suficiencia en los temas exigidos y se conserve la armonía con los estándares mínimos definidos por la ley y el presente reglamento.

**Parágrafo 3.** En todos los casos, se deberá acreditar formación especializada y actualización continua conforme a los estándares de calidad y permanencia definidos por el Centro.

**Artículo 47. Renovación y permanencia en las listas.** La permanencia en las listas tendrá una vigencia de dos (2) años, renovable, y estará sujeta al cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Haber intervenido en al menos dos (2) trámites durante el período.
2. Acreditar un mínimo de cuarenta (40) horas de formación continua relacionada con los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC).
3. No haber sido sancionado disciplinariamente ni haber recibido quejas graves que comprometan su idoneidad.
4. Obtener evaluación positiva en los criterios de desempeño definidos por el Centro.

La Dirección podrá adicionar integrantes a las listas en cualquier momento, siempre que acrediten el cumplimiento de requisitos, previa validación del Consejo Directivo o del órgano que este delegue.

## CAPÍTULO V

### **RÉGIMEN SANCIONATORIO APLICABLE A CONCILIADORES, ÁRBITROS Y AMIGABLES COMPONEDORES**

**Artículo 48. Sujetos disciplinables.** El presente régimen sancionatorio es aplicable a todos los **conciliadores en Derecho, conciliadores en insolvencia, árbitros y amigables componedores** inscritos en las listas oficiales del Centro, mientras se encuentren activos o hayan intervenido en trámites tramitados por el Centro.

**Artículo 49. Clasificación de las faltas disciplinarias.** Las faltas se clasifican en **leves, graves y gravísimas**, según su naturaleza, impacto institucional y reiteración. Las faltas incluyen, entre otras, las siguientes:

#### **1. Faltas leves**

- a) **Inasistencia ocasional a audiencias** sin causa justificada.
- b) **Retrasos injustificados** en la entrega de actas o constancias que no afecten el desarrollo sustancial del proceso.
- c) **Inobservancia ocasional** de los protocolos administrativos o informáticos del Centro, que no generen perjuicio significativo.
- d) **No actualización de la información personal** ante el Centro dentro de los plazos establecidos.

#### **2. Faltas graves**

- a) **No envío de informes o resultados al correo del despacho** en los términos establecidos por la ley y el reglamento, lo que impide el avance del proceso.



- b) **No notificación** o notificación incorrecta a las partes sobre la evolución del proceso, lo que afecta el derecho a la defensa y el debido proceso.
- c) **Falta de diligencia** en la redacción y entrega de documentos esenciales (actas, constancias, informes de conciliación, etc.).
- d) **Devolución injustificada de expedientes**, generando retrasos en los trámites o afectando la fluidez de los procesos.
- e) **Falta de comparecencia a audiencias o no realización de la audiencia** sin justificación válida.

### 3. Faltas gravísimas

- a) **Revelación no autorizada de información confidencial** del proceso.
- b) **Intervención parcializada** o sesgada en el proceso de conciliación, arbitraje o amigable composición.
- c) **Recepción o exigencia de pagos indebidos** a las partes involucradas.
- d) **Alteración o falsificación de documentos** del expediente, actas o constancias.
- e) **Participación en procesos con conflicto de interés no declarado** o en los cuales el conciliador(a) tenga interés personal directo.
- f) **Reincidencia en faltas graves** dentro de un período de doce (12) meses, evidenciando negligencia o impericia sistemática en el ejercicio de sus funciones.

**Artículo 50. Sanciones aplicables** Las sanciones que se podrán imponer son las siguientes, conforme a la gravedad de la falta:

1. **Amonestación escrita privada**, que será registrada en el expediente del conciliador(a).
2. **Suspensión temporal** en las listas del Centro, por un periodo de hasta tres (3) meses.
3. **Suspensión extendida** por hasta doce (12) meses, dependiendo de la reincidencia y gravedad de la falta.
4. **Exclusión definitiva** de la lista correspondiente, en caso de faltas gravísimas o reincidencia.
5. **Suspensión de pagos** de honorarios y remuneraciones, durante el proceso disciplinario, hasta la resolución final del mismo.
6. **Remisión a las autoridades competentes** (Ministerio de Justicia, procuraduría, fiscalía, etc.) cuando la falta también implique responsabilidad penal o de otra índole fuera del ámbito del Centro.

**Parágrafo 1.** Cuando se detecte **devolución injustificada de expedientes** o no envío de documentos que comprometan el proceso, el conciliador(a) será obligado a devolver el pago recibido, y el caso será asignado nuevamente a otro conciliador, en caso de ser necesario.

**Artículo 51. Competencia para conocer el proceso disciplinario.** El procedimiento sancionatorio será de competencia exclusiva del **Director del Centro**. Las decisiones tomadas por el Director podrán ser apeladas ante el **Consejo Directivo**, quien actuará como instancia superior.

**Artículo 52. Procedimiento disciplinario** El procedimiento para imponer sanciones se llevará a cabo en las siguientes etapas:

1. **Inicio:** El procedimiento se iniciará por denuncia de parte o de oficio por la Dirección del Centro.
2. **Admisión y notificación:** El conciliador(a) será notificado de la apertura del proceso disciplinario, para que ejerza su derecho a la defensa.
3. **Descargos:** El conciliador(a) tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para presentar sus descargos.
4. **Prueba:** Se recabarán pruebas documentales, testimoniales y cualquier otra prueba que se considere pertinente.
5. **Decisión:** El director emitirá una resolución que será notificada al conciliador(a).
6. **Recursos:** Se podrá interponer recurso ante **Consejo Directivo** en los plazos establecidos.



**Parágrafo 1.** Durante el trámite del proceso disciplinario, se podrá **suspender provisionalmente** la designación del conciliador(a) y **suspender los pagos** de honorarios si la gravedad de los hechos lo amerita.

**Artículo 53. Solicitud de reincorporación a las listas oficiales.** El conciliador en Derecho, conciliador en insolvencia, árbitro o amigable componedor que haya sido excluido de manera definitiva de las listas oficiales del Centro MARC – UNAULA podrá solicitar su **reincorporación** una vez transcurridos **dos (2) años** desde la ejecutoria de la decisión que impuso la exclusión.

La solicitud deberá presentarse por escrito ante la **Dirección del Centro**, acompañada de documentos que permitan valorar la evolución profesional, académica y ética del solicitante desde la exclusión.

Para su estudio, el solicitante deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. **Acreditar formación académica complementaria** o actualización reciente en mecanismos alternativos de resolución de conflictos, posterior a la exclusión.
2. **No haber incurrido en nuevas conductas sancionables**, ni disciplinarias ni penales, durante el tiempo transcurrido desde la exclusión.
3. **Exponer de manera motivada y argumentada las razones por las cuales solicita su reingreso**, incluyendo compromisos éticos con la labor que desea retomar.

**Parágrafo 1.** La **Dirección del Centro** valorará la solicitud de manera discrecional, considerando los antecedentes institucionales, la conducta posterior del solicitante y los elementos de juicio aportados. La decisión deberá constar por escrito y estar debidamente motivada.

**Parágrafo 2.** En caso de concepto favorable, la reincorporación será comunicada oficialmente al solicitante y surtirá efectos a partir del momento en que sea formalmente incluido en la lista respectiva.

**Parágrafo 3.** La reincorporación implicará **período de observación de seis (6) meses**, en el cual el Centro podrá hacer seguimiento a su desempeño. En caso de incurrir nuevamente en conductas reprochables, la Dirección podrá ordenar su exclusión inmediata, previa valoración sumaria.

**Artículo 54. Falta grave o negligencia en el proceso de insolvencia** Los conciliadores en insolvencia deberán observar una especial diligencia en el trámite de los procesos. En caso de que se evidencie **negligencia o impericia**, como la **no entrega de informes de fracaso al correo del despacho, no notificación o demora injustificada**, el conciliador(a) será sujeto a las sanciones previstas en los artículos anteriores, y el proceso podrá ser **declarado nulo** si se demuestra que la falta ha impedido el desarrollo adecuado del procedimiento.

**Artículo 55. Reincidencia y faltas reiteradas.** La reincidencia en faltas graves o gravísimas, dentro de un período de doce (12) meses, será sancionada con la **exclusión definitiva** de la lista correspondiente y, en su caso, la **devolución de los pagos** realizados durante el proceso en que se haya incurrido en la falta.

## **CAPÍTULO VI – PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE LOS PROCESOS**

### **SECCIÓN I – PROCEDIMIENTO EN CONCILIACIÓN EN DERECHO**

**ARTÍCULO 56. Inicio de la actuación.** La conciliación extrajudicial en derecho se inicia con la presentación de la solicitud por parte del interesado, quien estará obligado a asistir a las audiencias que se programen dentro del proceso conciliatorio. Cualquier persona podrá solicitar audiencia de conciliación de manera verbal o escrita, individual o conjunta, en modalidad presencial o virtual, de conformidad con el presente reglamento y lo establecido en el artículo 6 de la Ley 2220 de 2022.





caso deberá celebrarse dentro del término de tres (3) meses contados desde la presentación de la solicitud, prorrogables por otros tres (3) meses conforme al artículo 22 de la Ley 2220 de 2022.

**ARTÍCULO 63. Designación del conciliador.** El conciliador será designado por el Centro a partir de la lista vigente, salvo que las partes lo designen de común acuerdo o lo solicite expresamente el convocante. El Director del Centro deberá efectuar la designación dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, en cumplimiento de criterios de transparencia y rotación, conforme a lo establecido en los reglamentos CAC Bogotá (art. 1.21) y CC Medellín (art. 18).

**ARTÍCULO 64. Desarrollo de la audiencia.** La audiencia se instalará a la hora señalada, con una espera máxima de quince (15) minutos. Se identificará a los comparecientes, se fijarán hechos y pretensiones, se orientará el diálogo y se propiciará la construcción de acuerdos. El conciliador podrá realizar reuniones privadas con cada parte.

Si se logra acuerdo total o parcial, se suscribirá acta. De no alcanzarse acuerdo, se expedirá constancia en los términos del artículo 23 de la Ley 2220 de 2022.

**ARTÍCULO 65. Asistencia y representación.** Las partes deberán asistir personalmente o mediante apoderado con poder expreso para conciliar. En caso de fuerza mayor o residencia en el extranjero, se admitirá la comparecencia únicamente del apoderado. La representación debe acreditarse conforme a derecho.

**ARTÍCULO 66. Inasistencia injustificada.** La no comparecencia sin justificación podrá ser considerada como indicio grave en contra de la parte ausente, y si la conciliación es requisito de procedibilidad, podrá acarrear multa hasta de dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes, conforme al artículo 60 de la Ley 2220 de 2022.

**ARTÍCULO 67. Aporte de pruebas.** Las pruebas podrán presentarse desde la solicitud o durante la audiencia, de manera facultativa, con fines ilustrativos para las fórmulas de arreglo. Se aplicarán las normas del Código General del Proceso en cuanto a su validez y valoración.

**ARTÍCULO 68. Procedimiento de audiencia.**

1. Espera de hasta quince (15) minutos.
2. Instalación y exposición de hechos y pretensiones.
3. Presentación de propuestas.
4. Orientación equitativa de la negociación.
5. Levantamiento del acta si hay acuerdo.
6. Constancia si no hay acuerdo.
7. Posibilidad de suspensión por falta de tiempo.
8. Apoyo administrativo del Centro.
9. Registro del resultado dentro de los plazos legales.

**ARTÍCULO 69. Acta de conciliación.** El acta deberá contener:

1. Fecha, hora y lugar.
2. Nombre del conciliador.
3. Identificación de las partes.
4. Hechos y pretensiones.
5. Acuerdo logrado, condiciones y cuantía.
6. Aceptación expresa.
7. Firma del conciliador y las partes.
8. Mérito ejecutivo y cosa juzgada.

El acta será registrada por el Centro dentro de los tres (3) días siguientes, y reportada al Sistema de Información del Ministerio de Justicia, conforme al artículo 23 de la Ley 2220 de 2022.

**ARTÍCULO 70. Constancia de no acuerdo.** Se expedirá constancia cuando:



1. No se logre acuerdo.
2. Haya inasistencia injustificada.
3. Se trate de asunto no conciliable.

Los documentos aportados serán devueltos a los interesados, previa expedición formal de la constancia.

**ARTÍCULO 71. Comunicaciones y citaciones.** Las citaciones se practicarán al domicilio físico o electrónico informado por las partes. Se entenderán surtidas cinco (5) días después del envío, salvo prueba en contrario. Para destinatarios en el extranjero, se aplicará un término de quince (15) días.

**Artículo 72. Representación legal en audiencia de conciliación.** La representación de una parte dentro de un trámite de conciliación deberá acreditarse de forma previa o al inicio de la audiencia, mediante documento auténtico conforme a derecho. Esta podrá originarse en:

1. **Poder otorgado expresamente para conciliar**, el cual podrá ser presentado en medio físico o electrónico, o incluso conferido **en la misma audiencia**, siempre que quede constancia clara, expresa y verbal o escrita del otorgamiento y sea debidamente aceptado por el apoderado designado.
2. **Documentos legales que acrediten representación por ministerio de la ley**, tales como registro civil en casos de representación por parentesco, providencias judiciales, sentencias de interdicción, o designaciones de tutor, curador, guardador o representante legal.
3. **Representación legal de personas jurídicas**, la cual se verificará de conformidad con los estatutos de la entidad, el certificado de existencia y representación legal expedido por la cámara de comercio o entidad competente, o los documentos equivalentes establecidos por la normativa vigente.

El conciliador podrá requerir aclaraciones o pruebas complementarias cuando lo considere necesario para validar la legitimidad de la representación. En caso de duda o insuficiencia probatoria, podrá suspender la audiencia para su adecuada verificación, garantizando el debido proceso.

**Artículo 73. Registro de actas y constancias.** El Centro MARC–UNAUULA solo registrará las actas o constancias que cumplan con los requisitos formales y de fondo establecidos en la Ley 2220 de 2022, las normas complementarias y el reglamento interno del Centro.

Durante el registro, el Centro deberá:

1. Certificar la calidad del conciliador como operador debidamente inscrito en las listas oficiales.
2. Verificar que el documento cumple con los requisitos legales para surtir efectos jurídicos.
3. Anotar si se trata de **primera copia con mérito ejecutivo**, conforme al artículo 23 de la Ley 2220 de 2022.
4. Registrar el resultado del trámite, especificando si hubo acuerdo, no acuerdo, no comparecencia o asunto no conciliable.
5. Asignar el número de radicado correspondiente y reportar la información al **Sistema de Información de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición (SICAAC)** del Ministerio de Justicia y del Derecho, según lo previsto en la Ley 2220 de 2022.
6. Incorporar el documento registrado al **archivo institucional del Centro**, bajo los lineamientos del sistema de gestión documental vigente y con las medidas de conservación establecidas por el Archivo General de la Nación.

Parágrafo. El registro no será público ni dará lugar a publicidad automática. Su consulta se limitará a las partes intervinientes o a las autoridades judiciales o administrativas que lo soliciten conforme a sus competencias legales. Se protegerán en todo caso los principios de confidencialidad, reserva y protección de datos personales, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012

**Artículo 74. Aplicación supletoria y actualización.** En todo lo no previsto expresamente en este capítulo, se aplicarán de manera supletoria las disposiciones contenidas en:



- La **Ley 2220 de 2022**, en especial en lo referente a principios rectores, procedimiento, efectos jurídicos de la conciliación y deberes del operador.
- El **Código General del Proceso**, en lo relativo a representación, notificaciones, prueba, y alcance del acuerdo conciliatorio.
- Las resoluciones, circulares o lineamientos del Ministerio de Justicia y del Derecho.

Toda modificación normativa de origen legal o reglamentario que incida sobre el trámite de la conciliación extrajudicial en derecho será aplicable de forma inmediata, aun sin reforma expresa de este reglamento, salvo que contradiga de forma directa la estructura organizativa interna del Centro. En todo caso, prevalecerá la norma vigente.

## **SESIÓN II- PROCEDIMIENTO DE AUDIENCIA EN INSOLVENCIA DE PERSONA NATURAL NO COMERCIANTE Y PEQUEÑO COMERCIANTE**

**ARTÍCULO 75. Finalidad de la audiencia.** La audiencia de negociación de deudas tiene como objeto principal la promoción, facilitación y formalización de acuerdos entre el deudor y sus acreedores, tendientes a la reestructuración razonable, proporcional y legal de sus obligaciones, preservando su mínimo vital, capacidad de pago y dignidad personal y familiar. Este procedimiento deberá desarrollarse conforme a los principios de legalidad, buena fe, economía, imparcialidad, y debido proceso, conforme a lo previsto en los artículos 531 a 574 del Código General del Proceso, el Código de Comercio, la Ley 2220 de 2022 y la Ley 2445 de 2025.

**ARTÍCULO 76. Instalación de la audiencia.** La audiencia se instalará en la fecha y hora señaladas por el Centro, con una espera razonable no superior a quince (15) minutos. El conciliador verificará la identificación de los intervinientes, su legitimación para actuar, los poderes otorgados y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios. Se dará lectura a la naturaleza jurídica del trámite, a las etapas previstas en el artículo 550 del Código General del Proceso y a los efectos jurídicos de las decisiones que puedan adoptarse. La audiencia se podrá realizar de manera presencial o virtual, con las mismas garantías procedimentales.

**ARTÍCULO 77. Fase de objeciones y calificación de créditos.** El conciliador pondrá en conocimiento de los acreedores la relación de acreencias presentada por el deudor. Los acreedores podrán formular objeciones respecto de la existencia, cuantía o naturaleza de las obligaciones, conforme a lo establecido en los artículos 550 y 551 del Código General del Proceso. Las objeciones deberán sustentarse de manera clara y aportar los documentos o medios probatorios que las respalden. De existir objeciones conciliables, el conciliador propiciará fórmulas de solución. Si estas persisten, se dejará constancia y se remitirá el expediente al juez civil competente para que resuelva conforme al artículo 552 ibídem.

**ARTÍCULO 78. Presentación de la propuesta del deudor.** Superada la fase de objeciones, o en su ausencia, el deudor presentará su propuesta de pago, la cual deberá observar criterios de razonabilidad, equidad, viabilidad y buena fe. El conciliador podrá solicitar aclaraciones o ajustes, así como promover alternativas equilibradas para las partes. La propuesta podrá modificarse en audiencia, siempre que cuente con el consentimiento expreso del deudor y no vulnere el derecho de los acreedores ausentes.

**ARTÍCULO 79. Deliberación y votación.** Verificada la viabilidad jurídica y financiera de la propuesta, los acreedores deliberarán sobre su contenido. El acuerdo se entenderá aprobado si cumple con los requisitos de quórum y mayoría establecidos en el artículo 553 del Código General del Proceso. El conciliador dejará constancia expresa de los votos emitidos, observando lo dispuesto en el artículo 554 ibídem. En caso de empate o rechazo, se dejará constancia detallada y se continuará con el trámite previsto en caso de fracaso.

**ARTÍCULO 80. Acta de audiencia.** El acta de la audiencia deberá contener de manera precisa: i) la identificación del deudor, los acreedores y sus representantes; ii) la relación de acreencias; iii) las objeciones formuladas y su resolución; iv) la propuesta de pago presentada y, en su caso, las modificaciones introducidas; v) el resultado de la votación; vi) la declaratoria de acuerdo o su ausencia; vii) las firmas de las partes y del conciliador. Esta acta tendrá mérito ejecutivo y efectos de cosa juzgada, conforme al artículo 23 de la Ley 2220 de 2022 y el artículo 551 del CGP.



**ARTÍCULO 81. Fracaso de la audiencia.** Se declarará el fracaso de la audiencia cuando: i) no asista el deudor injustificadamente; ii) no se alcance la mayoría legal para la aprobación del acuerdo; iii) persistan objeciones no conciliadas; iv) se determine imposibilidad jurídica o material de acuerdo. El conciliador expedirá constancia formal del fracaso e informará al juez civil competente para que se inicie el procedimiento de liquidación patrimonial, conforme al artículo 563 del CGP.

**ARTÍCULO 82. Reforma del acuerdo e incumplimiento.** En caso de incumplimiento de un acuerdo aprobado, cualquier parte interesada podrá solicitar audiencia de reforma, siempre que no se haya iniciado el trámite judicial de incumplimiento. El solicitante deberá asumir un valor adicional equivalente al treinta por ciento (30%) del valor inicial pagado, a título de gasto administrativo no reembolsable. El conciliador evaluará la nueva propuesta y, si no se logra acuerdo, se expedirá constancia de incumplimiento y se remitirá el caso al juez competente, conforme al artículo 561 del CGP.

**ARTÍCULO 83. Cierre y registro.** Concluida la audiencia, el conciliador deberá radicar el acta en el Sistema de Información del Ministerio de Justicia en un término máximo de tres (3) días hábiles. El expediente será archivado conforme a las normas legales y los lineamientos institucionales sobre conservación documental y custodia.

**ARTÍCULO 84. Aplicación normativa.** El presente procedimiento se rige por las disposiciones de los artículos 531 a 574 del Código General del Proceso, el Código de Comercio, la Ley 2220 de 2022, la Ley 2445 de 2025, y demás normas concordantes. Cualquier reforma legal será de aplicación inmediata, sin necesidad de reforma previa del presente reglamento. El conciliador deberá garantizar el respeto al debido proceso, la participación efectiva de las partes, y la observancia de los principios constitucionales.

**ARTÍCULO 85. Devolución de tarifas.** En los trámites de **insolvencia económica de persona natural no comerciante o pequeña comerciante**, cuando el procedimiento no culmine con **acuerdo aprobado** ni con **declaratoria de fracaso**, y se configure **retiro voluntario, desistimiento expreso o abandono**, procederá la devolución parcial de la tarifa cancelada conforme a los siguientes criterios:

- 1. Retiro antes de la primera audiencia.**  
Si el retiro voluntario se presenta **antes de la celebración de la primera audiencia** y no se han realizado actuaciones administrativas, de verificación o de citación, se devolverá el **ochenta por ciento (80 %)** del valor pagado.
- 2. Desistimiento después de una audiencia.**  
Si el desistimiento ocurre **luego de celebrada una (1) audiencia**, sin que exista acuerdo aprobado ni declaratoria de fracaso, se devolverá el **cincuenta por ciento (50 %)** del valor pagado.
- 3. Trámite con más de una audiencia.**  
Si el trámite ha superado **más de una (1) audiencia**, sin culminar en acuerdo ni declaratoria de fracaso, se devolverá el **cincuenta por ciento (50 %)** del valor pagado.

**Parágrafo. Devolución de tarifas en audiencias de conciliación en derecho.**

En los trámites de **conciliación en derecho**, y siempre que el procedimiento no haya culminado con acuerdo conciliatorio, procederá la devolución parcial de los valores cancelados, así:

- 1. Incomparecencia injustificada con una citación.**  
Si se efectuó **una sola citación debidamente enviada** y no se realizó audiencia por incomparecencia injustificada de la parte convocada o de las partes convocantes, se devolverá **hasta el cincuenta por ciento (50 %)** del valor cancelado.
- 2. Incomparecencia injustificada con múltiples citaciones.**  
Si se emitieron **dos o más citaciones** y persistió la inasistencia injustificada, se devolverá **hasta el cuarenta por ciento (40 %)** del valor cancelado.



Toda solicitud de devolución deberá presentarse por escrito dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al hecho que le da origen, y se tramitará conforme a los procedimientos financieros y contables de la Universidad.

**ARTÍCULO 86. Desistimiento o retiro del trámite.** El deudor podrá desistir o retirarse del trámite en cualquier momento anterior a la suscripción del acta de acuerdo aprobado o a la declaratoria de fracaso, mediante manifestación expresa, por escrito o en audiencia, conforme al artículo 538 del Código General del Proceso y lo dispuesto en la Ley 2445 de 2025. El conciliador dejará constancia, ordenará el archivo del expediente y notificará a las partes.

**ARTÍCULO 87. Deberes específicos del conciliador.** Además de los principios generales que rigen su actuación, son deberes esenciales del conciliador en los trámites de insolvencia económica:

1. Identificar y notificar a los acreedores, exigiendo documentos de identidad o acreditación legal suficiente.
2. Verificar si existe necesidad de emplazamiento y, de ser así, informar al Centro con un término no inferior a cinco (5) días hábiles antes de la audiencia para registro.
3. Responder en tiempo y forma los requerimientos que le formulen autoridades judiciales o administrativas en el marco del trámite.
4. Garantizar la confidencialidad de las audiencias y abstenerse de entregar grabaciones o registros, salvo orden judicial o disposición legal expresa conforme a la Ley 1581 de 2012.
5. Propiciar soluciones razonables y jurídicas, evitando dilaciones indebidas o actuaciones que perjudiquen la legalidad del procedimiento.

**ARTÍCULO 88. Evaluación y seguimiento.** El Centro podrá establecer procedimientos de seguimiento y control sobre la gestión de los conciliadores, especialmente frente a inconsistencias procesales, incumplimientos de deberes, dilaciones no justificadas o inobservancia de requerimientos judiciales. Estas medidas podrán incluir llamados de atención, suspensión de asignaciones o reporte ante la autoridad competente, previa garantía del debido proceso.

### SECCIÓN III – PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DEL ARBITRAJE

**ARTÍCULO 89. Solicitud de inicio del trámite.** El proceso arbitral comenzará con la presentación de la demanda que deberá reunir todos los requisitos exigidos por el Código General del Proceso, acompañada del pacto arbitral, o el documento que contenga la cláusula compromisoria, y dirigida al Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición que hayan acordado las partes. Si por alguna razón este Centro no fuere competente, remitirá la demanda al que lo fuere.

**ARTÍCULO 90 Contenido de la solicitud.** La solicitud deberá reunir todos los requisitos señalados en la ley y este reglamento, deberá presentarse en tantas copias como Árbitros deban integrar el Tribunal. Se presentarán copias adicionales: una (1) con destino al secretario, una (1) para cada uno de los demandados y otra (1) para el archivo del Centro. A la petición se acompañará copia del documento que contenga la cláusula compromisoria o el compromiso.

**ARTÍCULO 91. Integración del Tribunal Arbitral.** El Centro se sujetará a las siguientes reglas cuando el Arbitraje sea Institucional:

1. Corresponde al director del Centro invitar a las partes a que seleccionen el Árbitro o Árbitros y los suplentes de estos y en general a que integren el Tribunal de Arbitramento. Si las partes guardan silencio o expresamente delegan esta función al Centro, el director deberá proceder conforme a lo establecido en el presente Reglamento. Si las partes han designado los Árbitros, pero no consta su aceptación, el director del Centro los citará por escrito para que se pronuncien en un término que no deberá superar los cinco (5) días.
2. Se entenderá que el Árbitro o Árbitros han declinado, si en el término anterior no se manifiestan con relación a la aceptación de la designación. En este caso, corresponde al director del Centro poner a disposición de las partes los demás Árbitros de la lista, para que estas elijan. Las reglas del anterior numeral deberán ser aplicadas por el director del Centro, cuando sea necesario efectuar un remplazo.



**ARTÍCULO 92. Deber de información.** Es un deber de los Árbitros, y en general de todo aquel que sea designado para prestar alguno de los servicios que ofrece el Centro, informar con la aceptación o declinación, si ha coincidido con alguna de las partes o sus apoderados en otros procesos, trámites o asuntos, de tal suerte que este hecho pueda incidir de alguna manera en la suerte del actual, en el que ha sido nombrado.

El Centro pone a disposición de la comunidad que utilice sus servicios una serie de formatos, para que el Árbitro, el Secretario, el Abogado designado en virtud del amparo de pobreza y los Conciliadores inscritos en el Centro, puedan informar oportunamente y en los términos de la normatividad vigente, si coincide o ha coincidido con alguna de las partes o sus apoderados en otros procesos arbitrales o judiciales, trámites administrativos o cualquier otro asunto profesional en los que él o algún miembro de la oficina de abogados a la que pertenezca o haya pertenecido, intervenga o haya intervenido como Árbitro, apoderado, consultor, asesor, secretario o auxiliar de la justicia, en el curso de los dos (2) últimos años. Igualmente se podrá indicar cualquier relación de carácter familiar o personal que se tenga con las partes o sus apoderados.

**ARTÍCULO 93. Procedimiento en el Tribunal de Arbitramento.** Sin perjuicio de las disposiciones de la ley, los decretos reglamentarios y las circulares que emita el Ministerio de Justicia y del Derecho para regular la materia, el desarrollo del proceso arbitral se guiará por las siguientes reglas:

1. **Demanda y traslado.** a) El trámite arbitral inicia con la presentación de la demanda, la cual deberá sujetarse en términos de contenido a lo dispuesto en la ley y en el presente Reglamento. Recibida la demanda por el director del Centro, se hará entrega de ella al Tribunal de Arbitramento o al Árbitro único, según sea el caso, quien revisará su contenido, a fin de darle trámite si está ajustada a la ley, o inadmitirla o rechazarla.
  - b) Si la demanda es inadmitida, se le comunicará al peticionario para que en el término de cinco (5) días subsane los defectos formales, o allegue la evidencia documental que haya resultado faltante. Si en el término anterior no se recibe el escrito subsanando los requisitos, o de ella resultare que no es posible adelantar el trámite correspondiente, se procederá al archivo.
  - c) Si la demanda está ajustada a los requisitos de ley, se correrá traslado al demandado por el término de veinte (20) días. El demandado hará uso de este término para presentar contestación, excepciones de fondo, y si a ello hubiere lugar, demanda de reconvención.
  - d) Vencido el término anterior, la demanda inicial, la contestación de la demanda, las excepciones de fondo y la demanda de reconvención, en el caso que alguna de las anteriores fuera presentada por el demandado, pasará a manos del demandante por el término de cinco (5) días, para que estudie la posibilidad de solicitar pruebas adicionales, o presentar reforma a la demanda.
2. **Trámite de la audiencia de conciliación.** a) Surtidas las anteriores actuaciones, se citará a audiencia de conciliación con el fin de buscar la manera de arreglar las divergencias. Para el desarrollo de esta audiencia se tendrá en cuenta lo dispuesto en el artículo 44 del presente reglamento. b) En caso de declararse agotada y fracasada la audiencia de conciliación de que trata el párrafo anterior, se ordenará continuar con el proceso arbitral. c) Si hubiere conciliación en la totalidad de las pretensiones, se dará por terminado el proceso arbitral. d) Si en la audiencia de conciliación no se llegare a acuerdo alguno o este fuere parcial, en la misma audiencia el tribunal dará inicio a la primera audiencia de trámite. Para ello decretará las pruebas solicitadas por las partes que fueren conducentes, pertinentes y útiles, señalando fecha o fechas para su práctica, como lo dispone el Código General del Proceso. e) Durante esta misma audiencia, el Tribunal de Arbitramento o el Árbitro único, según el caso, procederá a fijar el valor de los honorarios, ciñéndose a las reglas que consagra el presente Reglamento.
3. **Desarrollo de la primera audiencia de trámite.** Verificada la consignación de los honorarios y los gastos, el tribunal convocará a las partes a celebrar la primera audiencia de trámite. En esta audiencia se decidirá sobre la competencia del Tribunal de Arbitramento o del Árbitro único sobre cada una de las pretensiones. La decisión que se adopte será extendida en auto, sobre el cual procederá el recurso de reposición.



Si por alguna razón, el Tribunal de Arbitramento o Árbitro único no es competente, devolverá los gastos y honorarios de acuerdo con lo previsto en la normatividad vigente.

4. **Celebración de audiencias y práctica de pruebas.** El Tribunal de Arbitramento o el Árbitro único celebrará las audiencias que considere necesarias, en virtud a la cantidad de pruebas que hayan sido presentadas o pedidas por las partes. El desarrollo de estas audiencias tendrá por objeto la práctica de pruebas, la posesión del perito o peritos necesarios, y la valoración de los alegatos que presenten las partes. En este sentido, el Tribunal de Arbitramento o Árbitro único podrá constituirse en audiencia, con o sin la presencia de las partes, salvo en el caso que la audiencia tenga por objeto la práctica de pruebas. En tal evento, se garantizará el debido proceso en atención a las reglas que sobre el particular dispone el Código General del Proceso.
5. **Registro de actuaciones y uso de las TIC.** El secretario del tribunal dejará registro escrito usando las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), apoyándose en las plataformas digitales seguras que garanticen su contenido en audio y video de cada una de las actuaciones, guardando la mayor fidelidad posible, la cual se integrará al expediente y podrá ser solicitado por las partes en cualquier momento.
6. **Adopción del laudo.** El tribunal tendrá en cuenta el término que las partes hayan señalado en el pacto arbitral para la toma de la decisión. En caso que no exista dicha indicación, la duración máxima será de seis (6) meses contados a partir de la primera audiencia de trámite. Se respetará para el cálculo del presente término, los días de vacancia reconocidos por la ley a los jueces ordinarios. El término anterior podrá ser prorrogado de oficio por los Árbitros, siempre y cuando la prórroga o prórrogas en total no supere el plazo pactado por las partes. Las suspensiones que las partes acuerden conforme a las reglas generales se entienden incluidas dentro del plazo y las prórrogas.
7. **Laudo arbitral.** La decisión que se adopte será un laudo arbitral, el cual deberá acordarse por la mayoría de votos. Este laudo será firmado por todos los Árbitros, incluso por aquellos que no hayan estado conformes con la decisión, y que así lo hayan manifestado a través de salvamento. Si las partes o el Centro advierten algún tipo de defecto formal en el auto, este deberá ser aclarado, corregido o complementado dentro del plazo estipulado por la ley. Contra la decisión que se adopte, procederá el recurso extraordinario de anulación. Su presentación, trámite y decisión se sujetará a lo dispuesto por la normatividad vigente.

#### SECCIÓN IV – PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE LA AMIGABLE COMPOSICIÓN

**ARTÍCULO 94. Finalidad.** La amigable composición es un mecanismo de solución de conflictos, que le permite a dos o más particulares, así como a un particular y una o más entidades públicas o varias entidades públicas, o quien desempeñe funciones administrativas, delegar en un tercero, denominado Amigable Compondedor, la facultad de definir, con fuerza vinculante para las partes, una controversia contractual de libre disposición. El Amigable Compondedor podrá ser singular o plural.

**ARTÍCULO 95. Alcance.** El Amigable Compondedor actúa por mandato de las partes involucradas, y su gestión estará encaminada a determinar si existe incumplimiento en las Obligaciones derivadas del contrato que han sometido a su conocimiento. Es tarea del Amigable Compondedor, identificar y decidir sobre los conflictos de responsabilidad que existan entre las partes, y en consecuencia su decisión, tendrá fuerza vinculante.

**ARTÍCULO 96. Conformación y designación.** Corresponde a las partes decidir sobre el número y calidades requeridas para los amigables compondedores que designen a su conveniencia. El silencio de las partes sobre este punto traslada al Centro la obligación de designar el Amigable Compondedor, sin embargo, en este caso, el Amigable Compondedor será único. El director del Centro atenderá lo dispuesto en el presente Reglamento.

**ARTÍCULO 97. Procedimiento.** La fijación del procedimiento tendiente a guiar la actuación del Amigable Compondedor corresponderá a las partes, quienes podrán incluirlo también en el mandato. No obstante, para todos los efectos, los amigables compondedores del Centro se guiarán por las siguientes reglas generales:

1. La amigable composición comenzará con la celebración de una audiencia, que tendrá como objetivo primordial conocer las diferentes posiciones de las partes sobre el conflicto. En esta



audiencia, el Amigable Compondedor deberá mediar entre las partes para identificar conjuntamente una solución al conflicto.

2. Culminada la audiencia anterior con imposibilidad de acuerdo, el Amigable Compondedor señalará la evidencia documental que considere necesaria, y en este sentido, solicitará a las partes que entreguen las que puedan aportar.
3. El Amigable Compondedor dispondrá de un (1) mes, contado desde la recepción de las pruebas documentales que haya solicitado, para hacer una valoración integral del caso y emitir una decisión de fondo sobre la controversia.
4. La decisión que se tome deberá constar en acta suscrita por el Amigable Compondedor, cuyo contenido deberá como mínimo reflejar el desarrollo del proceso, las consideraciones técnicas o jurídicas que haya tenido en cuenta, una justificación de la decisión tomada, y la descripción de los compromisos que, en virtud de la decisión, deben satisfacer a las partes.

## CAPÍTULO VII- TARIFAS PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

### SECCIÓN I

#### TARIFAS DE LA CONCILIACIÓN

**Artículo 98. Gastos administrativos y honorarios del conciliador.** El Centro 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 cincuenta por ciento (50%) para cubrir los gastos administrativos, mientras que el cincuenta por ciento (50%) restante corresponderá a los honorarios del conciliador.

Las tarifas máximas que podrá cobrar el Centro son las establecidas por el Decreto 1885 del 30 de diciembre de 2021:

Cuantía del Conflicto (SMLMV)	Valor en Pesos	Valor en UVT	Tarifa en Pesos	Tarifa en UVT
Hasta 7 SMLMV	Hasta \$9.964.500	Hasta 200 UVT	\$315.000	6,33 UVT
Más de 7 hasta 11 SMLMV	\$9.964.501 – \$15.658.500	200 – 314 UVT	\$380.000	7,63 UVT
Más de 11 hasta 15 SMLMV	\$15.658.501 – \$21.352.500	314 – 428 UVT	\$430.000	8,63 UVT
Más de 15 hasta 20 SMLMV	\$21.352.501 – \$28.470.000	428 – 570 UVT	\$440.000	8,83 UVT
Más de 20 hasta 30 SMLMV	\$28.470.001 – \$42.705.000	570 – 855 UVT	\$490.000	9,84 UVT
Más de 30 hasta 41 SMLMV	\$42.705.001 – \$58.363.500	855 – 1.169 UVT	\$550.000	11,04 UVT
Más de 41 hasta 50 SMLMV	\$58.363.501 – \$71.175.000	1.169 – 1.425 UVT	\$580.000	11,65 UVT
Más de 50 hasta 61 SMLMV	\$71.175.001 – \$86.833.500	1.425 – 1.739 UVT	\$680.000	13,66 UVT
Más de 61 hasta 70 SMLMV	\$86.833.501 – \$99.645.000	1.739 – 1.999 UVT	\$700.000	14,06 UVT
Más de 70 hasta 84 SMLMV	\$99.645.001 – \$119.574.000	1.999 – 2.399 UVT	\$800.000	16,06 UVT
Más de 84 hasta 150 SMLMV	\$119.574.001 – \$213.525.000	2.399 – 4.285 UVT	\$830.000	16,67 UVT
Más de 150 hasta 335 SMLMV	\$213.525.001 – \$476.372.500	4.285 – 9.554 UVT	\$860.000	17,27 UVT
Más de 335 hasta 500 SMLMV	\$476.372.501 – \$711.750.000	9.554 – 14.257 UVT	\$930.000	18,68 UVT



Cuantía del Conflicto (SMLMV)	Valor en Pesos	Valor en UVT	Tarifa en Pesos	Tarifa en UVT
Más de 500 hasta 839 SMLMV	\$711.750.001 – \$1.195.312.500	14.257 – 23.912 UVT	\$950.000	19,08 UVT
Más de 839 hasta 1.679 SMLMV	\$1.195.312.501 – \$2.390.625.000	23.912 – 47.825 UVT	\$1.000.000	20,08 UVT
Más de 1.679 SMLMV	Más de \$2.390.625.000	Más de 47.825 UVT	0.15% sobre cuantía	No aplica fijo
Cuantía indeterminada	-	-	\$400.000	8,03 UVT

## TARIFAS ESPECIALES POR TIPO DE PROCEDIMIENTO

**1. Acuerdo de Apoyo:** La tarifa por la prestación del servicio de conciliación en trámites relacionados con acuerdos de apoyo se fija en **quinientos cincuenta mil pesos (\$550.000 m/cte)**, en atención a la naturaleza especial del procedimiento y a la labor de acompañamiento intensivo que desempeña el conciliador en estos casos.

### 2. Restitución de Bien Inmueble Arrendado:

a) **Vivienda urbana:** La tarifa aplicable será de **quinientos mil pesos (\$500.000 m/cte)**. Cuando el canon mensual de arrendamiento supere el equivalente a **cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes**, la tarifa se liquidará sobre el valor total de los **últimos doce (12) meses de cánones de arrendamiento** o, en su defecto, sobre el **valor del impuesto predial**, tomando como base el **valor más favorable para el convocante**.

b) **Local comercial:** La tarifa general será de **setecientos mil pesos (\$700.000 m/cte)**. Si el canon de arrendamiento excede **cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes**, la base de liquidación será también el valor acumulado de los **últimos doce (12) meses** de arrendamiento o el del **impuesto predial**, aplicando igualmente el criterio más favorable para el convocante.

**Parágrafo I. Liquidación de la tarifa.** La tarifa deberá ser liquidada y cobrada al solicitante al momento de presentar la solicitud de conciliación, con base en la información suministrada de buena fe por el convocante en el escrito inicial. Las tarifas de conciliación no están sujetas al resultado del trámite, toda vez que corresponden a la prestación efectiva del servicio y no a su desenlace.

Sin perjuicio de lo anterior, si durante la audiencia el conciliador advierte que el valor real del asunto supera lo inicialmente estimado por el convocante, ya sea por modificación de las pretensiones, inclusión de nuevos elementos económicos o cualquier otra circunstancia relevante, se procederá a reliquidar la tarifa conforme al valor actualizado del conflicto.

En tal caso, la audiencia podrá ser suspendida temporalmente para permitir el pago del valor complementario, o, en su defecto, se dejará constancia en el acta y el convocante contará con un plazo improrrogable de tres (3) días hábiles para realizar el pago del reajuste tarifario. El incumplimiento de este pago dará lugar a la terminación del trámite por inobservancia de los deberes del convocante.

**Parágrafo II.** 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 conforme a lo establecido **en el artículo 26 del Decreto 1829 del 27 de agosto de 2013**.

**Parágrafo III.** Tarifa en asuntos de cuantía indeterminada y sin cuantía. Cuando se trate de



asuntos de cuantía indeterminada, o que carezcan de cuantía, el valor del trámite será máximo de catorce salarios mínimos legales diarios vigentes (14 smlmv). Pese a ello, si en el desarrollo de la conciliación se determina la cuantía de las pretensiones, se deberá reliquidar la tarifa conforme a lo establecido en el artículo 28 del Decreto mencionado.

**Parágrafo IV.** 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 el Artículo 26 del mismo Decreto.

**Parágrafo V.** 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.

**Artículo 99. Determinación de la cuantía en asuntos sobre bienes.** En los trámites que no versen sobre una pretensión económica directa pero involucren derechos sobre bienes inmuebles, se considerará como base para la liquidación tarifaria, la establecida por el C.G. DEL P. Las partes podrán aportar prueba documental idónea que acredite un valor superior, la cual será tenida en cuenta para efectos de la liquidación de la tarifa.

**Artículo 100. Trámite de acuerdo de apoyo.** Para el trámite de acuerdo de apoyo, se establecerá una tarifa inicial de **ciento cincuenta mil pesos (\$150.000)** por concepto del estudio de la solicitud, la cual no será reembolsable. En caso de que la solicitud sea admitida y se convoque a audiencia, el solicitante deberá cancelar un valor adicional de **cuatrocientos mil pesos (\$400.000)** antes de la expedición del acta o constancia final. PARA UN TOTAL DE 550.000

## SECCIÓN II

### TARIFAS DEL ARBITRAJE

**Artículo 101. Honorarios de los árbitros.** Para la fijación de los honorarios de cada Arbitro, el Centro tendrá en cuenta los topes máximos, establecidos por el Decreto 1885 del 30 de diciembre de 2021, así:

CUANTIA DE LA PRETENSIÓN SOMETIDA A CONCILIACIÓN (Unidad de Valor Tributario – (UVT)	DESDE	HASTA	TARIFA (UVT 49.799)	DESDE	HASTA
<b>CUANTÍA DEL PROCESO (UVT)</b>			<b>HONORARIOS MÁXIMOS</b>		
Menos de 250,23		250,23	8,34 UVT		9.509.741
Entre 250,23 e igual a 4404,00	250,23	4.404,00	3,25%	9.509.742	167.369.616
Más de 4404,00 e igual a 13237,03	4.404,00	1.237,03	2,25%	167.369.617	503.060.088
Más de 13237,03 e igual a 22070,07	13.237,03	22.070,07	2%	503.060.089	838.750.940
Más de 22070,07 e igual a	22.070,07	44.140,13	1,75%	838.750.941	1.677.501.501



44140,13					
Mayor 44140,13		44.140,14	1,50%	1.677.501.502	

**Parágrafo I.** En caso de Árbitro único, los mencionados topes podrán incrementarse hasta en un cincuenta por ciento (50%).

**Parágrafo II.** Independientemente de la cuantía del proceso, los honorarios de cada Árbitro no podrán superar la cantidad de mil salarios mínimos legales mensuales vigentes (1.000 smlmv).

**Parágrafo III.** Los honorarios del secretario corresponderán a la mitad de los de un Árbitro.

**Parágrafo IV.** Gastos Iniciales. Con la presentación de cualquier convocatoria a Tribunal de Arbitral, la parte convocante deberá cancelar a favor del Centro, los siguientes valores:

- A. Si es un trámite de menor cuantía, el equivalente a un salario mínimo legal mensual vigente (1 SMLMV).
- B. Si es un trámite de mayor cuantía o cuantía indeterminada, el equivalente a dos salarios mínimos legales mensuales vigentes (2 SMLMV).

Estos valores se imputarán a los gastos administrativos que decrete el Tribunal. En los casos donde el Tribunal no pueda asumir sus funciones, se reembolsarán dichos recursos.

**Parágrafo V.** Gastos del Centro de Arbitraje. Los gastos del Centro de Arbitraje corresponderán al cincuenta por ciento (50%) de los honorarios de un Árbitro, y en todo caso no podrán ser superiores a quinientos salarios mínimos legales mensuales vigentes (500 smlmv).

Las anteriores cifras no comprenden las que adicionalmente decrete el Tribunal por concepto de costas y agencias en Derecho.

**Parágrafo VI.** Fijación de honorarios y gastos. Fracasada en todo o en parte la conciliación, en la misma audiencia el tribunal fijará los honorarios y gastos mediante auto susceptible de recurso de reposición, que será resuelto inmediatamente.

**Parágrafo VII.** Tarifas en asuntos con cuantía indeterminada. Los arbitrajes donde la cuantía de las pretensiones del conflicto resulte indeterminada, se asimilarán a los de mayor cuantía conforme a la ley; y la distribución de la tarifa se efectuará de conformidad a lo establecido en el artículo 32 del Decreto 1829 del 27 de agosto de 2013.

Cuando no fuere posible determinar la cuantía de las pretensiones, los Árbitros tendrán como suma límite para fijar los honorarios de cada uno, la cuantía de quinientos salarios mínimos legales mensuales vigentes (500 smlmv).

**Parágrafo VIII.** Tarifas en asuntos con conciliación dentro del proceso arbitral. Cuando el proceso de arbitraje culmine por conciliación, se cancelará el monto establecido para los trámites conciliatorios.

### SECCIÓN III

#### TARIFAS DE LA AMIGABLE COMPOSICIÓN



**Artículo 102. Gastos administrativos y honorarios de los amigables componedores.**

El valor de los derechos por gastos administrativos para el Centro, así como los honorarios de los amigables componedores, será equivalente al cincuenta por ciento (50%) de los valores resultantes de aplicar la tarifa establecida para el arbitramento.

**Artículo 103. Designación de peritos y gastos asociados.** Los peritos serán designados por las partes en la conciliación. En el arbitraje y en la amigable composición, serán designados por los árbitros o amigables componedores, conforme a la normativa vigente y a este reglamento.

Los honorarios de los peritos serán fijados por mutuo acuerdo entre las partes o, en su defecto, por el Tribunal Arbitral o por el amigable componedor. Las partes deberán asumir el pago oportuno e íntegro de dichos honorarios. Si el dictamen fuere objetado, el valor correspondiente deberá ser consignado ante el Presidente del Tribunal, quien decidirá sobre su devolución o entrega conforme al resultado de la objeción.

**SECCIÓN IV**

**TARIFAS DE LA CONCILIACIÓN EN TRÁMITES DE INSOLVENCIA ECONÓMICA DE PERSONA NATURAL NO COMERCIANTE**

**Artículo 104. Base para calcular las tarifas en los procedimientos de insolvencia.**

En los procedimientos de insolvencia económica de persona natural no comerciante, el Centro de Conciliación estimará las tarifas tomando como base el valor total del capital adeudado, según la relación de acreedores que se allegue con la solicitud. Esta base será utilizada tanto para los trámites de negociación de deudas como para los de convalidación de acuerdos privados y liquidación patrimonial.

**Artículo 105. Tarifas máximas aplicables.** El Centro de Conciliación calculará el monto de las tarifas a cobrar conforme a los siguientes rangos del pasivo total, expresados en pesos y en Unidades de Valor Tributario (UVT), teniendo en cuenta el valor vigente para el año fiscal correspondiente:

Rango del Pasivo Total	Equivalente en UVT	Tarifa en Pesos	Tarifa en UVT
\$0 – \$1.423.500	0 – 28.59 UVT	\$172.220	3.46 UVT
\$1.423.501 – \$14.235.000	28.60 – 285.91 UVT	\$669.696	13.45 UVT
\$14.235.001 – \$28.470.000	285.92 – 571.83 UVT	\$956.802	19.22 UVT
\$28.470.001 – \$56.940.000	571.84 – 1.143,66 UVT	\$1.100.246	22.09 UVT
\$56.940.001 – \$85.410.000	1.143,67 – 1.715,49 UVT	\$1.243.799	24.97 UVT
\$85.410.001 – \$113.880.000	1.715,50 – 2.287,32 UVT	\$1.709.774	34.34 UVT
\$113.880.001 – \$142.350.000	2.287,33 – 2.859,14 UVT	\$1.741.384	34.96 UVT
\$142.350.001 – \$170.820.000	2.859,15 – 3.430,97 UVT	\$2.114.491	42.46 UVT
\$170.820.001 – \$199.290.000	3.430,98 – 4.002,80 UVT	\$2.487.598	49.95 UVT
\$199.290.001 – \$227.760.000	4.002,81 – 4.574,63 UVT	\$2.860.814	57.47 UVT
\$227.760.001 – \$256.230.000	4.574,64 – 5.146,46 UVT	\$3.233.921	64.96 UVT
\$256.230.001 – \$284.700.000	5.146,47 – 5.718,29 UVT	\$3.607.137	72.47 UVT
\$284.700.001 – \$313.170.000	5.718,30 – 6.290,11 UVT	\$3.980.244	79.95 UVT
\$313.170.001 – \$341.640.000	6.290,12 – 6.861,94 UVT	\$4.353.460	87.46 UVT
\$341.640.001 – \$370.110.000	6.861,95 – 7.433,77 UVT	\$4.726.567	94.95 UVT
\$370.110.001 – \$398.580.000	7.433,78 – 8.005,59 UVT	\$5.099.674	102.46 UVT
\$398.580.001 – \$427.050.000	8.005,60 – 8.577,42 UVT	\$5.472.890	109.96 UVT
\$427.050.001 – \$455.520.000	8.577,43 – 9.149,25 UVT	\$5.845.997	117.45 UVT
\$455.520.001 – \$483.990.000	9.149,26 – 9.721,08 UVT	\$6.219.213	124.96 UVT



Rango del Pasivo Total	Equivalente en UVT	Tarifa en Pesos	Tarifa en UVT
\$483.990.001 – \$512.460.000	9.721,09 – 10.292,91 UVT	\$6.383.803	128.22 UVT
\$512.460.001 – \$540.930.000	10.292,92 – 10.864,74 UVT	\$6.702.993	134.64 UVT
\$540.930.001 – \$569.400.000	10.864,75 – 11.436,56 UVT	\$7.038.142	141.36 UVT
Más de \$569.400.000	Más de 11.436,56 UVT	\$7.390.050	148.44 UVT

**Parágrafo 1.** La tarifa total será distribuida en partes iguales: un cincuenta por ciento (50%) para el Centro y un cincuenta por ciento (50%) para el conciliador designado.

**Parágrafo 2.** El pago de los honorarios del conciliador se efectuará una vez entregue el acta de reparto en el juzgado correspondiente

**Parágrafo 3.** El Centro tendrá en cuenta factores como el número de acreedores, el valor de los activos, los ingresos del deudor y la complejidad del caso, a fin de asegurar que la tarifa no represente un obstáculo al acceso efectivo a la justicia ni contradiga los principios de gratuidad relativa y equidad.

**Artículo 106. Determinación de la tarifa.** El Centro de Conciliación, al momento de designar al conciliador, fijará formalmente la tarifa que deberá pagar el deudor para continuar con el trámite de negociación de deudas o convalidación del acuerdo privado, según corresponda. Dicha tarifa será comunicada mediante documento físico o electrónico, el cual contendrá instrucciones claras para su pago y advertirá sobre los efectos jurídicos derivados del incumplimiento, en especial el rechazo de la solicitud. El valor de la tarifa se fijará atendiendo los criterios establecidos en el reglamento tarifario vigente, la normatividad aplicable y las particularidades del caso.

**Artículo 107. Rechazo de la solicitud por no pago de la tarifa.** Cuando el deudor no cancele la tarifa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación indicada en el artículo anterior, el conciliador procederá al rechazo de la solicitud. Contra esta decisión solo procederá el recurso de reposición, el cual será tramitado conforme a lo dispuesto en el Código General del Proceso y la normativa procesal civil vigente. Asimismo, se rechazará la solicitud cuando haya sido inadmitida y el solicitante no subsane los requisitos exigidos dentro del plazo conferido por el Centro. La decisión de rechazo será motivada y quedará debidamente registrada en el expediente.

**Artículo 108 Reliquidación de la tarifa.** Cuando se formulen objeciones a la relación de acreencias del deudor y estas sean conciliadas en audiencia, el Centro procederá a la reliquidación de la tarifa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la realización de la audiencia. Si las objeciones no son conciliadas y deben ser resueltas por el juez correspondiente, conforme al artículo 552 del Código General del Proceso, la reliquidación se efectuará una vez se fije la nueva fecha para la continuación de la audiencia. En todo caso, si como resultado de las objeciones se modifica la cuantía del capital de las obligaciones a cargo del deudor, la tarifa será ajustada de manera proporcional al nuevo monto consolidado.

**Artículo 109. Tarifas por sesiones adicionales.** Cuando en el procedimiento de negociación de deudas o convalidación del acuerdo privado se realicen más de cuatro (4) sesiones con el conciliador, el Centro podrá aplicar un incremento de hasta el diez por ciento (10%) sobre la tarifa inicialmente estimada, conforme a lo dispuesto en el Decreto 2677 de 2012. Este recargo será único, con independencia del número total de sesiones adicionales celebradas.

**Artículo 110. Tarifas por audiencia de reforma del acuerdo.** Cuando se solicite la reforma del acuerdo de pago conforme al artículo 556 del Código General del Proceso, el Centro podrá aplicar hasta un treinta por ciento (30%) adicional sobre la tarifa inicialmente estimada. La nueva tarifa deberá ser cancelada por el deudor o por el grupo de acreedores solicitantes, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación que notifique dicha liquidación.



Si transcurrido dicho término no se ha realizado el pago, el conciliador rechazará la solicitud de reforma por incumplimiento de los requisitos. La decisión será comunicada mediante acto motivado.

**Artículo 111. Tarifas por incumplimiento del acuerdo.** Cuando el deudor o alguno de los acreedores denuncie el incumplimiento del acuerdo de pago y deba citarse audiencia de reforma, conforme al artículo 560 del Código General del Proceso, el Centro podrá aplicar hasta un treinta por ciento (30%) adicional sobre la tarifa inicialmente estimada. La nueva tarifa deberá ser cancelada por el deudor o por el acreedor que hubiere formulado la denuncia, dentro del término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la liquidación. El acreedor que haya asumido el pago podrá repetir contra el deudor si se prueba el incumplimiento, en cuyo caso el crédito tendrá la calidad de gasto de administración, conforme al artículo 549 del Código General del Proceso.

**Artículo 112. Tarifas en caso de nulidad del acuerdo.** No habrá lugar al cobro de tarifa adicional por la audiencia que se convoque con el fin de corregir el acuerdo de pago cuando este haya sido declarado nulo por el juez correspondiente, de conformidad con lo previsto en el artículo 557 del Código General del Proceso. Si la nulidad obedece a un error atribuible al conciliador o al Centro, el proceso será devuelto para que se celebre nuevamente la audiencia **sin costo adicional**, la cual podrá ser dirigida por el mismo conciliador u otro que el Centro designe. Esta medida se fundamenta en los principios de **gratuidad relativa, debido proceso y eficiencia del servicio público de justicia alternativa**.

La existencia de error del Centro o del conciliador(a) será determinada mediante **acto administrativo motivado** expedido por la Dirección del Centro, previa verificación del expediente. En caso de que la nulidad derive de **vicios, ocultamientos o actuaciones dolosas del deudor**, este deberá pagar nuevamente la tarifa correspondiente. No obstante, si se presenta **justificación razonable y documentada**, la Dirección del Centro podrá autorizar **un descuento de hasta el cincuenta por ciento (50%)**, según los principios de equidad, proporcionalidad y sostenibilidad. Los casos no previstos se resolverán conforme al artículo 142 del presente reglamento.

**Artículo 113. Devolución parcial de tarifas.** Cuando se admita una solicitud de conciliación en trámite de insolvencia de persona natural no comerciante o pequeño comerciante, y habiendo sido designado y posesionado el conciliador, citada la audiencia de negociación de deudas, el trámite no pueda continuar por pérdida de competencia, se devolverá al solicitante el cincuenta por ciento (50%) del valor correspondiente a los honorarios. La devolución procederá únicamente cuando la causa de la pérdida de competencia no sea imputable al solicitante y se trate de un hecho sobreviniente debidamente acreditado.

**Artículo 114. Actualización anual de tarifas.** Las tarifas establecidas por el Centro para la prestación de servicios de conciliación, arbitraje, amigable composición, insolvencia y demás mecanismos alternativos de solución de conflictos serán revisadas y actualizadas anualmente. La actualización se realizará con base en el valor de la **Unidad de Valor Tributario (UVT)** fijado por la DIAN para el año fiscal correspondiente, o conforme al estudio de sostenibilidad económica elaborado por el Centro, considerando sus costos operativos, administrativos y financieros. En ningún caso la actualización podrá superar los topes fijados por el Gobierno Nacional, ni vulnerar los principios de proporcionalidad, equidad, gratuidad relativa y acceso efectivo a la justicia.

**Artículo 115. Publicidad y accesibilidad de las Tarifas.** El Centro garantizará que las tarifas vigentes esté disponible para consulta pública en medios físicos y electrónicos, incluyendo la cartelera institucional y su página web. Toda modificación deberá publicarse con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles antes de su entrada en vigor, con información clara, precisa y comprensible para los usuarios.

## CAPÍTULO VIII

### **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LOS CONCILIADOR(A)ES DEL CENTRO**

**Artículo 116. Principio de corresponsabilidad institucional.** En el Centro, todos sus integrantes, funcionarios, colaboradores y conciliador(a)es son partícipes activos en la misión de promover y facilitar la solución pacífica de los conflictos. Conciliadores, árbitros y amigables componedores



tienen un deber ético y profesional no solo hacia las partes intervinientes, sino también hacia el sistema de justicia, su ejercicio profesional y su integridad personal. Deben actuar de manera transparente, diligente e imparcial, promover la confianza de los usuarios, obrar con buena fe, evitar el aprovechamiento indebido del cargo y abstenerse de buscar intereses personales en la conducción del trámite.

**Artículo 117. Obligatoriedad del Código de Ética.** El presente Código de Ética es de cumplimiento obligatorio para todos los conciliadores, árbitros, amigables componedores, funcionarios, colaboradores y demás personas vinculadas al Centro, así como para los usuarios en lo que les resulte aplicable. Su observancia constituye condición indispensable para la permanencia en las listas del Centro y para el desarrollo de cualquier función institucional.

**Artículo 118. Naturaleza de las normas éticas.** Las normas contenidas en este Código constituyen principios generales orientadores de la conducta de los conciliador(a)es durante la gestión de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos. Estas normas no excluyen ni reemplazan los deberes derivados de la ley, del reglamento del Centro ni de los códigos de ética profesional a los que esté sujeto cada conciliador(a) según su formación de origen.

**Artículo 119. Aceptación del nombramiento.** Quien sea designado para prestar servicios como conciliador(a) del Centro solo podrá aceptar su designación cuando:

1. Esté plenamente convencido de poder actuar con independencia e imparcialidad.
2. Cuente con la capacidad técnica y jurídica para abordar la controversia de manera idónea.
3. Disponga del tiempo y la atención necesarios para garantizar el cumplimiento diligente de sus deberes, conforme al principio de responsabilidad profesional.

**Artículo 120. Declaración de conflictos de interés.** Toda persona interesada en pertenecer a las listas del Centro deberá presentar la documentación requerida

Entre otros, deberá informar si concurren las siguientes situaciones:

1. Relación de parentesco, dependencia, amistad íntima o trato frecuente con alguna de las partes, sus apoderados o asesores.
2. Litigios pendientes con alguna de las partes.
3. Haber sido apoderado, asesor, dictaminador, testigo o consultor de alguna de las partes en relación con el conflicto objeto del trámite.
4. Falta de idoneidad técnica o desconocimiento manifiesto sobre la materia objeto de controversia.
5. Haber recibido beneficios de alguno de los intervinientes.
6. Existencia de cualquier otra causa que, por razones de decoro, pudor o ética, le imponga abstenerse de intervenir en el asunto.

La omisión en la revelación de estos hechos podrá dar lugar a la descalificación del conciliador(a), conforme al régimen sancionatorio interno.

**Artículo 121. Ámbito de aplicación.** El presente Código establece los principios de carácter ético y moral, así como las reglas de actuación que deben observar los árbitros, conciliadores y amigables componedores del Centro. Dichos conciliador(a)es serán responsables de velar por su cumplimiento integral, bajo los principios de autorregulación, transparencia y respeto al usuario.

**Artículo 122. Información sobre el procedimiento.** Al iniciar el trámite, el conciliador deberá informar detalladamente a las partes sobre:

- La naturaleza jurídica del procedimiento.
- Sus funciones específicas como conciliador(a).
- Las características de las audiencias.



- La fuerza legal del eventual acuerdo que se suscriba.

El conciliador deberá asegurarse de que las partes comprendan adecuadamente estos aspectos y otorguen su consentimiento informado antes de continuar.

**Artículo 123. Función pedagógica de la conciliación.** El conciliador está llamado no solo a facilitar acuerdos, sino a formar en las partes una actitud constructiva frente al conflicto. Su intervención tiene una finalidad pedagógica que contribuye a:

- Promover una cultura de diálogo y solución pacífica de controversias.
- Preparar a los intervinientes para gestionar futuros conflictos de forma autónoma, razonable y no adversarial.
- Educar a las partes sobre herramientas colaborativas y creativas para la solución de diferencias.

Dada su experiencia e investidura, el conciliador debe evaluar cuidadosamente el impacto de sus propuestas, sugerencias y recomendaciones, y asumir plena responsabilidad por su intervención. Toda información confidencial recibida durante el trámite deberá ser protegida de manera estricta y solo podrá ser utilizada en el contexto del procedimiento.

**Artículo 124. Imparcialidad.** Conciliadores, árbitros y amigables componedores deberán mantener en todo momento una postura imparcial, equitativa y neutral frente a las partes. La imparcialidad implica un compromiso objetivo de tratar a todos los intervinientes en igualdad de condiciones, absteniéndose de tomar partido o favorecer intereses particulares. Se deberá dirigir el procedimiento con integridad, ética profesional y excelencia, poniendo a disposición de las partes sus conocimientos, competencias y habilidades con el más alto estándar de calidad.

## CAPÍTULO IX

### **COMPETENCIA FUNCIONAL, ALCANCE TERRITORIAL Y USO DE TECNOLOGÍA EN EL CENTRO MARC–UNAUULA**

**Artículo 125. Infraestructura tecnológica institucional y capacidades operativas.** La Universidad Autónoma Latinoamericana de Medellín – UNAUULA, como institución promotora y garante del funcionamiento del Centro MARC–UNAUULA, ha implementado una infraestructura tecnológica robusta, moderna y suficiente, conforme a los estándares exigidos por el ordenamiento jurídico colombiano, especialmente la Leyes 1563 y 1564 de 2012, 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, Ley 2220 de 2022, la Ley 2445 de 2025.

Esta infraestructura comprende, entre otros elementos:

- La adopción de **Microsoft 365** como suite institucional para gestión de correo electrónico, calendario, videoconferencias, coautoría de documentos y almacenamiento en la nube.
- La habilitación de más de **diez (10) aulas híbridas** con pantallas interactivas, equipos de cómputo con procesadores de alto rendimiento (Intel i7 o superior), audio omnidireccional, cámaras PTZ, micrófonos ambientales y conectividad redundante.
- La disponibilidad de una **plataforma institucional de gestión de expedientes electrónicos** y trazabilidad de actuaciones.
- La integración de herramientas como **Moodle**, para formación y gestión de comunicación asincrónica con partes, apoderados y funcionarios.

Toda esta plataforma está diseñada para soportar procedimientos virtuales con plena garantía de legalidad, confiabilidad, continuidad y seguridad digital.

**Artículo 126. Competencia nacional y habilitación legal para trámites virtuales.** El Centro MARC–UNAUULA podrá ejercer competencia nacional para conocer de los trámites de insolvencia económica de persona natural no comerciante y pequeña comerciante, únicamente cuando entre en



vigencia la reglamentación que expida el Ministerio de Justicia y del Derecho, en desarrollo del párrafo del artículo 533 de la Ley 1564 de 2012, modificado por la Ley 2445 de 2025. Hasta tanto dicha reglamentación no sea expedida, el Centro ejercerá la competencia territorial prevista en la Resolución de autorización No. 2452 del 4 de junio de 2010, y en los términos del ordenamiento jurídico nacional vigente.

Así mismo, en virtud de lo dispuesto en los artículos 13, 23 y 27 de la Ley 2220 de 2022, y en los artículos 1 a 6 de la Ley 1563 de 2012 y la Ley 1564 de 2012, el Centro se encuentra facultado para operar los mecanismos de conciliación en derecho, arbitraje y amigable composición mediante medios electrónicos, presenciales o mixtos, garantizando siempre el debido proceso, la igualdad, la contradicción, la publicidad y la neutralidad tecnológica.

**Artículo 127. Modalidades operativas de los servicios prestados.** Los servicios ofrecidos por el Centro MARC–UNAUULA podrán desarrollarse en las siguientes modalidades, conforme a lo acordado entre las partes o definido por el operador del mecanismo:

1. **Presencial**, con comparecencia física en la sede institucional.
2. **Virtual o electrónica**, mediante plataformas autorizadas que aseguren transmisión sincrónica o asincrónica, con trazabilidad técnica y control de autenticidad.
3. **Mixta**, combinando medios físicos y digitales, previa autorización de las partes o decisión del operador que garantice la no afectación del trámite

**Artículo 128. Consentimiento informado, inclusión digital y accesibilidad.** Toda actuación por medios electrónicos requerirá la manifestación expresa de consentimiento por parte de las personas intervinientes, quienes deberán declarar contar con los medios técnicos adecuados o, en su defecto, solicitar el uso de la infraestructura del Centro.

La solicitud para utilizar recursos tecnológicos del Centro deberá presentarse con una antelación no inferior a cuarenta y ocho (48) horas, garantizando así su asignación en condiciones de equidad y disponibilidad.

De igual manera, se permitirá el acceso desde espacios públicos habilitados por la administración local (personerías, alcaldías, casas de justicia, entre otros), cuando así lo autorice el Centro en virtud de convenios o disposiciones constitucionales y legales orientadas a garantizar el acceso a la justicia (art. 229 C.P.).

**Artículo 129. Protocolo operativo institucional para la prestación del servicio mediante medios virtuales.** El Centro MARC–UNAUULA adoptará y mantendrá vigente un Protocolo Operativo Institucional para la Prestación del Servicio mediante Medios Virtuales o Mixtos, como instrumento normativo interno que regula los aspectos técnicos, procedimentales y funcionales asociados a la ejecución de trámites de conciliación en derecho, insolvencia, arbitraje y amigable composición en entornos digitales.

Dicho protocolo será aprobado con la numeración y fecha correspondiente, y tendrá carácter vinculante para los operadores designados, las partes intervinientes y el equipo administrativo del Centro. Su finalidad es garantizar los principios de legalidad, acceso efectivo a la justicia, debido proceso, neutralidad tecnológica, autenticidad, trazabilidad y confidencialidad de la información.

El contenido mínimo del protocolo incluirá:

1. Requisitos técnicos básicos para los intervinientes (conectividad, dispositivos, plataformas autorizadas).
2. Procedimientos de verificación de identidad y acceso seguro a plataformas digitales.
3. Guía para radicación de solicitudes, entrega de documentos, notificaciones electrónicas y seguimiento al expediente.
4. Reglas de comportamiento en audiencia, admisibilidad de excusas y criterios para reprogramación o suspensión de diligencias.
5. Mecanismos de trazabilidad, control de versiones y autenticidad documental.
6. Medidas de contingencia ante fallas tecnológicas, incluyendo la reanudación o reprogramación oportuna.



7. Restricciones sobre grabación, reproducción o difusión no autorizada de audiencias, conforme a la legislación sobre protección de datos.
8. Canales de asistencia técnica institucional, con personal capacitado y disponible durante las audiencias.
9. Condiciones específicas para personas en situación de vulnerabilidad tecnológica, incluyendo acceso desde personerías o sedes institucionales.

Parágrafo 1º. El Consejo Directivo del Centro podrá, en cualquier momento y mediante acta debidamente motivada, expedir anexos, adendas o actualizaciones parciales al protocolo, con el fin de adaptarlo a cambios normativos, tecnológicos o a la evolución de los estándares del sistema de justicia digital colombiano. Estos anexos tendrán el mismo carácter vinculante del protocolo principal.

Parágrafo 2º. El incumplimiento de las disposiciones del protocolo por parte de los operadores del Centro podrá dar lugar a sanciones disciplinarias, conforme al reglamento interno del Centro y al régimen previsto en la Ley 2220 de 2022. Igualmente, el incumplimiento injustificado por parte de los usuarios podrá conllevar la suspensión o el archivo del trámite, previa advertencia y constancia en el expediente.

**Artículo 130. Seguridad digital, confidencialidad y protección de datos personales.** Las actuaciones desarrolladas mediante medios electrónicos estarán sujetas a estrictos estándares de seguridad digital, conforme a los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la Ley 527 de 1999.

El Centro MARC–UNAUULA garantizará que toda actuación procesal digital cumpla con los siguientes principios fundamentales:

1. **Autenticidad:** Verificación de la identidad de todos los intervinientes mediante mecanismos tecnológicos institucionales.
2. **Integridad:** Protección de los documentos e información para evitar su alteración, garantizando su contenido original.
3. **Confidencialidad:** Uso de protocolos de acceso restringido y controlado, conforme al régimen de protección de datos personales.
4. **Disponibilidad:** Implementación de sistemas redundantes que aseguren el acceso permanente a los servicios digitales.
5. **Interoperabilidad:** Integración con sistemas externos bajo estándares seguros y homologados por las autoridades de justicia.

La grabación de las audiencias virtuales solo podrá ser realizada por el Centro a través de sus canales oficiales institucionales, quedando bajo la custodia de la Dirección. El acceso a dichas grabaciones estará limitado a las partes, previa autorización expresa del Centro o por requerimiento de autoridad competente.

**Artículo 131. Equivalencia funcional y validez jurídica de los actos electrónicos.** Los actos procesales desarrollados de manera virtual gozarán de plena equivalencia funcional frente a los realizados presencialmente, conforme a los artículos 6 y 7 de la Ley 527 de 1999 y los artículos 8 y 9 de la Ley 2213 de 2022.

En consecuencia, tendrán la misma validez jurídica y efectos vinculantes:

- Las actas de audiencia firmadas electrónicamente.
- Los acuerdos conciliatorios, laudos arbitrales y decisiones suscritas por medios digitales.
- Las constancias de asistencia, inasistencia o reprogramación.
- Los documentos intercambiados en el expediente digital.

Toda firma digital o electrónica deberá cumplir con los estándares técnicos exigidos por la Ley 527 de 1999 y la normativa que la reglamente.

**Artículo 132. Formación y actualización en competencias digitales.** Es obligación de todos los operadores del Centro, incluyendo conciliadores, árbitros y amigables componedores, mantener una



formación continua y actualizada en tecnologías de la información y herramientas digitales aplicables a la resolución de conflictos.

La Dirección del Centro garantizará programas periódicos de capacitación en:

- Manejo de plataformas de videoconferencia.
- Seguridad de la información.
- Ética digital y neutralidad tecnológica.
- Accesibilidad y atención a usuarios en ambientes virtuales.

**Artículo 133. Supervisión, inspección y reporte institucional:** El Centro MARC–UNAUULA se encuentra sujeto al régimen de **inspección, vigilancia y control** ejercido por el **Ministerio de Justicia y del Derecho**, conforme a lo dispuesto en el **artículo 36 de la Ley 2220 de 2022** y demás normas concordantes.

En desarrollo de dicha función, el Centro deberá elaborar y remitir, en los plazos y formatos que determine la autoridad competente, informes periódicos que contengan, como mínimo:

1. Estadísticas consolidadas de los trámites adelantados en modalidad virtual, presencial o mixta.
2. Número de audiencias programadas, celebradas, suspendidas o fallidas.
3. Acuerdos obtenidos mediante cualquier medio tecnológico habilitado.
4. Indicadores de calidad, oportunidad, satisfacción y cobertura.
5. Acciones de mejora adoptadas con ocasión de requerimientos, recomendaciones o procesos de supervisión del Ministerio de Justicia y del Derecho.

Los reportes deberán ser firmados por la Dirección del Centro y remitidos en el término que establezca expresamente la autoridad competente.

**Artículo 134. Publicidad normativa y entrada en vigencia.** El presente reglamento, así como sus reformas, adiciones o ajustes, únicamente entrará en vigencia una vez sea aprobado expresamente por el Ministerio de Justicia y del Derecho, en los términos del artículo 18 de la Ley 2220 de 2022 y demás disposiciones concordantes del ordenamiento jurídico nacional.

Una vez aprobada su versión vigente, el Centro MARC–UNAUULA deberá publicar el reglamento en su sitio web institucional y ponerlo a disposición del público en su sede física. Toda modificación posterior deberá tramitarse conforme a los procedimientos internos del Centro y someterse nuevamente a la aprobación del Ministerio para su validez y aplicación.

**Artículo 135. Visibilidad institucional y deber de comparecencia en video.** Durante la celebración de audiencias virtuales, el operador designado deberá mantener encendida su cámara, en condiciones de iluminación, neutralidad visual y respeto por la solemnidad del acto. Esta exigencia responde a los principios de publicidad, legalidad y transparencia procesal.

La obligación también recae sobre las partes convocadas, salvo que se acredite y justifique una limitación técnica, económica o de salud que impida su cumplimiento. La Dirección podrá autorizar excepciones en casos debidamente fundamentados, dejando constancia escrita en el expediente digital.

**Artículo 136. Archivo electrónico, conservación y custodia documental.** El Centro adoptará un sistema digital de gestión documental que permita la creación, administración, preservación y consulta de los expedientes electrónicos, con base en las políticas archivísticas nacionales y los lineamientos de MinTIC y el Archivo General de la Nación.

Se garantizará:

- Integridad de los datos mediante mecanismos de hash (seguridad en las transacciones) y control de versiones.



- Trazabilidad de accesos y modificaciones.
- Respaldo automático en la nube y almacenamiento externo.
- Accesibilidad controlada bajo perfiles autorizados.

Los documentos deberán conservarse por un término no inferior a cinco (5) años contados a partir del cierre del expediente, o por el plazo superior que señale la norma especial aplicable al caso concreto.

**Artículo 137. Interoperabilidad institucional y conectividad estatal.** El Centro desarrollará mecanismos técnicos que permitan la integración operativa con entidades del sistema judicial, administrativo y de control, así como con otras instituciones colaboradoras en la administración de justicia.

Esta interoperabilidad deberá garantizar:

- Transmisión cifrada de datos.
- Estándares homologados de formatos electrónicos.
- Protocolos de autenticación mutua.
- Registro de trazabilidad para auditoría legal y técnica.

Los convenios interinstitucionales deberán prever el uso conjunto de plataformas compatibles y respetar los principios de legalidad, neutralidad tecnológica y soberanía digital.

**Artículo 138. Innovación tecnológica y mejora continua.** El Centro fomentará la incorporación progresiva de nuevas tecnologías y metodologías de atención virtual orientadas a mejorar el acceso, la cobertura, la eficiencia y la experiencia del usuario.

Entre las herramientas que podrán implementarse, se destacan:

- Asistentes virtuales o chatbots (Software de I A para mantener una conversación en tiempo real por texto o por voz) jurídicos con lenguaje natural.
- Traductores automáticos en tiempo real.
- Herramientas de lectura y navegación accesible.
- Plataformas de simulación de audiencias para formación práctica de usuarios y conciliadores.

Toda tecnología adoptada deberá cumplir con el marco constitucional de protección de derechos fundamentales, garantizar estándares de transparencia algorítmica y no generar barreras de acceso para grupos en condición de vulnerabilidad.

**Artículo 139. Aplicación supletoria y reformas normativas futuras.** Las disposiciones del presente capítulo se interpretarán conforme al bloque de legalidad vigente aplicable a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, incluyendo normas constitucionales, legales, reglamentarias y jurisprudenciales que regulen la conciliación, el arbitraje, la amigable composición y los procedimientos de insolvencia.

En caso de expedición de normas nuevas, reformas legislativas o reglamentarias posteriores a la aprobación del presente capítulo, se entenderá que dichas disposiciones prevalecen sobre las aquí contenidas y se aplicarán de manera inmediata.

En tales eventos, el Consejo Directivo del Centro deberá adelantar la revisión del articulado vigente y ajustar su contenido en un término máximo de treinta (30) días hábiles, contado a partir de la publicación oficial de la norma correspondiente, previa aprobación por parte de la Dirección de Métodos Alternativos del Ministerio de Justicia y del Derecho.

Parágrafo. Mientras se adopta la reforma formal del capítulo por parte del Consejo Directivo, los operadores del Centro deberán aplicar directamente la disposición superior, dejando constancia en



los expedientes y, de ser necesario, emitiendo instructivos internos para armonizar la operatividad del servicio con el nuevo marco legal.

## CAPÍTULO X

### TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN SENSIBLE

**Artículo 140. Marco normativo aplicable.** El tratamiento de datos personales en el desarrollo de las funciones del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición MARC–UNAUULA se regirá por la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley 2220 de 2022, y demás normas concordantes, así como por los principios constitucionales de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, seguridad, transparencia, acceso restringido y confidencialidad.

**Artículo 141. Calidad de responsable y encargado del tratamiento.** El Centro actuará como responsable y encargado del tratamiento de los datos personales recolectados en ejercicio de sus funciones. La Dirección del Centro garantizará la implementación de medidas técnicas, jurídicas y administrativas que aseguren la confidencialidad, integridad, disponibilidad y protección frente a accesos no autorizados, pérdida, uso indebido o alteración de la información.

**Artículo 142. Finalidades del tratamiento.**

Los datos personales recolectados serán tratados únicamente con las siguientes finalidades:

1. Gestionar trámites de conciliación en derecho, arbitraje, amigable composición e insolvencia económica.
2. Verificar la identidad de las partes, apoderados y terceros intervinientes.
3. Elaborar y conservar expedientes físicos o digitales.
4. Registrar, notificar y certificar actos relacionados con el procedimiento.
5. Cumplir con obligaciones legales y requerimientos de autoridades competentes.
6. Realizar análisis estadísticos, académicos, institucionales o de control.

**Artículo 143. Tratamiento de datos sensibles y de menores de edad.** El Centro MARC–UNAUULA podrá tratar datos sensibles y de menores de edad, exclusivamente cuando sea estrictamente necesario para el desarrollo del trámite conciliatorio o arbitral y con las garantías legales correspondientes.

**1. Datos sensibles:** El tratamiento de información que revele aspectos como origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, datos de salud, vida sexual o datos biométricos, requerirá autorización expresa, previa e informada del titular, salvo que exista obligación legal o el dato provenga de fuente pública de acceso irrestricto.

**2. Datos de menores de edad:**

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes solo será admisible cuando:

- a) Se encuentre directamente relacionado con la protección de sus derechos fundamentales.
- b) Su finalidad sea clara, específica y legítima.
- c) Se cuente con la autorización expresa del representante legal, padre, madre o acudiente.
- d) Se respete de manera prevalente el interés superior del menor, conforme al artículo 44 de la Constitución Política.

En estos casos, el Centro garantizará condiciones de seguridad reforzada, confidencialidad y uso restringido de dicha información. Ningún dato de menores podrá ser utilizado con fines comerciales, estadísticos, divulgativos o de reproducción sin consentimiento expreso, y será objeto de supresión inmediata una vez cese la finalidad para la cual fue recopilado.

Parágrafo. Cuando el menor de edad tenga capacidad suficiente para comprender la finalidad del tratamiento, podrá ser escuchado por el conciliador o el funcionario designado, a fin de garantizar su participación activa en la protección de sus propios derechos, en armonía con el principio de autonomía progresiva.



**Artículo 144. Autorización y deber de información.** Todo tratamiento de datos personales requerirá autorización previa, expresa e informada del titular, ya sea en medio físico o electrónico. En dicha autorización se informará:

- La finalidad del tratamiento.
- El carácter facultativo de suministrar datos sensibles.
- Los derechos del titular.
- El canal institucional para el ejercicio de sus derechos.

Cuando los datos provengan de fuentes públicas o de cumplimiento obligatorio, no se requerirá autorización.

**Artículo 145. Derechos del titular.** Los titulares de datos personales podrán ejercer, en cualquier momento y sin costo:

1. Derecho de acceso a sus datos.
2. Derecho de corrección, actualización y supresión.
3. Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada.
4. Derecho a conocer el uso que se ha dado a sus datos.
5. Derecho a revocar la autorización y solicitar la eliminación de los datos, cuando no exista deber legal de conservación.
6. Derecho a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Artículo 146. Conservación, custodia y supresión.** Los datos personales serán conservados únicamente por el tiempo necesario para cumplir con las finalidades del tratamiento o durante el plazo exigido por ley. Cumplido ese término, serán suprimidos o anonimizados, salvo orden en contrario de autoridad competente.

**Artículo 147. Responsable de protección de datos y canal de atención.** La Dirección del Centro designará a un funcionario como responsable de la protección de datos personales, quien será el encargado de recibir y gestionar las peticiones, quejas y reclamos relacionados con la materia.

El canal de atención será el correo institucional oficial del Centro o el que se indique en la política específica de tratamiento.

**Artículo 148. Actualización de políticas.** El Centro podrá actualizar su política de tratamiento de datos personales cuando lo exijan cambios tecnológicos, normativos o institucionales. Toda modificación será informada a los titulares mediante los canales institucionales y publicada en la página oficial del Centro.

## CAPÍTULO XI TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

**Artículo 149. Transparencia institucional.** El Centro MARC – UNAULA promoverá la transparencia como principio esencial para garantizar el acceso controlado a la información institucional relevante, conforme a los parámetros establecidos en la Ley 1712 de 2014 (derecho fundamental de acceso a la información), la Ley 2220 de 2022, y las normas que regulan los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. Sin perjuicio de su naturaleza jurídica privada, el Centro aplicará criterios de publicidad razonable, integridad documental y trazabilidad de su gestión, en lo que corresponda a la función pública que ejerce en virtud de la habilitación legal para prestar servicios de conciliación, arbitraje, amigable composición e insolvencia.

**Artículo 150. Información institucional disponible** El Centro deberá mantener a disposición de los usuarios, autoridades competentes y partes interesadas, la siguiente información:

1. El reglamento del Centro y sus actualizaciones.



2. Las listas actualizadas de conciliadores, árbitros y amigables componedores, con sus calidades básicas: nombre, número de tarjeta profesional, formación acreditada y fecha de inscripción o renovación.
3. Una descripción general de los servicios que presta el Centro y las rutas de atención.

Esta información se divulgará exclusivamente a través del sitio web del Centro, en un módulo controlado de acceso institucional.

**Artículo 151. Informe de gestión y trazabilidad operativa.** Anualmente, el Centro elaborará un informe de gestión en el cual se integrarán:

- Estadísticas globales de trámites por tipo de mecanismo y por sectores atendidos.
- Resultados de los planes de calidad, capacitación y seguimiento a operadores.
- Número y tipo de quejas recibidas, con análisis de respuesta institucional.
- Acciones implementadas para el mejoramiento del servicio.

Este informe será remitido al consejo directivo de la universidad y rectoría.

**Artículo 152. Publicidad restringida y protección de la confidencialidad** En virtud de su naturaleza privada y académica, el Centro no está obligado a la publicidad total de sus actuaciones, salvo los casos expresamente señalados en la ley. Por tanto, no serán objeto de publicación:

- Grabaciones de audiencias.
- Actas de conciliación o constancias sin autorización de las partes.
- Datos personales o sensibles.
- Correspondencia interna, bases de datos o archivos reservados.

**Artículo 153. Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos (PQRSR)** El Centro de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos – MARC – UNAUULA dispondrá de un Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos (PQRSR), accesible a todas las personas naturales o jurídicas que hagan uso de sus servicios, con el fin de garantizar el control social, la transparencia institucional, la mejora continua y el respeto por los derechos de los usuarios.

Este sistema tendrá como objetivos:

- Facilitar la expresión libre de la ciudadanía y los usuarios frente al servicio prestado por el Centro, incluyendo aspectos administrativos, procedimentales o conductuales de su personal y de los operadores de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos.
- Permitir la recepción, gestión, análisis, respuesta y seguimiento de solicitudes dentro de los plazos y condiciones establecidos por la Ley 1755 (derecho de petición) de 2015 y las normas que la modifiquen o sustituyan.
- Contribuir a la mejora de la calidad del servicio mediante la retroalimentación sistemática y documentada de los usuarios.
- El sistema PQRSR funcionará a través de medios físicos y electrónicos. Las solicitudes podrán ser presentadas presencialmente en las instalaciones del Centro, por correo electrónico institucional, mediante el formulario en línea disponible en la página web del Centro o a través de los canales que se habiliten para tal fin.

Parágrafo 1. Las respuestas a las peticiones y quejas deberán ser emitidas por la Dirección del Centro o por la dependencia que esta delegue, en un plazo no superior a quince (15) días hábiles, salvo disposición legal diferente o que la complejidad del caso justifique una ampliación razonada del término.



Parágrafo 2. En ningún caso la presentación de una PQRSR podrá interpretarse como causa de represalia contra el usuario, ni podrá afectar su derecho al acceso a los mecanismos de resolución de conflictos.

Parágrafo 3. Las observaciones contenidas en las PQRSR podrán ser tenidas en cuenta en los procesos de evaluación de desempeño, permanencia en listas, formación o medidas correctivas que el Centro considere pertinentes.

## CAPÍTULO XII

### ENFOQUE DIFERENCIAL, ACCESIBILIDAD, INCLUSIÓN Y JUSTICIA PARTICIPATIVA

**Artículo 154. Principios rectores.:** El Centro MARC–UNAUULA incorpora el enfoque diferencial, la igualdad sustantiva, la no discriminación, la accesibilidad y la protección reforzada de poblaciones vulnerables como principios orientadores de la prestación de los servicios de conciliación, arbitraje, amigable composición e insolvencia económica, conforme al ordenamiento jurídico nacional.

El Centro cuenta, adicionalmente, con un **Protocolo de Enfoque Diferencial, Accesibilidad e Inclusión**, el cual **hace parte integral de este reglamento** y será aplicable de manera complementaria a las disposiciones contenidas en el presente capítulo.

**Artículo 155. Grupos poblacionales sujetos de especial protección.** Son sujetos de especial protección constitucional: mujeres, personas con discapacidad, personas mayores, niñas, niños y adolescentes, comunidades étnicas, población LGBTIQ+, víctimas del conflicto armado, migrantes y personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica. El Centro garantizará su participación efectiva mediante medidas reforzadas de protección y ajustes razonables.

**Artículo 156. Accesibilidad física, tecnológica y comunicativa.** El Centro deberá adoptar medidas razonables para garantizar el acceso físico, tecnológico y comunicativo de todas las personas, incluyendo: adecuaciones arquitectónicas, plataformas accesibles, lenguaje claro, lectura fácil, intérpretes, subtitulación, ampliaciones de texto y apoyo para personas con limitaciones tecnológicas.

**Artículo 157. Ajustes razonables en audiencias.** Los conciliadores, árbitros y amigables componedores analizarán las circunstancias particulares de las partes y ordenarán los ajustes razonables necesarios para garantizar la igualdad material, tales como: reprogramaciones justificadas, apoyos comunicativos, acompañantes idóneos, modificaciones en la modalidad de audiencia y adaptación del lenguaje jurídico a lenguaje claro.

**Artículo 158. Trato digno y prevención de violencias.** Todos los funcionarios y operadores del Centro deberán garantizar un trato digno y libre de violencias simbólicas, verbales o institucionales. En situaciones de riesgo, el Centro podrá activar rutas externas de protección, sin sustituir las competencias de autoridades judiciales o administrativas.

**Artículo 159. Formación y actualización obligatoria.** Los conciliadores, árbitros, amigables componedores y personal administrativo deberán recibir formación periódica en enfoque diferencial, derechos humanos, diversidad cultural, inclusión y accesibilidad, como requisito para el ejercicio de sus funciones.

**Artículo 160. Registro, seguimiento y mejora continua.** La Dirección del Centro documentará las acciones y medidas aplicadas con enfoque diferencial, con el fin de realizar seguimiento, evaluación y mejora continua. Estos avances harán parte de los informes institucionales remitidos al Ministerio de Justicia y del Derecho.

**Artículo 161. Articulación normativa e institucional.** Las disposiciones del presente capítulo se aplicarán en armonía con las políticas institucionales de la Universidad Autónoma Latinoamericana – UNAUULA, con las normas nacionales vigentes en materia de igualdad y protección reforzada, y



con el **Protocolo de Enfoque Diferencial, Accesibilidad e Inclusión**, el cual se entiende incorporado formalmente al presente reglamento.

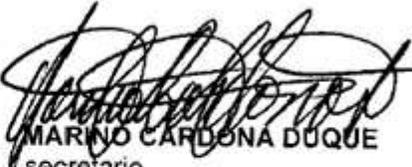
**Artículo 162. Vigencia y reformas del reglamento.** El presente reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su firma y aprobación por parte del órgano de dirección del Centro MARC – UNAUULA, conformado por el Rector de la Universidad Autónoma Latinoamericana – UNAUULA, el Decano de la Facultad de Derecho y el director del Centro de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos – MARC – UNAUULA. Este reglamento podrá ser modificado, reformado o adicionado en cualquier momento, siempre que la modificación sea aprobada mediante acto administrativo motivado por dicho órgano directivo, conforme a los principios de legalidad, transparencia, necesidad institucional y mejora continua del servicio.

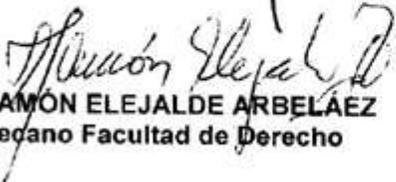
Parágrafo. Toda reforma deberá observar el marco normativo vigente, los principios rectores de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos, y los estándares técnicos y éticos que rigen la actividad del Centro, sin perjuicio de la obligación de actualización derivada de la expedición de nuevas leyes o reglamentos por parte del legislador o del Ministerio de Justicia y del Derecho.

El presente reglamento fue aprobado en reunión del Consejo de Dirección del Centro MARC UNAUULA celebrada el 24 de noviembre de 2025

El presente reglamento fue aprobado en reunión del Consejo de Dirección del Centro MARC UNAUULA celebrada el 21 de mayo de 2025.

  
**JOSÉ RODRIGO FLÓREZ RUIZ**  
Presidente

  
**MARINO CARDONA DUQUE**  
secretario

  
**RAMÓN ELEJALDE ARBELÁEZ**  
Decano Facultad de Derecho

