CENTRO O INSTITUTO CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA DE MEDELLÍN "DARIO VELÁSQUEZ GAVIRIA"

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

Colombia

Gran Canciller
Mons. Ricardo Antonio Tobón Restrepo
Arzobispo de Medellín

Rector General
Pbro. Doctor Padre Diego Marulanda Diaz

Director y/o Coordinador del centro
Gustavo Adolfo Ortiz Cano

Realizado por
Gustavo Adolfo Ortiz Cano

Fecha de realización septiembre de 2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4
1. INFORMACIÓN BÁSICA 4
2. PERTINENCIA 7
3. ESTRUCTURA 13
4. SERVICIOS Y LINEAS DE TRABAJO, DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN 33
5. ALIADOS ESTATÉGICOS 35
6. PRINCIPALES RESULTADOS DEL CENTRO 36
7. PROCESOS DE GESTION DE LA CALIDAD EN EL CENTRO 39
8. PROSPECTIVA DEL CENTRO 41

INTRODUCCIÓN

El Centro de Conciliación y Arbitraje " Darío Velásquez Gaviria" de la Universidad Pontificia Bolivariana, está adscrito a la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas, y presta a la comunidad de la región y en suma a todas aquellas personas que se encuentren inmersas en un conflicto, un servicio de proyección social que contribuye a la solución pacífica de los conflictos jurídicos de carácter personal, empresarial e institucional, mediante la promoción y ejercicio de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, entre ellos la conciliación, el arbitraje, y la amigable composición, con responsabilidad por los deberes éticos para con la sociedad, el Estado y la profesión del Derecho, fundamentado en el humanismo cristiano, la solidaridad social y la vocación de justicia.

1. INFORMACIÓN BÁSICA

1.1. Historia:

El Centro de Conciliación y Arbitraje de la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín "Darío Velásquez Gaviria", Creado por el Consejo Directivo General de la UPB mediante Acuerdo **CD-24A-2008 de octubre 31 de 2008, Acto resolutorio No. 29 de 2009**, fue aprobado por el entonces denominado Ministerio del Interior y de Justicia (hoy Ministerio de Justicia y del Derecho), según la **resolución número 1561 del 3 de junio de 2009, y mediante Resolución No. 0949 del 13 de septiembre de 2018** se dio la autorización para conocer procesos de insolvencia de la persona natural no comerciante. Su nombre es un homenaje a la vida y obra del doctor Darío Velásquez Gaviria, quien fue decano de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad, y murió ejerciendo el cargo de magistrado de la Corte Suprema de Justicia, Sala Penal, el 7 de noviembre de 1985 durante la toma del Palacio de Justicia.

1.2. Objetivos:

El Centro de Conciliación y Arbitraje de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) en Colombia como una organización de autocomposición y heterocomposición de conflictos entre particulares, con una marcada proyección social en nuestra región, basado en la excelencia en el servicio. Somos gestores de la construcción de una sociedad justa, líder en la formación de la cultura ciudadana de la paz, a través de la prestación de los servicios.

El objetivo general puede sintetizarse en ofrecer un espacio especializado en la solución de conflictos jurídicos de carácter personal que repercuten en lo social; mediante de la participación de profesionales en el derecho idóneo, de niveles de excelencia en la prestación de sus servicios.

1.3. Objetivos específicos:

1.3.1. **Promover Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos**: Fomentar el uso de la conciliación y el arbitraje como alternativas a los procesos judiciales tradicionales, ofreciendo una manera más rápida y flexible de resolver disputas.

1.3.2. **Ofrecer Servicios de Conciliación y Arbitraje**: Proporcionar un espacio formal y profesional para la resolución de conflictos, tanto para la comunidad universitaria como para el público en general.

1.3.3. **Formación y Capacitación**: Capacitar a estudiantes, profesionales y a la comunidad en general en técnicas de conciliación y arbitraje, contribuyendo al desarrollo de habilidades en la resolución de conflictos.

1.3.4. **Asesoramiento y Orientación**: Brindar asesoría en materia de resolución de conflictos, ofreciendo orientación sobre los procedimientos y mecanismos disponibles.

1.3.5. **Fomentar la Cultura de Paz**: Promover una cultura de paz y resolución pacífica de conflictos, apoyando el desarrollo de una convivencia armónica en diversos contextos.

1.3.6. **Apoyar la Investigación y el Desarrollo**: Realizar investigaciones y desarrollar prácticas innovadoras en el ámbito de la resolución de conflictos, contribuyendo al avance del conocimiento y la mejora continua de los procedimientos.

1.3.7. **Colaboración con Otros Organismos**: Trabajar en colaboración con entidades gubernamentales, académicas y privadas para fortalecer la red de resolución de conflictos y mejorar los mecanismos disponibles.

1.4. Características:

El Centro de Conciliación y Arbitraje de la Universidad Pontificia Bolivariana tiene una serie de características que lo distinguen en el ámbito de la resolución de conflictos. Aunque las características específicas pueden evolucionar, en general, el centro se caracteriza por:

1.4.1. **Enfoque Académico y Profesional**: Al estar vinculado a una universidad de prestigio, el centro combina la teoría académica con la práctica profesional, lo que permite ofrecer un enfoque riguroso y actualizado en la resolución de conflictos.

1.4.2. **Servicios de Resolución de Conflictos**: Ofrece servicios de conciliación, arbitraje, mediación y amigable composición, métodos alternativos de resolución de conflictos que buscan resolver disputas de manera eficiente y efectiva fuera del sistema judicial tradicional.

1.4.3. Personal Idóneo: El equipo de colaboradores está compuesto por profesionales con formación y experiencia en derecho, resolución de conflictos y otras disciplinas relacionadas, lo que asegura una perspectiva amplia y especializada en la gestión de conflictos.

1.4.4. Capacitación y Formación: Proporciona programas de formación y capacitación tanto para estudiantes como para profesionales y el público en general, con el objetivo de desarrollar habilidades en conciliación y arbitraje.

1.4.5. Infraestructura: Dispone de instalaciones adecuadas e infraestructura tecnológica para llevar a cabo audiencias y sesiones de mediación, garantizando un entorno profesional y cómodo para las partes involucradas.

1.4.6. Autonomía y Neutralidad: Actúa con imparcialidad y autonomía, asegurando que los procesos de conciliación y arbitraje se lleven a cabo de manera justa y sin sesgos.

1.4.7. Accesibilidad: Busca ser accesible tanto para la comunidad universitaria, como para el público en general, ofreciendo servicios a diferentes tipos de usuarios y casos.

1.4.8. Cultura de Paz: Promueve una cultura de paz y resolución pacífica de conflictos, alineada con los valores de la universidad y con un compromiso con la convivencia armónica.

1.4.9. Autonomía de la voluntad de las partes: Todas las decisiones que se asuman en el trámite conciliatorio dependen directamente de las partes involucradas en el conflicto. Los interesados gozan de la facultad de definir el lugar en donde se llevará a cabo la conciliación, elegir el operador, y aceptar o no las propuestas de arreglo en la conciliación. A la conciliación las partes podrán concurrir con o sin apoderado, según su voluntad.

1.4.10. Informalidad: Las actuaciones de los conciliadores y del centro de conciliación se caracterizarán por el mínimo formalismo, sin perjuicio de las obligaciones del conciliador frente a la verificación de la legalidad del acuerdo conciliatorio.

1.4.11. Celeridad: Las actuaciones de los operadores de la conciliación y de las partes deben llevarse a cabo sin dilataciones.

1.4.12. Confidencialidad: La conciliación tiene carácter confidencial, los que en ella participen deberán mantener la debida reserva y las fórmulas de acuerdo que se propongan o ventilen, no incidirán en el proceso judicial subsiguiente cuando éste tenga lugar.

1.4.13. Participación: La conciliación debe generar espacios de intervención de la comunidad en el desarrollo de la función de administrar justicia y evitar la conflictivización de la sociedad.

1.4.14. Principio de la no territorialidad: La competencia por el factor territorial no aplica frente a la conciliación.

1.4.15. Flexibilidad: Los operadores de la conciliación deben adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la posibilidad de adaptar el proceso a las circunstancias de cada caso y a los deseos de las partes.

1.4.16. Buena Fe: En todo momento el conciliador y las partes obrarán con lealtad y sinceridad, y ajustados a una conciencia recta.

✓ **Estas características reflejan el compromiso del Centro de Conciliación y Arbitraje de la UPB con la calidad y la efectividad en la resolución de conflictos.**

2. PERTINENCIA

2.1. Pertinencia del centro o instituto en el contexto institucional:

El centro de Conciliación y Arbitraje en la universidad juega un papel crucial en la gestión de los conflictos que puedan surgir dentro de la comunidad o entono social. Su pertinencia puede ser destacada en ser una extensión de la misión y visión de la universidad, que busca no solo educar y formar de manera integral, sino también tener un impacto positivo y tangible en la sociedad mediante la promoción de métodos efectivos y justos de resolución de conflictos, asegurando que los acuerdos se alineen con las políticas y normativas institucionales, promoviendo la coherencia y la legalidad en la gestión de los conflictos. Así mismo, refuerza la cultura institucional al demostrar un compromiso con la resolución pacífica de los conflictos y el respeto mutuo, lo cual aporta a la visibilidad e impacto que hace la universidad en el contexto social.

Adicionalmente, genera una propuesta de valor para la formación académica de los estudiantes, a la reconstrucción del tejido social y a la investigación, en el campo de la resolución de conflictos.

2.2. Pertinencia del centro o instituto en el contextual local, regional y nacional:

La Universidad Pontificia Bolivariana con el Centro de Conciliación y Arbitraje, busca propiciar un espacio para manejar las diferencias jurídicas para toda la comunidad, con los servicios de la conciliación, el arbitraje y la amigable composición.

A nivel regional se ha convertido en un referente importante para la resolución de conflictos en la región. Al ofrecer servicios de conciliación y arbitraje de calidad, contribuye al fortalecimiento del sistema de justicia alternativa en la región a la generación de confianza en los métodos extrajudiciales de resolución de conflictos. Además, al brindar capacitación y formación en dichos temas, puede ayudar a capacitar en temas de actualización jurídica, no solo sus conciliadores, si no a cualquier profesional del derecho.

A nivel nacional aporta un papel clave en la promoción y difusión de la conciliación y el arbitraje como herramientas efectivas para descongestionar el sistema judicial y resolver conflictos de manera más ágil.

Con todo lo anterior, la pertinencia puede ser evaluada desde varias perspectivas:

2.3. Desarrollo Económico y Empresarial:

El centro de conciliación y arbitraje proporciona un entorno predecible y seguro para resolver conflictos, lo que puede atraer inversores y empresarios a la región. También Facilita la resolución de disputas de todo tipo de manera más eficiente que los tribunales tradicionales, lo que puede mejorar el clima de negocios local. De igual forma, el Centro de conciliación y arbitraje, como parte del sistema de resolución de conflictos eficiente a nivel nacional contribuye a una mayor estabilidad económica al reducir la incertidumbre legal y acelerar la resolución de disputas comerciales.

2.4. Acceso a la Justicia:

El centro de Conciliación y Arbitraje permite que las personas naturales y jurídicas resuelvan conflictos sin tener que trasladarse a centros judiciales congestionados y en ocasiones distantes, lo que reduce costos y tiempos de resolución; y al proporcionar una alternativa a los tribunales ordinarios, ayuda a descongestionar el sistema judicial nacional, permitiendo que los jueces y magistrados se concentre en casos más complejos o de mayor impacto social.

2.5. Costos y Eficiencia:

Los procedimientos de conciliación y arbitraje suelen ser menos costosos y más rápidos que los litigios tradicionales, beneficiando a las pequeñas y medianas empresas de la región.

La resolución de disputas a través del Centro de Conciliación y Arbitraje suele ser más eficiente, lo que puede contribuir al desarrollo económico regional al reducir los tiempos de resolución. También pueden ayudar a optimizar los recursos judiciales a nivel nacional, beneficiando al sistema judicial en su conjunto.

2.6. Desarrollo de la Cultura de Resolución de Conflictos

El centro de Conciliación y Arbitraje Fomenta una cultura de resolución pacífica y negociada de conflictos, lo cual es beneficioso para el tejido social y empresarial regional, y refuerza el estado de derecho y la confianza en los mecanismos de resolución de conflictos a nivel nacional, promoviendo una cultura de respeto y cumplimiento de acuerdos.

2.7. Diversidad y Especialización:

El Centro de conciliación y arbitraje puede adaptarse mejor a las particularidades y necesidades locales, proporcionando soluciones más ajustadas a la realidad regional. A nivel nacional, nuestro centro puede desarrollar especializaciones en diferentes áreas del derecho y la resolución de conflictos, beneficiando a las empresas y particulares con necesidades específicas.

2.8. Relación con las Escuelas y Facultades

El trabajo interdisciplinario en el Centro de conciliación y arbitraje es fundamental por varias razones. Estos espacios están diseñados para resolver conflictos de manera eficiente y efectiva, y la naturaleza de los casos que manejan a menudo requiere una combinación de conocimientos y habilidades especializadas por las siguientes razones:

2.8.1. **Diversidad de Expertise**: Los conflictos que llegan a un centro de conciliación y arbitraje pueden involucrar aspectos legales, financieros, psicológicos, técnicos y de gestión. Un equipo interdisciplinario puede abordar estos aspectos desde diferentes ángulos, proporcionando una solución más completa y adecuada, es decir, integral, a las necesidades específicas de las partes involucradas.

2.8.2. **Enfoque Integral**: La resolución de conflictos no solo requiere conocimientos jurídicos, sino también una comprensión profunda de las circunstancias personales y profesionales de las partes. Por ejemplo, un psicólogo puede ayudar a entender mejor las dinámicas emocionales y comunicativas entre las partes, mientras que un experto financiero puede abordar cuestiones de compensación y evaluación económica.

2.8.3. Mejora en la Comunicación: Un equipo interdisciplinario puede facilitar una comunicación más efectiva entre las partes y los mediadores. Los diferentes especialistas pueden actuar como puentes entre las partes en conflicto, ayudando a que se comprendan mutuamente y a encontrar soluciones que quizás no se habrían identificado de otra manera.

2.8.4. Innovación en la Resolución de Conflictos: La colaboración entre profesionales de distintas disciplinas puede llevar a enfoques creativos e innovadores para resolver conflictos. Cada disciplina aporta una perspectiva única, lo que puede resultar en soluciones más efectivas y adaptadas a las circunstancias específicas del caso.

2.8.5. Reducción de Sesgos: La participación de expertos de diferentes áreas puede ayudar a reducir sesgos que podrían surgir si solo se considera una perspectiva. Esto asegura que las decisiones sean más equilibradas y justas, teniendo en cuenta múltiples aspectos del conflicto.

2.8.6. Eficiencia en el Proceso: La combinación de habilidades y conocimientos puede hacer que el proceso de conciliación y arbitraje sea más eficiente. Los especialistas pueden identificar rápidamente los puntos críticos del conflicto y trabajar conjuntamente para abordarlos de manera eficaz.

Con base en lo dicho anteriormente, el trabajo interdisciplinario en el centro de conciliación y arbitraje enriquece el proceso de resolución de conflictos, proporcionando un enfoque más holístico y eficaz que puede resolver los problemas de manera más completa y satisfactoria para todas las partes involucradas.

En la actualidad el centro de conciliación y arbitraje tiene relacionamiento con la Escuela de Derecho y Ciencias políticas, brindando este escenario como oportunidad para que los estudiantes de derecho pueden adquirir experiencia de conocimientos en los mecanismos alternativos de resolución de conflictos desarrollando habilidades de comunicación y negociación. También ha sido un gran aliado el Consultorio jurídico Pío XII, porque los asuntos que le llegan a su conocimiento, cuando sobrepasan las competencias asignadas por la ley a los estudiantes, se oferta la posibilidad de que sea atendido por profesionales en el Centro de conciliación.

También se ha constituido en un escenario de práctica para estudiantes de facultades de ciencias humanas y sociales como psicología y trabajo social. Ante diversas situaciones que se han presentado, por la necesidad de una respuesta más que jurídica, nos articulamos con Bienestar institucional, unidades como el Centro de familia, el Centro de atención psicológica; también en temas de urbanismo, tenemos como aliado al servicio civil de arquitectura.

En los programas de formación y educación continuada ha sido un gran aliado la unidad de extensión.

Para las estrategias de comunicación, desarrollar programas de educación continuada y pedagogía en derecho, hemos tenido espacios en la radio bolivariana con el programa de radio “Justicia y resolución de conflictos”

2.9. Aportes del Centro o instituto al desarrollo académico e investigativo de la Universidad:

El Centro de Conciliación y arbitraje es un nicho de investigación y puede aportar significativamente al desarrollo académico e investigativo de una universidad en varios aspectos.

2.10. Generación de Conocimiento Académico:

El centro ha publicado el “Manual de procedimiento para el servicio de conciliación prestado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la UPB, Medellín “Darío Velásquez Gaviria” / Beatriz maría Arango Orozco y Gustavo Adolfo Ortiz cano—Medellín: UPB, 2012 ISBN: 978-958764-058-8

En el marco del Intercambio de experiencias con la Fiscalía República De Bolivia, y la implementación del Proyecto para el Fortalecimiento del Ministerio Público para la aplicación de la “Conciliación Penal en Sede Fiscal”, con el apoyo de la Agencia Suiza para el desarrollo y la cooperación cosude y la fundación Liborio mejía, participamos como ponentes de la "la conciliación en materia penal, experiencias en el centro de conciliación del consultorio jurídico pío xii de la facultad de derecho de la universidad pontificia bolivariana y el centro de conciliación y arbitraje, Darío Velásquez Gaviria"

También hemos empezado a incursionar en investigaciones sobre la efectividad de distintos métodos de conciliación y arbitraje, su impacto en la resolución de conflictos y su aplicación en contextos específicos, incorporándonos al Grupo de Investigaciones en Derecho para articular el Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación al GRID.

Así mismo, contribuimos al desarrollo de programas de certificación y diplomado en resolución de conflictos, aumentando la formación especializada de los conciliadores y operadores en insolvencia.

Los estudiantes del programa de Derecho pueden realizar prácticas profesionales en el centro, obteniendo experiencia práctica en conciliación, mediación y arbitraje. Proporcionando habilidades blandas importantes y competencias, como la negociación, la comunicación efectiva y el pensamiento estratégico.

El centro ofrece servicios de conciliación y arbitraje a la comunidad, creando un vínculo práctico entre la universidad y el entorno social al desarrollar proyectos de extensión universitaria que benefician a la comunidad mientras se proporciona formación y experiencia a los estudiantes.
Por tanto, el Centro de conciliación y arbitraje es una herramienta invaluable para enriquecer el entorno académico de la UPB, proporcionando oportunidades para el aprendizaje práctico, el

desarrollo de nuevas investigaciones, y el fortalecimiento de la conexión entre la academia y la sociedad.

2.11. Aportes del centro o instituto a la relación con el sector externo:

El Centro de Conciliación y Arbitraje de la UPB desempeña un papel fundamental en la resolución de conflictos y en la promoción de la justicia de manera eficiente y menos formal que los jueces del estado.

Algunos de los principales aportes que el centro ofrece en relación con el sector externo:

2.11.1. Resolución Rápida de Conflictos: Ofrece un método más ágil y menos burocrático para resolver disputas en comparación con el sistema judicial convencional. Esto es especialmente valioso para empresas y personas que buscan evitar los largos procesos judiciales.

2.11.2. Reducción de Costos: Los procedimientos de conciliación y arbitraje suelen ser menos costosos que los procesos judiciales tradicionales, lo que puede significar ahorro significativo en tiempo y recursos para las partes involucradas.

2.11.3. Confidencialidad: A diferencia de los procedimientos judiciales que son públicos, la conciliación y el arbitraje suelen ser confidenciales. Esto protege la privacidad de las partes y la información sensible que pueda ser revelada durante el proceso.

2.11.4. Flexibilidad: Los procedimientos del centro de conciliación y arbitraje pueden ser adaptados a las necesidades específicas de las partes involucradas, ofreciendo una solución más personalizada y adecuada a cada situación particular.

2.11.5. Especialización: Los árbitros y conciliadores suelen ser expertos en áreas específicas del derecho, lo que garantiza que las decisiones se tomen con un alto grado de conocimiento técnico y experiencia en el tema en disputa.

2.11.6. Mantenimiento de Relaciones: En el contexto de negocios, el uso de la conciliación y el arbitraje ayuda a preservar las relaciones interpersonales y comerciales al resolver disputas de una manera menos confrontacional que en un juicio, facilitando la posibilidad de acuerdos y compromisos mutuamente beneficiosos.

2.11.7. Fomento del Acuerdo Amistoso: La conciliación, en particular, busca llegar a un acuerdo que sea beneficioso para todas las partes, promoviendo soluciones que sean satisfactorias y mutuamente acordadas, en lugar de imponer una decisión unilateral.

2.11.8. Acceso a la Justicia: Proporcionan una vía alternativa para la resolución de disputas en lugares donde el acceso a un sistema judicial formal puede ser limitado o ineficaz.

Estos aportes contribuyen a una gestión más eficiente de los conflictos y pueden tener un impacto positivo en la manera en que las empresas y los individuos manejan sus disputas, beneficiando a la sociedad en general al promover una resolución más efectiva y menos conflictiva.

Podemos decir que, el Centro de conciliación y arbitraje realiza aportes importantes al sector, pues ayuda a la descongestión judicial, reduciendo la carga de los despachos judiciales, permiten que a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos se puedan gestionar de una forma, más ágil, rápida y eficaz las controversias que se susciten entre las partes. Además, aporta a la comunidad en general y a los abogados, que puedan ofrecer a sus clientes la posibilidad de realizar audiencias de conciliación extrajudicial, en las diferentes áreas del derecho.

2.12. Grupos y programas con los cuales está relacionado, de manera principal, el centro o instituto:

El Centro de Conciliación y Arbitraje de la Universidad Pontificia Bolivariana, se enfoca principalmente en la resolución alternativa de conflictos. Está relacionado fundamentalmente con la escuela de Derecho y Ciencias Políticas. Uno de nuestros conciliadores, El profesor Eddison David Castrillón García, participa como investigador en un proyecto multicampus denominado: “Utilidad, conveniencia y percepción del uso de herramientas de inteligencia artificial en la prestación del servicio de administración de justicia en la jurisdicción contencioso administrativa en Colombia”. Ya se formalizó la incorporación de éste como docente investigador III al Grupo de Investigaciones en Derecho -GRID- con el fin de ser el investigador de enlace para articular el Consultorio Jurídico, y e l Centro de Conciliación al GRID.

El Semillero de Investigación en Gestión y Transformación de Conflictos -SIGYTC-. también dirigido por el conciliador y docente de la escuela, Eddison David Castrillón García, obtuvieron el Primer Puesto en el VI Encuentro de Semilleros Multicampus.

Actualmente estamos participando en dos proyectos de investigación:

2.12.1. El proyecto de investigación de Escuela: utilidad, conveniencia y percepción del uso de herramientas de inteligencia artificial en la prestación del servicio de administración de justicia en la jurisdicción contencioso administrativa en Colombia.

2.12.2. El proyecto de investigación del consultorio Jurídico y Facultad de Derecho: diccionario jurídico en lengua de señas colombiana

Actualmente en proceso de evaluación se encuentran los siguientes libros resultado de investigación:

- ✓ Castrillón-García, Eddison. (2024). Políticas públicas de administración de justicia en Colombia, con la Editorial Tirant Lobranch

- ✓ Castrillón-García, Eddison. (2024). Estaciones del Silencio, con la Editorial Fallidos Editores.

- ✓ Castrillón García, Eddison; Mejía Pulgarín, Sol Leonor; Ortega Tamayo, Nicolás; Ortiz Cano, María Isabel; Uribe Martínez, Catalina; y Ortiz Cano, Gustavo Adolfo (2024). "Manual de litigio en causa propia en materia civil"

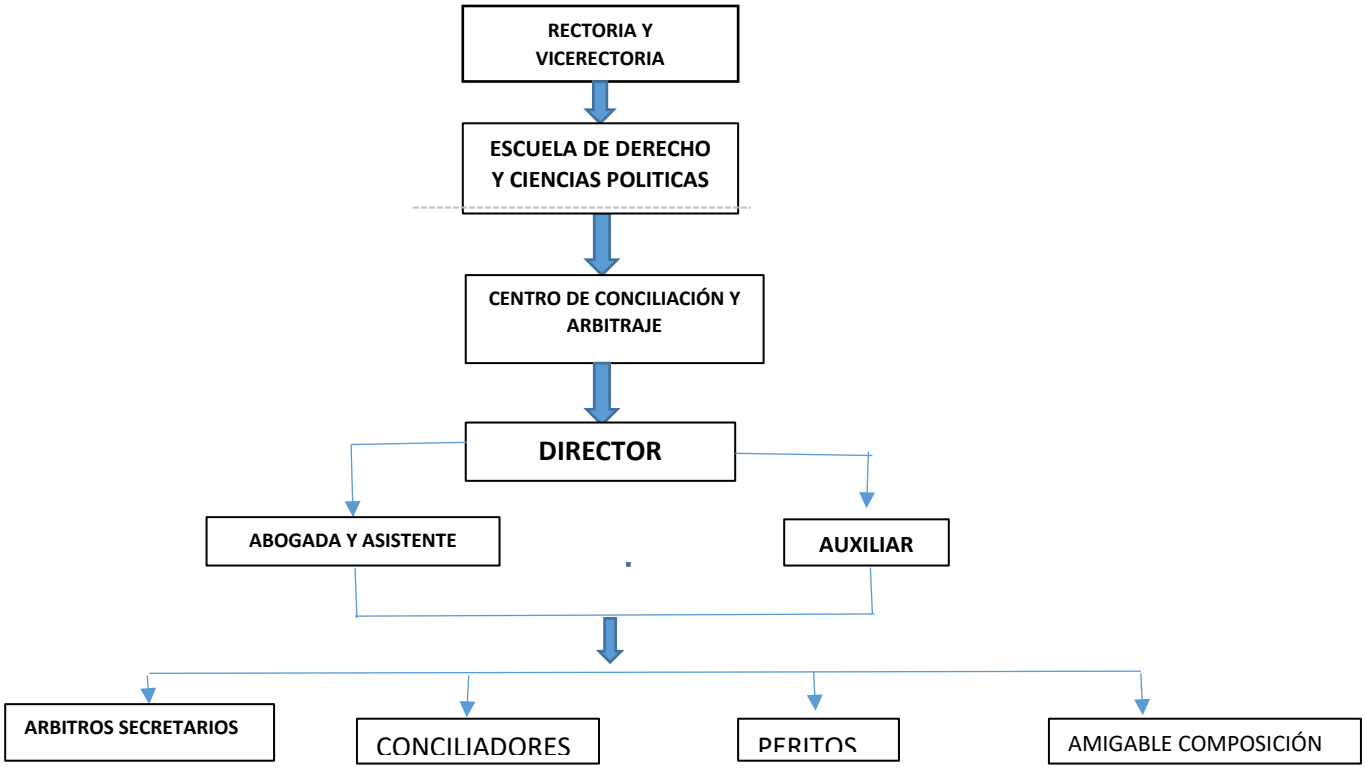
3. ESTRUCTURA

Describir la organización del centro o instituto respecto a recursos humanos y su rol, de quien depende el centro en la estructura organizacional institucional.

3.1. De conformidad con el reglamento interno el Centro está integrado así:

- ✓ Director
- ✓ Abogado y asistente.
- ✓ Auxiliar administrativo.
- ✓ Las listas por especialidad de Conciliadores.
- ✓ Las listas por especialidad de Árbitros.
- ✓ La lista de secretarios de Tribunal.
- ✓ La lista de Amigables Componedores.
- ✓ La lista de peritos.

3.2. El organigrama del Centro es el siguiente:



"ARTÍCULO 11. Del director del centro. El Centro contará con un director, que es la máxima autoridad del Centro, bajo cuya dirección y coordinación estarán todas las funciones encomendadas al Centro, sin perjuicio de las especialmente deferidas a otras personas en este reglamento.

Parágrafo. El director será designado por el Rector General de la entidad promotora Universidad Pontificia Bolivariana, de conformidad con los procesos internos de la Universidad.

ARTÍCULO 12. Requisitos para ocupar el cargo de director del Centro. La persona que aspire a ser director del Centro, deberá ser abogado titulado con aptitudes administrativas y gerenciales, con reconocida experiencia en el ejercicio profesional o académico no inferior a cinco (5) años, durante los cuales debe acreditar experiencia en áreas jurídicas; igualmente experiencia en Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos y/o actividades similares.

El candidato a ocupar el cargo de director no podrá tener antecedentes penales, disciplinarios, ni fiscales.

ARTÍCULO 13. Responsabilidades y funciones del director del Centro. En ejercicio de sus funciones, el director del Centro debe actuar con prudencia, confidencialidad, y alto sentido de la responsabilidad, de conformidad con las directrices que brinda el Ministerio de Justicia y del Derecho, y el perfil del cargo creado en la Universidad, que establece las siguientes responsabilidades:

a. Dirigir, coordinar, reglamentar e impulsar todos los órganos internos de servicio y de administración, conforme a la ley, la ética y las buenas costumbres.

b. Garantizar una atención oportuna y eficaz a los diferentes usuarios del Centro Privado de Conciliación y Arbitraje de la UPB "Darío Velásquez Gaviria", y velar porque la prestación de los servicios se realice de manera eficiente y conforme a las reglas de la ética y la profesión.

c. Orientar e instruir a todos los funcionarios del Centro de Conciliación, para el desempeño efectivo de sus responsabilidades.

d. Nombrar, para cada asunto, los conciliadores, árbitros, y amigables componedores, teniendo en cuenta que solo pueden ser designados quienes estén inscritos como tales en el Centro, y hayan cumplido los requisitos exigidos por la ley y el reglamento del Centro, para desempeñarse como tales.

e. Verificar en el desarrollo de las audiencias el cumplimiento de los deberes de los conciliadores y árbitros.

f. Corroborar que los aspirantes a integrar las respectivas listas oficiales de conciliadores, árbitros y amigables componedores cumplan con los respectivos requisitos señalados en la ley y en el reglamento del Centro.

g. Expedir los certificados para acreditar a los conciliadores del Centro y velar por su capacitación constante en los temas señalados por la ley.

h. Coordinar con otros Centros y con el Consejo Nacional de Conciliación y Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y del Derecho, labores de tipo académico, relacionadas con la difusión y capacitación y cualquier otro programa que resulte de mutua conveniencia.

i. Liderar y representar al Centro dentro de la Universidad y fuera de ella.

j. Custodiar la documentación del Centro de Conciliación.

k. Verificar las evaluaciones del servicio que hacen los usuarios.

l. Adelantar los procesos sancionatorios de los conciliadores, de conformidad con el reglamento y evaluaciones del servicio.

m. Solicitar las peticiones de suministros y especificaciones locativas requeridas por el Ministerio para el funcionamiento del Centro.

n. Realizar análisis y estudios sobre los métodos alternos de solución de conflictos, a nivel nacional e internacional.

o. Motivar y promover el sentido de pertenencia, la filosofía y cultura institucional del talento humano.

p. Promover la cualificación y el desarrollo del talento humano del personal a su cargo.

q. Elaborar y presentar informes de gestión cuando sean requeridos.

r. Cumplir con las normas de bioseguridad establecidas y requeridas.

s. Responder por el uso adecuado de los equipos y elementos de trabajo asignados a su cargo.

t. Participar en las capacitaciones y programas establecidos por la Universidad.

u. Apoyar en las diferentes actividades administrativas cuando se requiera.

v. Responder por los indicadores de evaluación en la tasa de accidentalidad, cobertura en formación específica de SST, investigación de accidente de trabajo en su Unidad, las cuales serán valoradas periódicamente por el jefe inmediato en la evaluación de desempeño.

w. Expedir los certificados para acreditar a los conciliadores del Centro y velar velando por su capacitación constante en los temas señalados por la ley.

x. Las demás que le asigne la Ley, la entidad promotora, y el presente Reglamento".

Así mismo, el Centro cuenta con un abogada y asistente del director**,** bajo cuya dirección y coordinación estarán todas las funciones administrativas y operativas encomendadas al Centro, sin perjuicio de las especialmente deferidas a otras personas en el reglamento.

Parágrafo. El Asistente del director será designado por el mismo director, previa aprobación del Rector General de la Universidad, de conformidad con los procesos internos de la Universidad.

"La persona que aspire a ser Asistente del director del Centro, deberá ser abogado titulado con aptitudes administrativas y gerenciales, con reconocida experiencia en el ejercicio profesional o académico no inferior a dos (2) años, durante los cuales debe acreditar experiencia en áreas jurídicas; igualmente experiencia en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y/o actividades similares. El candidato a ocupar el cargo de Asistente del director del Centro no deberá tener antecedentes penales, disciplinarios, ni fiscales.

Responsabilidades y funciones del Asistente del director del Centro. En ejercicio de sus funciones, el Asistente del director del Centro debe actuar con prudencia, confidencialidad, y alto sentido de la responsabilidad, de conformidad con las directrices que brinda el Ministerio de Justicia y del Derecho, y el perfil del cargo creado en la Universidad, que establece las siguientes responsabilidades:

a. Brindar atención oportuna a los usuarios de conformidad con la ley, la ética y los valores de la UPB y el reglamento interno del Centro de Conciliación.

b. Coordinar bajo los criterios del Ministerio de Justicia y del Derecho, de la Universidad y de la dirección, las funciones administrativas y operativas encomendadas al Centro, sin perjuicio de las especialmente deferidas a otras personas en el Reglamento Interno del Centro.

c. Tramitar según la ley y decretos vigentes, las audiencias solicitadas al Centro de Conciliación, con transparencia, diligencia, confidencialidad y responsabilidad para que de forma ágil y eficiente se preste un servicio excelente de conformidad a la ley, la ética y los valores de la UPB.

d. Apoyar a la Dirección velando y promoviendo el cumplimiento del reglamento interno del Centro de Conciliación, dictaminado de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de justicia y del Derecho, de las.

e. políticas, principios y valores de la UPB.

f. Velar para que los trámites se realicen con transparencia, diligencia, cuidado y responsabilidad, para que éstos se surtan de manera eficiente, ágil, justa y de conformidad con la ley, el reglamento del Centro y las normas de ética y buenas costumbres.

g. Verificar y preparar la documentación, el desarrollo de las audiencias y el cumplimiento de los deberes de los conciliadores, árbitros y amigables Componedores según los lineamientos dictaminados por el Ministerio, para el impecable resultado de las mismas.

h. Apoyar y velar por salvaguardar la documentación concerniente a los procesos que se llevan en el Centro.

i. Realizar y llevar registros en los libros de Actas y Constancias de Conciliación y demás datos exigidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

j. Ingresar todos los registros necesarios, exigidos y contemplados por la ley, en el SICAAC del Ministerio de Justicia y del Derecho.

k. Informar a la Dirección, a los conciliadores, árbitros y amigables componedores de todas las novedades y orientaciones emanadas por el Ministerio Justicia y del Derecho, para el estricto cumplimiento de la Ley exigidos a los Centros de Conciliación y Arbitraje.

l. Mantener y realizar los ingresos necesarios de la información sobre conciliadores, árbitros y amigables componedores y demás en la Página del Ministerio de Justicia y del Derecho.

m. Llevar el registro y revisar que los acuerdos de los servicios prestados por el Centro que cumplan con la Ley, para luego registrarlos en la página del Ministerio de Justicia y del Derecho, Constancias y demás resultados, de las audiencias.

n. Vigilar que las instalaciones locativas cumplan con los requerimientos exigidos por el Ministerio para el funcionamiento del Centro.

o. Velar por la actualización constante de la información del Centro en el sistema del SICAAC, ante el Ministerio de Justicia y del Derecho.

p. Velar por un seguimiento continuo a las conciliaciones, que realice el centro, para verificar que los acuerdos pactados se cumplan e ingresarlos a la página del Ministerio en los términos establecidos por la ley.

q. Apoyar y asesorar a la Dirección en la jornada gratuita de conciliaciones exigida por el Ministerio.

r. Apoyar a la Dirección en las capacitaciones ofrecidas por el Centro a los conciliadores, árbitros, amigables componedores, y demás actividades afines.

s. Realizar los informes mensuales al director del Centro, específicamente en los aspectos legales que amerite.

t. Apoyar a la Dirección en la publicidad de promoción y difusión de los servicios ofrecidos por el Centro.

u. Apoyar a la Dirección en la búsqueda de estrategias para el posicionamiento en el mercado de los servicios que ofrece el Centro.

v. Ingresar a la página del Ministerio, la información alusiva a la promoción del Centro.

w. Participar en las actividades pertinentes a los procesos de Calidad y normas del Icontec promovidas por el Ministerio, para los Centros de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición.

x. Presentar al director los proyectos de modificación o reforma que indique necesarios para le mejora del Reglamento Interno del Centro.

y. Presentar al director para su aprobación, la propuesta de tarifas para cada año tendientes a mejorar la competitividad del Centro.

z. Participar en el proceso de autoevaluación y acreditación de la Universidad.

aa. Elaborar y presentar informes de gestión cuando sean requeridos.

bb. Cumplir con las normas de bioseguridad establecidas y requeridas.

cc. Responder por el uso adecuado de los equipos y elementos de trabajo asignados a su cargo.

dd. Participar en las capacitaciones y programas establecidos por la universidad.

ee. Apoyar en las diferentes actividades administrativas cuando se requiera.

ff. Las demás que le asigne la Ley, la entidad promotora, el director y el presente Reglamento."

También dentro del equipo de colaboradores del Centro esta la auxiliar administrativa "**ARTÍCULO 19. Del Auxiliar administrativo del Centro**. El Centro contará con un auxiliar administrativo que será designado por el director, previa convocatoria adelantada por el Departamento de Gestión Humana de la Universidad. Le corresponderá garantizar el acompañamiento y la atención oportuna a las diferentes actividades operativas y de apoyo que se requieren en el Centro, para la efectiva prestación de los servicios de acuerdo con los objetivos de la Unidad y las políticas institucionales.

ARTÍCULO 20. Requisitos, funciones y responsabilidades del auxiliar administrativo. Para ser auxiliar administrativo del Centro se requiere tener experiencia en el ejercicio no inferior a un (1) año en cargos administrativos o en centros de conciliación. El candidato a ocupar el cargo de auxiliar administrativo del Centro no deberá tener antecedentes penales, disciplinarios y fiscales. Corresponderán al auxiliar las siguientes funciones y responsabilidades:

a. Atender oportunamente a los usuarios que solicitan los servicios del Centro.

b. Recibir, relacionar y distribuir la correspondencia (física y virtual), así como llevar los controles correspondientes.

c. Elaborar los documentos solicitados y mantener actualizada la información sobre los procesos requeridos.

d. Mantener actualizado y organizado el archivo y los expedientes tanto en bases de datos como en físico y virtual de acuerdo con las disposiciones reglamentarias y legales.

e. Elaborar y presentar informes de las actividades realizadas cuando sean requeridos.

f. Responder por la agenda y programación de las reuniones solicitadas por la Dirección.

g. Revisar las cuentas de cobro de los operadores del Centro; así como también elaborar las prefecturas y dar trámite; organizar la contabilidad con el visto bueno del superior inmediato y preparar los informes mensuales que sean requeridos.

h. Apoyar en la promoción de las diferentes actividades que se le encomienden.

i. Apoyar logísticamente en el desarrollo de los programas de capacitación para conciliadores, árbitros, secretarios y amigables componedores.

j. Apoyar en la logística y difusión, la programación y oferta del diplomado para la formación de conciliadores y de insolvencia de la persona natural no comerciante, realizando en conjunto con Formación Continua y con el aval del Ministerio del Interior y de Justicia.

k. Apoyar en la implementación de procesos y procedimientos, indicadores de gestión, entre otros, que permitan la planeación, ejecución y control de la misión y visión del centro.

l. Apoyar logísticamente la administración y el mercadeo de los servicios y proyectos ofertados por el centro.

m. Recepcionar y organizar la información de las hojas de vida de los abogados que soliciten ser inscritos como conciliadores del Centro.

n. Elaborar las cartas y comunicados de carácter administrativo para la Universidad, previo visto bueno de la Dirección del Centro.

o. Asegurar que los miembros del Centro cuenten con los recursos necesarios para el desarrollo eficaz de su gestión.

p. Apoyar en la recepción, relación, priorización y archivo de la documentación (física y virtual) y llevar los controles correspondientes de acuerdo con las disposiciones reglamentarias y legales. En este sentido debe responder por el sistema de información del Centro y su actualización.

q. Recibir, canalizar y realizar las llamadas y correos (envíos de citaciones) del Centro, con el visto bueno del director. Así como realizar las verificaciones previas de notificación a las partes.

r. Realizar periódicamente la solicitud de los suministros e implementos de oficina que se requieran en el Centro. En este sentido deberá solicitar los tickets que sean necesarios.

s. Garantizar el buen estado de las salas de audiencia.

t. Elaborar y presentar informes de su gestión cuando sea requerido.

u. Cumplir con las normas de bioseguridad establecidas y requeridas.

v. Responder por el uso adecuado de los equipos y elementos de trabajo asignados a su cargo.

w. Participar en las capacitaciones y programas establecidos por la Universidad.

x. Las demás que el reglamento o el director le asignen”

Hacen parte de la estructura organizacional del centro de Conciliación los árbitros, conciliadores y demás operadores de justicia, cuyos requisitos y responsabilidades están contenidas en el reglamento interno que transcribimos así:

"ARTÍCULO 21. Requisitos para ser Árbitro. Para ser incluido en la lista de Árbitros del Centro, el aspirante debe cumplir con los siguientes requisitos:

a. Ser colombiano de nacimiento y ciudadano en ejercicio.

b. Ser abogado, en el caso del arbitraje en derecho.

c. A la fecha de la solicitud no haber sido condenado por sentencia judicial a pena privativa de libertad, excepto por delitos políticos o culposos, ni estar inhabilitado para ejercer cargos públicos o haber sido sancionado con destitución.

d. Experiencia profesional por un lapso no inferior a 8 años, contados a partir de la obtención del título, en actividades jurídicas ya sea de manera independiente, o en cargos públicos o privados, o en el ejercicio de la función social. De los cuales (2) años deben ser en el área de la especialidad de la rama o de las ramas del derecho en que pretenda actuar.

e. Haber solicitado su inscripción en el Centro.

f. A la fecha de la solicitud no registrar sanciones disciplinarias en los sistemas de información de la Procuraduría General de la Nación, ni sanciones impuestas por el Consejo Superior de la Judicatura

En los arbitrajes en derecho, los árbitros deberán cumplir, como mínimo, los mismos requisitos exigidos para ser magistrado de Tribunal Superior de Distrito Judicial, sin perjuicio de las calidades adicionales exigidas por las partes en el pacto arbitral.

ARTÍCULO 22. Solicitud de Inscripción de los Árbitros. Quien esté interesado en ser inscrito como árbitro en alguna de las listas del Centro deberá presentar la solicitud a la Dirección del Centro, acompañada de los documentos idóneos que sirvan de soporte a los requisitos mínimos que presenta el artículo anterior, y en especial deberá entregar los siguientes documentos:

a. Hoja de vida del peticionario acreditando la profesión y área de especialidad, en la que se indique su experiencia profesional.

b. Certificados y documentos que sirvan para acreditar sus conocimientos en arbitraje y en mecanismos alternativos de solución de conflictos.

c. Presentar fotocopia de la cédula de ciudadanía y de la tarjeta profesional de abogado.

d. Presentar y aprobar la entrevista con el director del Centro.

ARTÍCULO 23. Requisitos para ser Conciliador. Para ser incluido en la lista de Conciliadores del Centro, se debe cumplir con los siguientes requisitos:

a. Ser abogado titulado, salvo los promotores inscritos en las listas de la Superintendencia de Sociedades para el Régimen de Insolvencia Empresarial que hayan sido inscritos en la lista conformada para tal efecto por el Centro de Conciliación. Estos no tendrán que ser abogados para el servicio de insolvencia de la persona natural no comerciante.

b. Acreditar la aprobación del diplomado de formación de conciliadores, que cuente con los requisitos mínimos respecto de los módulos e intensidad horaria que fija el Ministerio de Justicia y del Derecho, por entidad avalada. Para el caso de los Conciliadores en insolvencia se requiere aportar adicionalmente la aprobación del diplomado de formación para conciliadores en insolvencia; salvo los promotores inscritos en las listas de la Superintendencia de Sociedades para el Régimen de Insolvencia Empresarial, que hayan sido inscritos en la lista conformada para tal efecto por el Centro de Conciliación. Estos no tendrán que estar capacitados en insolvencia.

c. Estar registrado como capacitado en el directorio de capacitados en conciliación del Sistema de Información de la Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho.

d. Contar con experiencia o conocimiento en el ejercicio de la profesión no inferior a un (1) año en especial de conciliación o en cargos o actividades similares, teniendo en cuenta las practicas realizadas dentro del periodo de estudio del derecho.

e. No registrar antecedentes fiscales, penales, ni disciplinarios.

f. Acreditar conocimiento en técnicas de negociación, uso y aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

g. Haber solicitado su inscripción en el Centro.

h. Conocer, respetar y comprometerse a cumplir los deberes y responsabilidades establecidos en la Ley y en el presente Reglamento.

i. Acatar el reglamento interno y el código de ética del Centro de Conciliación y Arbitraje.

j. Aceptar el conocimiento de los casos asignados y manifestar si se presenta un conflicto de intereses, o alguna inhabilidad e incompatibilidad para fungir como conciliador en determinado asunto que le haya sido asignado.

k. Realizar oportunamente las actividades propias del proceso de conciliación de conformidad con la ley y el reglamento interno del Centro.

l. Realizar las citaciones para las partes convocadas dentro del proceso de conciliación y enviarlas al abogado del centro para su envío posteriormente.

m. Ilustrar a los comparecientes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación, así como motivar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo.

n. Garantizar la custodia de elementos, expedientes y documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones.

o. Levantar el acta o la constancia de la ceremonia de conciliación verificando y registrando la información requerida por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

p. Otorgar a toda persona legalmente interesada en un procedimiento, o al abogado de esta, el pleno derecho de ser escuchada conforme a la ley.

q. Denunciar ante las autoridades competentes y ante el Centro de Conciliación, cualquier conducta que según este Reglamento sea disciplinable.

r. Guardar reserva de la información y documentación requerida en razón de su cargo, así como en la publicación de imágenes o información por los diferentes medios de comunicación.

s. Elaborar y presentar informes de las actividades realizadas cuando sean requeridos.

t. Realizar registro de los resultados de las audiencias en el SICAAC, del Ministerio de Justicia y del derecho.

u. Participar en las capacitaciones y programas establecidos por el Centro

ARTÍCULO 24. Solicitud de Inscripción de los Conciliadores. Quien esté interesado en ser inscrito como conciliador en alguna de las listas del Centro, deberá presentar la solicitud a la Dirección del Centro, acompañada de los documentos idóneos que sirvan de soporte a los requisitos mínimos que presenta el artículo anterior, y en especial deberá entregar los siguientes documentos:

a. Hoja de vida del peticionario, acreditando la profesión y área de especialidad, en la que se indique su experiencia profesional.

b. Certificados y documentos que sirvan para acreditar sus conocimientos en conciliación y en mecanismos alternativos de solución de conflictos.

c. Certificados y documentos que sirvan para acreditar su experiencia profesional.

d. Presentar fotocopia de la cédula de ciudadanía.

e. Tarjeta profesional de abogado, excepto los promotores inscritos en las listas de la Superintendencia de Sociedades para el Régimen de Insolvencia Empresarial.

f. Presentar y aprobar la entrevista ante la dirección.

ARTÍCULO 25. Requisitos para ser Amigable Componedor. Para ser incluido en la Lista de Amigables Componedores del Centro, el interesado deberá:

a. Ser ciudadano en ejercicio.

b. Ser profesional debidamente titulado e inscrito, cuando se trate de profesiones liberales.

c. No registrar antecedentes fiscales, penales, ni disciplinarios.

d. Acreditar conocimiento en técnicas de negociación y uso y aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

El Centro se abstendrá de solicitar al interesado requisitos adicionales a los mencionados, salvo cuando el amigable componedor vaya a actuar en Derecho, caso en el cual se le exigirán los mismos requisitos que deben acreditar los conciliadores.

ARTÍCULO 26. Requisitos para ser secretario de Tribunal. Para ser incluido en la Lista de secretarios de Tribunal del Centro, el interesado deberá:

a. Ser colombiano de nacimiento y ciudadano en ejercicio.

b. Ser abogado titulado e inscrito.

c. Contar con experiencia en el ejercicio de la profesión por un lapso no inferior a 2 años, contados a partir de la obtención del título, en actividades jurídicas ya sea de manera independiente, o en cargos públicos o privados, o en el ejercicio de la función social.

d. A la fecha de la solicitud, no estar incurso en una causal de inhabilidad o incompatibilidad.

e. A la fecha de la solicitud, no registrar antecedentes fiscales, penales, ni disciplinarios.

f. Acreditar conocimiento en técnicas de negociación y uso y aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

ARTÍCULO 27. Requisitos para ser Perito. Para ser incluido en la Lista de Auxiliares de la Justicia como Perito del Centro, el interesado deberá:

a. Ser ciudadano en ejercicio.

b. Ser profesional o Técnico Profesional debidamente titulado e inscrito, según el caso.

c. Contar con al menos 2 años de experiencia en el ejercicio de la profesión.

d. No registrar antecedentes fiscales, penales, ni disciplinarios.

ARTÍCULO 28. Solicitud de Inscripción de los Amigables Componedores, Secretarios de Tribunal, y Peritos. Quien esté interesado en ser inscrito como amigable componedor, secretario o perito en las listas del Centro, deberá presentar la solicitud a la Dirección del Centro, acompañada de los documentos idóneos que sirvan de soporte a los requisitos mínimos que presentan los artículos anteriores, para cada caso, allegando con la solicitud, los siguientes documentos:

a. Hoja de vida del peticionario acreditando la profesión y área de especialidad, en la que se indique su experiencia profesional.

b. Certificados y documentos que sirvan para acreditar sus conocimientos en mecanismos alternativos de solución de conflictos, o en el caso de los peritos, en el tema técnico especifico.

c. Certificados y documentos que sirvan para acreditar su experiencia profesional.

d. Presentar fotocopia de la cédula de ciudadanía y de la tarjeta profesional.

e. Presentar y aprobar la entrevista ante la dirección del Centro.

ARTÍCULO 29. Integración de Listas y Requisitos para formar parte de ellas. Las listas oficiales del Centro contarán con un número variable de integrantes que permita atender de una manera ágil y eficaz la prestación del servicio. Para pertenecer a dichas listas, deberá acreditarse el cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley, los decretos, el director y el presente reglamento.

Verificado por el director del Centro el cumplimiento de los requisitos, se procederá a la inscripción.

El Centro dispondrá de listados donde organizará a los árbitros, conciliadores, amigables componedores, secretarios de tribunal, y Peritos, a partir de la especialidad en las distintas materias que defina el director. El Centro se reserva el derecho de determinar la especialidad o especialidades en las que los aspirantes pueden prestar determinado servicio.

Parágrafo 1. El director podrá acudir a las diferentes facultades, escuelas, unidades o instituciones de la Universidad Pontificia Bolivariana, con el fin de llevar a cabo la labor propia de la profesión, arte, o actividad de la que fuere objeto cada una de las mismas, y que es requerida en el proceso arbitral. Allí los estudiantes, en compañía y asesoría de sus maestros o tutores previamente designados por cada unidad o institución, llevarán a cabo la labor encomendada por el tribunal, de manera gratuita, como práctica temprana y ejercicio educativo, sin perjuicio de los reconocimientos, incentivos, y beneficios que llegare a otorgar la Universidad para el caso concreto

Parágrafo 2. No se podrá designar como auxiliar de la justicia arbitral al cónyuge, compañero permanente o alguno de los parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o cuarto civil del funcionario que conozca del proceso, de los empleados del despacho, de las partes o los apoderados que actúen en él. Tampoco podrá designarse como auxiliar de la justicia a quien tenga interés, directo o indirecto, en la gestión o decisión objeto del proceso. Las mismas reglas se aplicarán respecto de la persona natural por medio de la cual una persona jurídica actúe como auxiliar de la justicia.

ARTÍCULO 30. Carta de compromiso. Surtido el proceso de inscripción en el Centro para los diferentes operadores y una vez sea aceptado el aspirante por parte del director, constituye un paso necesario que el mismo suscriba con el Centro un documento donde se acoja a las disposiciones del reglamento y se obligue a prestar sus servicios de manera eficiente, a respetar las tarifas establecidas por el Centro para retribuir la prestación del servicio, y a hacerse parte de las actividades desarrolladas por el programa de educación continuada del Centro.

ARTÍCULO 31. Cumplimiento de las normas internas. Los conciliadores, árbitros, amigables componedores, secretarios de tribunal, y peritos, que actúen en el Centro, están obligados a respetar los principios y normas éticas establecidas en el presente reglamento.

ARTÍCULO 32. Vigencia de la Lista. Las listas que sean conformadas con los árbitros, conciliadores, amigables componedores, secretarios de Tribunal, y peritos, tendrán una vigencia de tres (3) años.

Para la renovación de las listas se requerirá de un escrito del interesado en el que solicite la continuidad en la lista, remitido al Centro con anterioridad a la fecha de vencimiento del periodo que se encuentre en curso. Adicionalmente, tendrá que anunciar todos aquellos hechos o situaciones sobrevinientes, que pudieran generar dificultades en la renovación de su inscripción.

Parágrafo 1. La renovación de la lista se revisará y actualizará según la idoneidad y el desempeño de sus integrantes. Para el efecto se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

a. Cumplimiento de los deberes establecidos.

b. Cumplimiento de los procedimientos, protocolos y actividades establecidos.

c. Opinión o satisfacción del usuario.

d. Disponibilidad.

e. Conocimiento y habilidades, según sea el caso.

Parágrafo 2. Las listas de árbitros, conciliadores, amigables componedores, secretarios de Tribunal, y peritos, son independientes las unas de las otras, por lo tanto, si se ostenta alguna calidad, puede ser elegido en otro asunto, siempre que se trate de procesos distintos, y siempre que no se esté inmerso en ninguna causal de impedimento inhabilidad, o incompatibilidad, bien sea legal o institucional.

ARTÍCULO 33. Responsabilidades y obligaciones de los árbitros, conciliadores, amigables componedores, secretarios de tribunal, y peritos. Además de las funciones que la Ley asigna, estos deberán sujetarse a los procedimientos establecidos por el Centro.

Son responsabilidades y obligaciones de los árbitros, conciliadores, amigables componedores, secretarios de tribunal, y peritos del Centro si fuere el caso las siguientes:

a. Aceptar el conocimiento de los casos asignados a ellos, cuando no haya causal de impedimento o inhabilidad.

b. Asistir a las audiencias y sesiones el día y la hora que se establezcan.

c. Tramitar los asuntos asignados, gobernados sólo por los principios éticos que rigen la Conciliación, y el Arbitraje, obrando de manera neutral, objetiva, transparente e imparcial.

d. Comunicar al director del Centro sobre la existencia de inhabilidades e incompatibilidades para fungir como árbitro, conciliador o amigable componedor en determinado asunto que le haya sido asignado.

e. Aportar la información exacta y fidedigna que se les requiera.

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

g. Coadyuvar en la aplicación de políticas de seguimiento y control establecidas por el Centro y por las autoridades nacionales.

h. Auspiciar la integración, la evaluación y los actos de investigación que coordine el Centro y que tengan relación con sus funciones.

i. Guardar estricta reserva de los casos confiados a su gestión.

j. Realizar oportunamente las actividades de preparación de las audiencias.

k. Cumplir con los preceptos del Reglamento Interno del Centro.

l. Citara a las partes de conformidad con lo dispuesto en la ley.

m. Hacer concurrir a quienes en su criterio deben asistir a la audiencia.

n. Comparecer con puntualidad a las audiencias.

o. Denunciar ante las autoridades competentes y ante el Centro, cualquier conducta que según este Reglamento sea disciplinable.

p. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación con motivo del servicio.

q. Desempeñar su función sin obtener o pretender obtener, beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y reglamentarias.

r. Realizar personalmente las tareas que le sean confiadas y ejercer adecuadamente la autoridad que se le ha conferido.

s. Ceñirse en sus actuaciones al postulado de buena fe.

t. Ejercer tanto la profesión como las actividades que de ella se derivan con decoro, dignidad e integridad.

u. Obrar siempre bajo la consideración de que el ejercicio de la profesión constituye no sólo una actividad técnica, sino también una función social.

v. Tener el debido respeto y consideración para con sus colegas y funcionarios del Centro.

w. Cooperar para el progreso de la sociedad, aportando su colaboración intelectual y material en obras culturales, ilustración técnica, ciencia aplicada e investigación científica, en los temas relacionados con los Métodos Alternativos de Solución de Controversias.

x. Atender y vigilar el buen funcionamiento de los oficios a su cargo, incluyendo su participación en el registro de los casos en la plataforma del Ministerio de Justicia SICAAC.

y. Ser dignos, respetuosos y corteses con los litigantes, partes, abogados y en general, con todo aquel con quienes tratan de manera oficial.

z. Otorgar a toda persona legalmente interesada en un procedimiento, o al abogado de esta persona, el pleno derecho de ser oída conforme a la ley.

aa. Abstenerse de ejecutar en las instalaciones del Centro actos que atenten contra la moral o las buenas costumbres.

bb. Abstenerse de causar daño o dejar de custodiar elementos, expedientes y documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones.

Parágrafo 1. Los árbitros, en especial, deberán:

a. Abstenerse de actuar a cualquier título, personalmente o en nombre del Centro, en controversias de las que hubieran conocido anteriormente, o emitido opinión o concepto previos.

b. Cumplir con los términos del pacto arbitral.

Parágrafo 2. Los conciliadores, en especial, deberán:

a. Ilustrar a los comparecientes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación.

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

c. Formular propuestas de arreglo.

d. Levantar el acta o la constancia de la ceremonia de conciliación y someterla a su archivo oficial.

e. Registrar el acta o la constancia de la audiencia de conciliación, de conformidad con lo dispuesto en la ley.

f. Orientar la ceremonia de conciliación atendiendo a los principios que deben regir esta labor.

Parágrafo 3. Los amigables componedores, en especial, deberán:

a. Cumplir al pie de la letra el contenido del mandato que las partes le hayan conferido para la solución de determinada controversia.

Parágrafo 4. Los secretarios de tribunal, en especial, deberán:

a. Guardar estricta reserva de la información que llegue a su conocimiento, en desarrollo de su función.

Parágrafo 5. Los peritos, en especial, deberán:

a. Guardar estricta reserva de los casos confiados a su gestión.

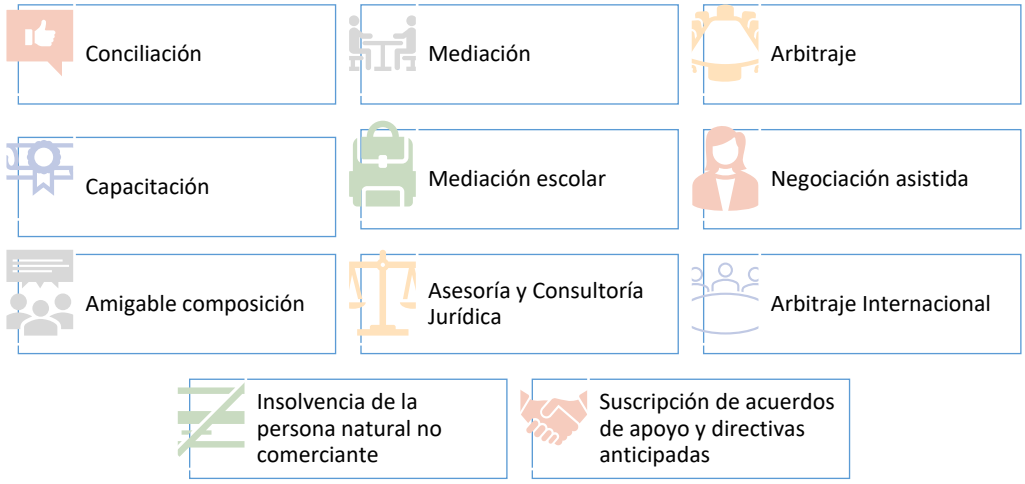
b. Presentar de manera oportuna y verás, los resultados de su ejercicio como peritos.

c. Rendir cuentas, siempre que sea requerido, en los términos en los que establece el código general del proceso.

4. SERVICIOS Y LINEAS DE TRABAJO, DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN

Describir los productos y desarrollos que favorecen la interacción y relación con el sector externo

El Centro de Conciliación y Arbitraje de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) en Colombia se enfoca en la resolución de conflictos mediante mecanismos alternativos de solución de controversias. Aunque los servicios y líneas de trabajo pueden variar con el tiempo, generalmente incluyen:



4.1. Asesoría y Consultoría Jurídica: El centro está en posibilidad de brindar asesorías y consultaría en las áreas del derecho.

4.2. Conciliación: Es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por si mismas la solución de sus diferencias, con la ayudad de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador. Se podrán conciliar todos los asuntos que sean transables o desistibles en las áreas de civil, comercial y familia.

4.3. Mediación: Es un mecanismo de solución de conflictos a través del cual un tercero ajeno al problema interviene entre las personas que se encuentran inmersas en un conflicto para escucharlas para escucharlas, conocer sus intereses y facilitar un camino en el cual se encuentran soluciones equitativas para los participantes en la controversia. El servicio de mediación abarca las áreas de derecho civil, comercial, laboral y familia, y también para resolver controversias no jurídicas que requieren ser tratas desde una perspectiva interdisciplinaria.

4.4. Mediación escolar: Talleres de sensibilización, talleres casuísticos y de creación de escenarios para la negociación, entrenamiento de negociadores e implementación de la medición como mecanismos idóneos para resolver conflictos escolares.

4.5. Suscripción de acuerdos de apoyos y directivas anticipadas: Es un mecanismo de apoyo formal por el cual una persona (mayor de edad) formaliza la designación de quienes le asistirán en la toma de decisiones en la realización de actos jurídicos, esto es, toda manifestación de la voluntad y preferencias de una persona encaminada a producir efectos jurídicos.

4.6. Tramite de Insolvencia de la persona natural no comerciante: El mecanismo mediante el cual una persona natural no comerciante acude para lograr un acuerdo de pago con sus acreedores, cuando no ha podido pagar 2 o más deudas en un tiempo mayor a tres meses se denomina trámite de insolvencia.

4.7. Arbitraje: Es un mecanismo por medio del cual las partes involucradas en un conflicto de carácter transigible defieren su solución a un tribunal arbitral, el cual queda transitoriamente investido de la facultad de administrar justicia, profiriendo una decisión denominada lauro arbitral.

4.8. Arbitraje Internacional: es un mecanismo de resolución de disputas en el que las partes involucradas deciden someter sus diferencias a la decisión de uno o más árbitros, en lugar de recurrir a los tribunales de un país específico. Este proceso es comúnmente utilizado en el ámbito del comercio internacional, relaciones entre estados, inversiones extranjeras y otros contextos legales que cruzan fronteras.

4.9. Amigable composición: Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, a través del cual, dos o más personas, sean estas naturales o jurídicas confían a un tercero, que se denomina amigable componedor, la facultad de definir con fuerza vinculante para las partes, una controversia contra actual de libre disposición.

4.10. Capacitación: El centro es en posibilidad de proveer capacitaciones relacionadas con los mecanismos alternativas de solución de controversias, través de cursos, talleres, diplomados, programas específicos para cada empresa, mediación escolar y otros procesos de formación en MASC.

Estos servicios y líneas de trabajo están diseñados para fomentar la resolución pacífica de disputas y promover la cultura de diálogo y acuerdo en diferentes contextos.

5. ALIADOS ESTATÉGICOS

Describir las instituciones con las cuales se trabaja, se tienen convenios o acuerdos de cooperación

El Centro de Conciliación y Arbitraje de la Universidad Pontificia Bolivariana cuenta con varios aliados estratégicos para fortalecer su misión y expandir su impacto. Aunque los aliados específicos pueden variar con el tiempo, generalmente estos incluyen:

5.1. Organismos Gubernamentales:

5.1.1. Ministerio de Justicia y del Derecho: Colaboración en la promoción y regulación de los métodos alternativos de resolución de conflictos.

5.2. Entidades del Sector Privado:

5.2.1. Cámaras de Comercio: aunando esfuerzos para hacer programas de educación continua conjunta, Alianzas para ofrecer servicios de conciliación y arbitraje en jornadas masivas de conciliación programadas por el Gobierno nacional, Cámara De Comercio de Medellín Para Antioquia Yla del Oriente Antioqueño.

5.2.2. Empresas y Corporaciones: Asociaciones para desarrollar programas de resolución de conflictos internos y externos.

Hoy en día podemos referenciar las siguientes organizaciones:

- ✓ Santis abogados
- ✓ insolvencias Colombia
- ✓ urbe legal

5.3. Redes y Asociaciones Profesionales:

5.3.1. Red de centros de conciliación de naturaleza privada en Antioquia: Hacemos parte de esta red cuyo propósito la realización de diversas actividades en beneficio de los centros de conciliación y arbitraje, en el marco de la docencia, investigación, proyección social, extensión e internacionalización; a través del desarrollo de actividades de capacitación, ejecución de proyectos e investigación, con la finalidad de crear mayor conciencia en la región de los métodos alternativos de solución de conflictos; así como en todas aquellas áreas de interés recíproco

propios de sus objetivos y funciones, con miras al logro de sus fines y al aprovechamiento racional de sus recurso.

5.4. instituciones de Educación Continua y Capacitación:

5.4.1. Extensión universitaria: Para ofrecer cursos y talleres de capacitación en resolución de conflictos y técnicas de conciliación y arbitraje.

5.5. Medios de Comunicación:

5.5.1. Medios Locales Radio Bolivariana: Colaboración para la difusión de información sobre los servicios y beneficios de la conciliación y el arbitraje.

Estos aliados estratégicos ayudan al Centro de Conciliación y Arbitraje de la UPB a ofrecer una gama más amplia de servicios, mejorar sus capacidades y expandir su influencia en la resolución de conflictos.

6. PRINCIPALES RESULTADOS DEL CENTRO

Experiencias a resaltar y resultados principales.

El Centro de Conciliación y Arbitraje de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) ha logrado varios resultados y experiencias destacables en su misión de promover métodos alternativos de resolución de conflictos.

Se ha logrado un crecimiento exponencial significativo, en términos de consolidación, fortalecimiento, posicionamiento, diversificación y extensión del portafolio de servicios, lo que le permite hoy un reconocimiento y un nivel de visibilidad muy amplio por parte de las mismas instituciones estatales y de distintas organizaciones que trabajan en este mismo ámbito de actividades.

La declaratoria de la emergencia sanitaria COVID-19 fue una gran oportunidad para repensarnos, capacitarnos, organizarnos y gestionar todos los aprendizajes adquiridos en atención virtual a los usuarios: protocolos, procedimientos, formatos, canales, dispositivos, sistemas, entre otros. Ese esfuerzo humano, de recursos y de infraestructura, junto con las estrategias de diversificación y extensión de los servicios ha permitido tener sostenidamente una línea de crecimiento, por encima de los indicadores nacionales de la economía, de cada año anterior.

Con especial énfasis, en el impacto en la población objetiva, no solo en la comunidad local sino en toda Colombia, por cuanto el centro se ha venido convirtiendo en apoyo importante para atender las necesidades de acceso a la justicia.

El Reconocimiento a nivel local, regional y nacional.

Fortalecimiento de la relación empresa y estado con la realización de las jornadas gratuitas de conciliación, incluyendo la insolvencia, y el arbitraje social; y la continua participación de las políticas y programas públicos como la conciliatón o festival de la conciliación a nivel nacional y las alianzas estratégicas.

6.1. Resolución Eficiente de Conflictos:

6.1.1. Alta Tasa de Resolución: Logro en la resolución de una alta proporción de casos a través de conciliación y arbitraje, evitando así el litigio judicial prolongado. A la fecha se han logrado más de 2.670 acuerdos conciliatorios entre las partes en asuntos civiles, de familia y comercial, con la consecuente reducción de Costos para nuestros clientes y usuarios que a la fecha suman más **de 5720** personas solicitantes entre naturales y jurídicas.

Desde el año 2020 se han atendido 2.553 usuarios de los cuales hemos obtenido los siguientes resultados:

- ✓ Acuerdos totales y parciales = 976
- ✓ Constancias no acuerdo e inasistencias = 975
- ✓ otros resultados = 222

6.2. Capacitación y Formación de Profesionales: Hemos implementado programas de formación con el aval del Ministerio de Justicia y del Derecho. Para la capacitación en conciliación extrajudicial en derecho se han expedido dos resoluciones que nos confieren dicha autorización, la resolución 908 del 2001 y la resolución 1907 del 7 de noviembre de 2023.En materia de insolvencia de persona natural no comerciante contamos con el aval para la formación según resolución del Ministerio de Justicia y del Derecho 0601 del 26 de mayo de 2020.

6.3. Desarrollo de Buenas Prácticas:

6.3.1. Protocolos y Procedimientos: Creación y estandarización de protocolos y procedimientos eficaces para la resolución de conflictos que sirven de referencia en el ámbito local y nacional,

implementando lo correspondiente a la atención a personas con discapacidad de conformidad con la ley 1996 de 2019 y la guía de atención a mujeres y población LGTBI.

6.4. Impacto en la Comunidad y Empresas:

6.4.1. Programas Comunitarios: Desarrollo de programas de resolución de conflictos que han tenido un impacto positivo en comunidades locales, ayudando a resolver disputas de manera pacífica. Capacitación 150 profesores oficiales. Alcaldía de Medellín. (mediación escolar). También hemos sido garantes de encuentros de mediación en asuntos escolares al interior de la universidad.

6.5. Reconocimientos y Certificaciones:

6.5.1. Premios y Distinciones: Reconocimientos por la calidad y eficacia en la prestación de servicios de conciliación y arbitraje brindada por el Ministerio de Justicia en el año 2012 y Certificación en calidad en la norma NTC 5906, desde el 2013 y hasta 2023.

6.6. Innovación en Servicios:

6.6.1. Implementación de Nuevas Tecnologías: Incorporación de herramientas tecnológicas para la gestión de conflictos, como plataformas digitales para la conciliación virtual.

6.6.2. Desarrollo de Nuevas Metodologías: Innovación en metodologías y técnicas para abordar diferentes tipos de conflictos, adaptándose a las necesidades cambiantes de la sociedad.

6.6.3. Manejo de Casos Complejos: Experiencia en la resolución de casos complejos y de alto perfil, demostrando la capacidad del Centro para manejar situaciones difíciles y de gran envergadura.

6.6.4. En lo académico: Con la transformación curricular del programa de derecho se creó un curso obligatorio en Métodos Alternativos de Solución de Conflicto, en **sexto** semestre, y se redimensiona el estudio de la conciliación y el arbitraje en los cursos “Teoría General del Proceso I y II”.

Trabajo conjunto y colaborativo con la Escuela para que los estudiantes puedan asistir a las audiencias reales como observadores o acompañantes de los conciliadores y pueden realizar prácticas corporativas.

Capacitaciones permanentes con el fin de aumentar las competencias de los estudiantes, docentes y personal administrativo en conjunto con la Escuela y el Consultorio Jurídico en diferentes temas.

Estos resultados y experiencias reflejan el impacto positivo que el Centro de Conciliación y Arbitraje de la UPB ha tenido en la promoción de la resolución pacífica de conflictos y en la mejora de las prácticas en el campo.

7. PROCESOS DE GESTION DE LA CALIDAD EN EL CENTRO

Desarrollados en el contexto del Sistema de Gestión Integrado.

Debido a que, para los servicios de la conciliación y el arbitraje rige la Norma técnica de calidad NTC 5906, estamos participando en el Sistema De Gestión Integrado, donde no solo lo hacemos como centro, sino que nos articulamos a los centros de conciliación de los consultorios jurídicos como ejercicio multicampus.

Al respecto, de manera conjunta con se construyó la Política Integrada de Calidad, los Objetivos Integrados de Calidad; el Alcance, así mismo se inició la revisión de las Carpetas de Documentación soporte, con los procedimientos y/o metodologías del SGC y sus formatos, para ajustes y observaciones.
Los procesos de gestión de la calidad en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Universidad Pontificia Bolivariana están diseñados para asegurar que los servicios sean efectivos, eficientes y cumplan con los estándares establecidos.

Algunos procesos comunes de gestión de la calidad que suelen estar en práctica del Centro de conciliación y arbitraje:

7.1. Planificación de la Calidad:

7.1.1. Definición de Estándares y Objetivos: Establecimiento de estándares de calidad y objetivos claros para los servicios de conciliación, arbitraje y mediación.

7.1.2. Desarrollo de Políticas y Procedimientos: Creación de políticas y procedimientos documentados que guíen las actividades y aseguren la consistencia y calidad en la prestación de servicios.

7.1.3. Capacitación y Desarrollo del Personal:

7.1.3.1. Programas de Formación Continua: Implementación de programas de capacitación para el personal en técnicas de resolución de conflictos, habilidades interpersonales y actualización sobre normativas legales.

7.1.3.2. **Certificación y Evaluación:** Aseguramiento de que los conciliadores, árbitros y mediadores estén debidamente certificados y continúen su formación profesional.

7.2. Control de Procesos:

7.2.1. Monitoreo de Casos: Seguimiento de los casos en curso para asegurar que se estén manejando de acuerdo con los procedimientos establecidos y dentro de los plazos estipulados.

7.2.2. Evaluación de la Calidad de los Servicios: Realización de evaluaciones periódicas de la calidad de los servicios, incluyendo revisiones de los procesos de conciliación y arbitraje.

7.3. Gestión de la Documentación:

7.3.1. Registro y Archivo: Mantenimiento de registros detallados y actualizados de los procedimientos, decisiones y comunicaciones relacionadas con los casos.

7.3.2. Accesibilidad y Seguridad: Garantizar que la documentación sea accesible para las partes autorizadas y que esté protegida adecuadamente contra accesos no autorizados.

7.4. Retroalimentación y Mejora Continua:

7.4.1. Encuestas de Satisfacción: Implementación de encuestas de satisfacción para obtener feedback de las partes involucradas en los procesos de conciliación y arbitraje.

7.4.2. Análisis de Retroalimentación: Análisis de la retroalimentación recibida para identificar áreas de mejora y ajustar procesos y procedimientos en consecuencia.

7.5. Auditorías Internas:

7.5.1. Revisión de Procesos: Realización de auditorías internas para evaluar la conformidad con los estándares de calidad y procedimientos establecidos.

7.5.2. Identificación de No Conformidades: Detección y corrección de cualquier no conformidad o desviación de los procedimientos estándares.

7.6. Gestión de Riesgos:

7.6.1. Evaluación de Riesgos: Identificación y evaluación de riesgos potenciales que puedan afectar la calidad de los servicios y la eficacia de los procesos.

7.6.2. Planes de Mitigación: Desarrollo de planes para mitigar riesgos y asegurar la continuidad y estabilidad en la prestación de servicios.

7.7. Evaluación de Desempeño:

7.7.1. Indicadores de Desempeño: Definición y monitoreo de indicadores clave de desempeño (KPI) para medir la efectividad y eficiencia de los servicios.

7.7.2. Informes de Desempeño: Elaboración de informes periódicos sobre el desempeño del Centro, que incluyen análisis de los resultados y recomendaciones para mejoras.

7.8. Actualización y Adaptación:

7.8.1. Revisión de Normativas: Actualización constante de procedimientos y políticas en función de cambios en la legislación y normativas aplicables.

7.8.2. Adaptación a Nuevas Tecnologías: Incorporación de nuevas tecnologías y herramientas para mejorar la gestión y prestación de servicios.

Estos procesos son fundamentales para garantizar que el Centro de Conciliación y Arbitraje de la UPB mantenga altos estándares de calidad y continúe ofreciendo servicios efectivos y eficientes en la resolución de conflictos.

8. PROSPECTIVA DEL CENTRO

Desarrollarla con base en el plan de desarrollo institucional - PDI 2025.

Se constituye en un reto la reorganización administrativa del Centro de Conciliación para optimizar recursos, manteniendo la calidad en la prestación de los servicios.

Mayores relacionamientos internos y externos, con la finalidad de diversificar el portafolio de servicios generen mayores ingresos.

Generar nuevo conocimiento a través de los procesos investigativos que se realizan en la Facultad y a través de las articulaciones con las redes en las que se hace presencia, por ello queremos participar en la elaboración de publicaciones, en las que Sistematicemos resultados y experiencias.

Fortalecer los servicios inclusivos en temas de discapacidad y género como garantía de acceso a la justicia.

Continuar desarrollando la eficiencia económica del Centro de Conciliación y Arbitraje con el objetivo de dar cumplimiento a la sostenibilidad de la Universidad, por ello el reto es que a diciembre de 2025 disminuiremos el excedente negativo.

Seguiremos con el enorme compromiso y la necesidad de fortalecer la profesión para enfrentar grandes retos que tiene nuestro país, como la globalización, la crisis de la administración y el acceso a la justicia, las barreras en el mercado laboral, la transformación digital, la introducción de cambios legislativos constantes, la reivindicación y el fortalecimiento de la ética como el pilar del Derecho, la defensa y la restauración de la dignidad humana del profesional del Derecho y el abuso del derecho por parte de los operadores judiciales e, incluso, de algunos profesionales del Derecho, entre otros.

Para cumplir con estos retos trazamos un plan operativo que se sintetiza en cuatro acciones fundamentales a realizar en el año:

8.1. Fortalecer la gestión comercial, articulación con Mercadeo y Extensión, es decir, la Expansión de Servicios y Cobertura:

8.1.1. Diversificación de Servicios: Ampliar la gama de servicios ofrecidos, incluyendo la mediación en línea y la resolución de conflictos en contextos internacionales, para responder a la demanda creciente y a la globalización, en línea con la visión global del PDI 2025.

8.1.2. Alianzas Estratégicas: Establecer alianzas con instituciones académicas, gubernamentales y del sector privado para fortalecer la capacidad del Centro y ampliar su alcance.

8.1.3. Fortalecimiento de la Capacitación y Formación: Impulsar el desarrollo de la formación integral que se está realizando a través del Centro de Conciliación y Arbitraje desde las diferentes propuestas de programas de formación en busca de fortalecer las capacidades humanas y competencias para la transformación social y humana.

8.1.4. Continuar desarrollando la eficiencia económica del Centro de Conciliación y Arbitraje con el objetivo de dar cumplimiento a la sostenibilidad de la Universidad.

8.1.5. Diseñar el plan de relacionamiento multicampus.

Tenemos claro que, para cumplir con estas actividades también hay que mantener el posicionamiento en la prestación de servicios de calidad del Centro de Conciliación y arbitraje, como un verdadero escenario de garantía de acceso a la justicia, donde la Escuela cumple parte de su misión en la proyección social.

A diciembre de 2025, el Centro de Conciliación y Arbitraje se su propone atender como mínimo 600 usuarios, recepcionarán como mínimo 490 solicitudes de audiencia de conciliación, 3 de arbitraje, 140 de insolvencia de persona natural no comerciantes. Pese a que los resultados no dependen propiamente del Centro, sino de la voluntad de las partes intervinientes, estimamos que las audiencias con acuerdos logrados sean equivalentes a un porcentaje valor igual o mayor al 50%; las constancias un valor del 45%; y el 5% restante sean otros resultados

Así mismo nos propusimos programar 6 capacitaciones internas y externas teniendo en cuenta las necesidades de la población, entre estas capacitaciones estará la oferta del de conciliación; el de insolvencia de personas naturales no comerciantes dos por semestre; además de capacitar en la ley 1996 de 2019 de capacidad legal de personas con discapacidad.

Para desarrollar una prospectiva del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) en base al Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2025 de la UPB, es importante alinear los objetivos y estrategias del Centro con las metas y enfoques generales del PDI.

a. **Sistema de Gestión de Calidad:** Implementar un sistema robusto de gestión de calidad que incluya auditorías regulares, retroalimentación continua y mejoras basadas en los estándares del PDI 2025.

b. **Mejora en la Calidad del Servicio:** Lograr un alto nivel de satisfacción entre los usuarios de los servicios del Centro y reconocimiento como un líder en la resolución de conflictos.
c. **Contribución Social y Académica:**

d. **Impacto en la Comunidad:** Contribuir significativamente a la resolución pacífica de conflictos en la comunidad y en el ámbito empresarial, apoyando la cohesión social y el desarrollo económico.

e. **Avance Académico:** Ser un referente en la investigación y la formación en resolución de conflictos, promoviendo avances significativos en el campo.

Esta prospectiva del Centro de Conciliación y Arbitraje de la UPB, basada en el Plan de Desarrollo Institucional 2025, está orientada a posicionar al Centro como una entidad de vanguardia en la resolución de conflictos, alineada con los objetivos estratégicos de la UPB y comprometida con la excelencia y la innovación.