



**CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA**  
**CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION**

**PROGRAMA DE PASANTIAS**

**ALTERNATIVAS DE SOLUCION DE CONFLICTOS**

**CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA**

**SANTAFE DE BOGOTA, D.C**

CAP/sol-pas.DOC

Sección Nacional de la Comisión Interamericana de Arbitraje Comercial. CIAC

Comité Nacional de la Cámara de Comercio Internacional. CCI - París • Centro de Arbitraje Comercial Interamericano. CACI

Carrera 9ª N° 16-21, piso 4º Teléfonos: 2848770 • 3347900 Fax: 2817332 Apartado Aéreo: 29834, Santafé de Bogotá, D. C., Colombia



**CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA**  
**CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION**

**PROGRAMA PASANTIAS**

**I. INTRODUCCION:**

El programa de pasantías es una de las líneas de capacitación para el entrenamiento de directores, conciliadores y árbitros, en la puesta en marcha y la proyección de los Centros de Arbitraje y Conciliación. Pretende documentar, cualificar y actualizar el desempeño de los profesionales que se encuentran en este campo compartiendo y enriqueciendo, tanto los aspectos jurídicos, como la metodología de abordaje de estos temas.

Tiene como finalidad el desarrollar destrezas y habilidades prácticas para el manejo de la conciliación y el arbitraje, para facilitar en los profesionales del derecho, la dirección, el abordaje técnico de los métodos alternos y la proyección del Centro de una manera más dinámica y efectiva.

**II. OBJETIVO GENERAL:**

Consiste en un refuerzo práctico de los conocimientos teóricos y experiencias previas, utilizando una metodología de modelamiento y práctica que aborda la capacitación, desde el primer nivel de entrenamiento, hasta la fase operativa de desarrollo y dirección. Se constituye por lo tanto, en un soporte especializado que prepara para el montaje y desarrollo de los Centros y para la cualificación de la labor de los profesionales en el uso de estas figuras.

**III. OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

De acuerdo con los módulos que sean tomados, según especialidad, al finalizar la pasantía, el profesional estará en capacidad de:

- Identificar los aspectos jurídicos y doctrinales que sustentan el ejercicio práctico del arbitraje y la conciliación, como mecanismos alternos de solución de conflictos.
- Identificar las diferentes modalidades de arbitraje, al igual que realizar un análisis crítico de los procedimientos utilizados en cada país identificando, tanto las fortalezas, como las debilidades.



**CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA**  
**CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION**

- Especificar los alcances de estos mecanismos en su propio Centro, para desarrollarlos y promocionarlos de acuerdo con sus expectativas profesionales y necesidades sociales y comerciales.
- Ejercer las funciones de secretaría de un tribunal de arbitramento, siguiendo lo establecido por el reglamento y apoyando al tribunal sobre los procedimientos a seguir.
- Operar hábil y profesionalmente un Centro de Arbitraje y Conciliación desarrollando y/o coordinando todas sus funciones administrativas, de proyección, de capacitación y de promoción del mismo.
- Manejar de manera efectiva los expedientes del Centro: teniendo en cuenta las características operativas, funcionales y confidenciales de los mismos.
- Aplicar procedimientos ágiles y sencillos para realizar evaluaciones periódicas, tanto del alcance del Centro, como del desempeño de conciliadores y árbitros, con el fin de mejorar y documentar dichas actuaciones.
- Fortalecer la imagen del Centro, dentro de su comunidad, como una entidad de apoyo profesional en la prestación del servicio sobre métodos alternos de solución y conflictos, promoviendo soluciones eficaces y rápidas a sus diferencias.

**IV. REQUISITOS:**

Se requiere el diligenciamiento del formato de requisición adjunto, con el fin de ajustar las temáticas y prácticas previstas, a las necesidades de entrenamiento y los niveles de experiencia previos, de quienes solicitan la pasantía.

Se sugiere analizar en detalle las temáticas sugeridas en cada módulo (anexo), para señalar en el formato de inscripción las de mayor interés y/o profundización, pues el curso es particularizado y su diseño final obedece a las necesidades específicas de quien lo toma. Razón por la cual esta información es de vital importancia y debe remitirse al Centro con suficiente anterioridad a la fecha programada para el curso.



## CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

### CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION

#### V. METODOLOGIA:

La metodología a utilizar, es mixta, pues combina tres niveles de aprendizaje que con la debida supervisión y material de apoyo desarrollado, lleva al profesional al cumplimiento de los objetivos señalados. Esta consiste en cuatro niveles, a saber:

**1. Observación dirigida:** Consiste en la participación activa de todas las acciones del Centro, a través de herramientas de apoyo diseñadas para su posterior evaluación y seguimiento.

**2. Práctica supervisada:** Consiste en la participación activa en las audiencias de conciliación y arbitraje desarrolladas en el Centro, hasta donde la ley nos lo permita, para entrenar a través del desarrollo de una guía estratégica de observación, planeación y evaluación.

**3. Análisis de ejecución:** Permite un análisis del grupo interdisciplinario de las tareas desarrolladas por los profesionales en entrenamiento, que incluye, tanto, la revisión y el análisis de expedientes, como la evaluación de las intervenciones individuales realizadas. Contempla una guía de seguimiento en cada caso a fin de facilitar el desarrollo de fortalezas y minimizar las debilidades de cada participante.

**4. Evaluación:** Atendiendo la filosofía de aprendizaje individualizado, que promueve el programa de pasantías se realizará al inicio una evaluación al participante para evidenciar el nivel de conocimientos y experiencias con los que ingresa al programa.

En cada módulo se realiza una evaluación del desempeño del participante, a cargo de los profesionales que dirigen su entrenamiento, para profundizar o reorientar las temáticas, de acuerdo con los resultados de la capacitación y los recursos del participante.

Al finalizar la pasantía, se lleva a cabo una evaluación, a manera de retroalimentación (verbal), que incluye los resultados de la evaluación de personalidad, realizada paralelamente, para señalar la relación que existe entre su manejo personal del conflicto y sus habilidades como conciliador.



**CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA**  
**CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION**

**INSCRIPCION A LA PASANTIA**

**NOMBRE :** \_\_\_\_\_  
**CARGO :** \_\_\_\_\_  
**PROFESIÓN :** \_\_\_\_\_  
**TIEMPO DE VINCULACIÓN AL CENTRO:** \_\_\_\_\_

**FUNCIONES QUE DESEMPEÑA :**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**CAPACITACIÓN RECIBIDA EN CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE:**  
**(SEÑALE EL NOMBRE DEL EVENTO Y SU DURACIÓN)**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**SEÑALE LOS MÓDULOS ELEGIDOS PARA LA PASANTÍA Y EN CADA UNO LOS TEMAS DE MAYOR INTERES:**

MODULO	TEMAS

**SI NO ES POSIBLE REALIZAR LA PASANTIA EN LAS FECHAS INDICADAS INDIQUE LAS FECHAS PROBABLES DE REALIZACIÓN:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**NO OLVIDAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS PARA LA PASANTÍA : LEY ACTUAL Y DEMAS INFORMACION QUE UD. CONSIDERE CONVENIENTE.**



**CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA**  
**CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION**

***CARACTERISTICAS DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO SOLICITANTE***

***INFORMACION PROGRAMA DE PASANTIAS***

El siguiente formato permite obtener información general y confidencial acerca del desarrollo y funcionamiento de su centro. El objetivo fundamental consiste en identificar adecuadamente las necesidades de entrenamiento del participante, atendiendo a las características del medio en el cual se desempeña. Por esta razón es de suma importancia, el envío de esta información en documento adjunto a la mayor brevedad.

**1. ESTRUCTURA DEL CENTRO:** Número de funcionarios, cargos, funciones, tiempo de cada uno en el cargo y tipos de capacitación recibida en conciliación y arbitraje.

**2. FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO :** Identificar la fecha de aprobación del control, el tiempo de funcionamiento del mismo y el tipo de promoción y difusión realizada a la fecha.

**3. RESPECTO DE LA CONCILIACION:** Ofrecer información completa sobre: Número de solicitudes recibidas en el último año, Número de acuerdos logrados, Promedio de audiencias realizadas al mes, número de acuerdos logrados, número total de casos atendidos, áreas del derecho que han abarcado los conflictos y señalar si han tenido experiencia en conciliaciones multilaterales.

**4. RESPECTO DEL ARBITRAJE:** Señale el número de solicitudes recibidas en el último año y el número de tribunales de arbitramento realizados.



**CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA**  
**CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION**

**VI. DURACION:**

En el cronograma adjunto se especifica la duración por módulos de cada materia a tratar. Esta dependerá entonces del número de módulos a tomar, y de la experiencia que posea el interesado, la cual deberá especificar claramente en el formato de requisición adjunto.

**VII. COSTOS:**

El costo del programa de pasantía se determinará en el momento en que se seleccionen los módulos a tomar y el tiempo de duración de cada uno, pues su programación final estará sujeta a las necesidades y requerimientos de los participantes.

*Todos los gastos de traslado, alojamiento, alimentación y viáticos, corren por cuenta de quien toma la pasantía.*

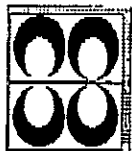
**VIII. MATERIAL DE APOYO:**

Se entregará un material de apoyo "modelos" para cada participante, ajustados a las temáticas a tratar. El valor de dicho material se encuentra incluido en el costo total de cada módulo.

**IX. REALIZACION:**

La duración del programa depende del número de módulos a tomar, atendiendo a la duración que se señala en cada uno de ellos. La fecha de realización se fijará de común acuerdo con los interesados.

Este es un elemento importante dentro del aprendizaje pues involucra, tanto el nivel de autoanálisis, como la evaluación de resultados, que le ofrece al participante una visión integral y muy próxima de sus recursos, para optimizar su gestión en el campo en que haya sido entrenado.



**PROGRAMA PASANTÍAS**  
**MODULO DE HABILIDADES BÁSICAS EN CONCILIACIÓN**  
**DURACIÓN : 10 (DIEZ) DÍAS HÁBILES**

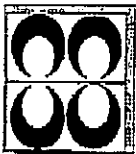
**OBJETIVO GENERAL :**

OFRECER AL PARTICIPANTE UNA EXPERIENCIA PRÁCTICA QUE LE PERMITA ENRIQUECER SUS CONOCIMIENTOS TEÓRICOS Y RECONOCER DENTRO DE SU REPERTORIO LAS HABILIDADES QUE POSEE PARA SU FUTURO DESEMPEÑO COMO CONCILIADOR, CONOCIENDO EL ALCANCE DE SU ROL Y LAS CARACTERÍSTICAS DE LA AUDIENCIA.

TEMA	CONTENIDO	METODOLOGIA	RECURSOS	TIEMPO
PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA	1. FILOSOFÍA DE LA PASANTÍA 2. AGENDA DE TRABAJO 3. EXPECTATIVAS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BIENVENIDA</li> <li>• PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA</li> <li>• ENTREGA DE MATERIAL</li> <li>• DEFINICIÓN DE CONTEXTO Y COMPROMISOS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DESAYUNO</li> <li>• AGENDA</li> <li>• DINÁMICA DE EXPECTATIVAS</li> <li>• MANUAL Y ANEXOS</li> </ul>	4 HORAS
EVALUACIÓN INICIAL DE HABILIDADES	4. SIMULACIÓN DE AUDIENCIA CON CASUÍSTICA REAL. 5. APLICACIÓN DE LA PRUEBA DE COLORES 6. DESEMPEÑO INICIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIMULACIÓN Y REGISTRO VISUAL DE LA AUDIENCIA DE CADA PARTICIPANTE.</li> <li>• EVALUACIÓN DEL GRUPO ASESOR DURANTE Y DESPUES DE LA SIMULACIÓN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FILMACIÓN DE CADA PARTICIPANTE</li> <li>• TEST COLORES CASUÍSTICA AJUSTADA</li> </ul>	4 HORAS SIN EVALUACIÓN
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN CONCILIACIÓN	7. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DE UN CENTRO DE CONCILIACIÓN 8. REGLAMENTO Y OPERACIÓN DEL MISMO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS</li> <li>• ALCANCES Y LIMITACIONES.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY</li> <li>• REGLAMENTO</li> <li>• MODELOS</li> </ul>	4 HORAS
PERFIL DEL MEDIADOR	9. PREMISAS BÁSICAS DE LOS ENFOQUES DE CONCILIACIÓN 10. IMPLICACIONES EN EL PERFIL DEL MEDIADOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TALLER CONCEPTUAL</li> <li>• ANÁLISIS DEL REGISTRO VISUAL DE CADA PARTICIPANTE A LA LUZ DEL PERFIL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VIDEOS</li> <li>• MANUAL</li> </ul>	4 HORAS

DERECHOS RESERVADOS CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ

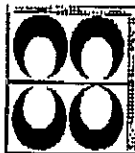




**PROGRAMA PASANTÍAS**  
**MODULO DE HABILIDADES BÁSICAS**  
**DURACIÓN : 10 (DIEZ) DÍAS HÁBILES**  
 Continuación

<b>TEMA</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>
VISIÓN DEL CONFLICTO EN CONCILIACIÓN.	11- POSTURA DEL CONCILIADOR FRENTE A LOS CONFLICTO 12- VISIÓN PERSONAL DEL CONFLICTO REDEFINICIÓN DEL CONFLICTO : UNA METODOLOGÍA PARA REDEFINIR EL CONFLICTO COMO PROYECTO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>TALLER CONCEPTUAL Y PRACTICO SOBRE CADA TEMA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GUÍAS DE TRABAJO</li> </ul>	4 HORAS
LA COMUNICACIÓN EN CONCILIACIÓN	13- MANEJO DE AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN 14- HABILIDADES DESDE LA P.N.L	<ul style="list-style-type: none"> <li>TALLER CONCEPTUAL Y PRACTICO SOBRE PREGUNTAS</li> <li>MATERIAL DE APOYO</li> <li>REGISTRO VISUAL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GUÍAS DE TRABAJO</li> <li>FILMACIONES</li> <li>VIDEOS</li> <li>EDITADORA</li> </ul>	4 HORAS POR TALLER
LA NEGOCIACIÓN EN CONCILIACIÓN	15. PRINCIPIOS DE NEGOCIACIÓN APLICADOS 16. CASO PRACTICO 17. ACIERTOS Y DESACIERTOS AL NEGOCIAR : TOMA DE DECISIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>TALLER</li> <li>ANÁLISIS DE CASO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GUÍAS DE TRABAJO</li> <li>FILMACIONES</li> <li>CASUÍSTICA</li> </ul>	8 HORAS
MANEJO JURÍDICO DE LOS ACUERDOS	18. REDACCIÓN DE ACTAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>REVISIÓN DE ACTAS</li> <li>GUÍA DE REDACCIÓN DE ACTAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GUÍAS</li> <li>TALLER</li> </ul>	4 HORAS

DERECHOS RESERVADOS CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ

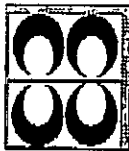


**PROGRAMA PASANTÍAS  
MODULO DE HABILIDADES BÁSICAS  
DURACIÓN : 10 (DIEZ) DÍAS HÁBILES**  
Continuación

TEMA	CONTENIDO	METODOLOGÍA	RECURSOS	TIEMPO
REALIZACIÓN DE CONCILIACIÓN ASISTIDA (CO-MEDIACIÓN)	PRESENTACIÓN DEL ESQUEMA DE CONCILIACIÓN ASISTIDA (CO-MEDIACIÓN): COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES REALIZACIÓN DE CONCILIACIÓN ASISTIDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>REALIZACIÓN DE CONCILIACIÓN ASISTIDA POR UN CONCILIADOR EXPERTO</li> <li>PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE AUDIENCIAS REALIZADAS</li> <li>ESTUDIO DE CASO CON EL GRUPO ASESOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESQUEMA DE CONCILIACIÓN ASISTIDA</li> <li>MANUAL</li> </ul>	3 HORAS POR AUDIENCIA
ANÁLISIS ESTRUCTURADO DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN REALIZADAS POR LOS PARTICIPANTES CON EL SOPORTE DE UN CONCILIADOR EXPERTO.	CRITERIOS DE OBSERVACIÓN ANÁLISIS DE EJECUCIÓN CRITERIOS DE INTERVENCIÓN VIABILIDAD DE LOS ACUERDOS LOGRADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE UN CONCILIADOR EXPERTO</li> <li>ANÁLISIS DE EJECUCIÓN ESTUDIO DE CASO</li> <li>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO EN ACUERDOS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AUDIENCIAS MANEJADAS EN EL CENTRO DE FORMATOS DE ANÁLISIS DE GUÍAS DE TRABAJO MANUAL</li> </ul>	POR CADA AUDIENCIA : 4 HORAS
EVALUACIÓN DE LA PASANTÍA	EVALUACIÓN FINAL PARA EL PARTICIPANTE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>RETROALIMENTACIÓN TEST DE COLORES</li> <li>EVALUACIÓN FINAL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>COLORES</li> <li>FORMATO DE EVALUACIÓN</li> </ul>	2 HORAS

DERECHOS RESERVADOS CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ

**TOTAL HORAS DE OBSERVACIÓN : 24 HORAS  
TOTAL HORAS DE ANÁLISIS CONCEPTUAL : 36 HORAS  
TOTAL HORAS CONCILIACIÓN : 10 HORAS**



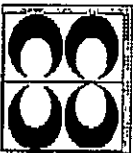
**PROGRAMA PASANTÍAS  
ESPECIALIZACIÓN EN CONCILIACIÓN  
DURACIÓN : 10 (DIEZ) DÍAS HÁBILES**

**OBJETIVO GENERAL :**

ENTRENAR AL PARTICIPANTE, A TRAVÉS DE LA EXPERIENCIA PRACTICA EN CONCILIACIÓN, EN EL MANEJO DE UN MODELO ESTRATÉGICO DE INTERVENCIÓN, EN AUDIENCIAS BILATERALES, DESARROLLANDO HABILIDADES DE QUE FACILITEN LA NEGOCIACIÓN Y LA COMUNICACIÓN, COMO HERRAMIENTAS DE APOYO.

TEMA	CONTENIDO	METODOLOGÍA	RECURSOS	TIEMPO
PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA	1. FILOSOFÍA DE LA PASANTÍA 2. AGENDA DE TRABAJO 3. EXPECTATIVAS, 4. NIVEL DE PROFUNDIZACIÓN ESPERADA	• BIENVENIDA • PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA • ENTREGA DE MATERIAL • DEFINICIÓN DE CONTEXTO Y COMPROMISOS	• DESAYUNO • AGENDA • DINÁMICA DE EXPECTATIVAS • MANUAL Y ANEXOS	4 HORAS
EVALUACIÓN INICIAL DE HABILIDADES	5. SIMULACIÓN DE AUDIENCIA CON CASUÍSTICA REAL. 6. APLICACIÓN DE LA PRUEBA DE COLORES	• SIMULACIÓN Y REGISTRO VISUAL DE CADA PARTICIPANTE. • EVALUACIÓN DEL GRUPO ASESOR, DURANTE Y DESPUÉS DE LA SIMULACIÓN.	• FILMACIÓN DE TEST COLORES CASUÍSTICA AJUSTADA	4 HORAS SIN EVALUACIÓN
ASPECTOS DE LA NEGOCIACIÓN EN LA CONCILIACIÓN	7. PLANEACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN DE POSICIONES 8. MOVILIZACIÓN DE LA AGENDA 9. MANEJO DEL MODELO	• MANEJO DE CASUÍSTICA APLICADA • TALLER CONCEPTUAL • ESTUDIO DE CASO	• TALLER DE PLANEACIÓN DE MATERIAL DE APOYO.	8 HORAS
CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	10. MANEJO DEL MODELO ESTRATÉGICO 11. TIPOS DE INTERVENCIÓN EN DIFERENTES CASOS.	• TALLER CONCEPTUAL • ANÁLISIS DEL REGISTRO VISUAL DE CADA PARTICIPANTE A LA LUZ DE LOS CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	• VIDEOS • MANUAL	8 HORAS

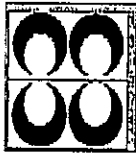
DERECHOS RESERVADOS CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ



**PROGRAMA PASANTÍAS  
ESPECIALIZACIÓN EN CONCILIACIÓN  
DURACIÓN : 10 (DIEZ) DÍAS HÁBILES**  
Continuación

TEMA	CONTENIDO	METODOLOGÍA	RECURSOS	TIEMPO
MANEJO DE APODERADOS	10. POSTURA DEL CONCILIADOR FRENTE A LOS APODERADOS. 11. TIPO DE INTERVENCIONES EN DIFERENTES CONTEXTOS.	<ul style="list-style-type: none"><li>TALLER CONCEPTUAL Y PRACTICO</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>MANUAL</li></ul>	4 HORAS
MANEJO DE EVENTOS CRÍTICOS	14. GENERADOS POR LAS PARTES 15. GENERADOS POR EL CONCILIADOR	<ul style="list-style-type: none"><li>VIDEO</li><li>CASUÍSTICA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>MANUAL</li></ul>	8 HORAS
CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	16. REDEFINICIÓN DE CONFLICTOS 17. NIVELES DE INTERVENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>ANÁLISIS DE CASO</li><li>VIDEO</li><li>TALLER</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>MANUAL</li></ul>	8 HORAS

DERECHOS RESERVADOS CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ



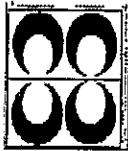
**PROGRAMA PASANTÍAS  
ESPECIALIZACIÓN EN CONCILIACIÓN  
DURACIÓN : 10 (DIEZ) DÍAS HÁBILES**

Continuación

TEMA	CONTENIDO	METODOLOGÍA	RECURSOS	TIEMPO
REALIZACIÓN DE CONCILIACIÓN ASISTIDA (CO-MEDIACIÓN)	PRESENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN COMPROMISO RESPONSABLE REALIZACIÓN ASISTIDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>REALIZACIÓN DE CONCILIACIÓN ASISTIDA POR UN CONCILIADOR EXPERTO</li> <li>PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE AUDIENCIAS REALIZADAS</li> <li>ESTUDIO DE CASO CON EL GRUPO ASESOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESQUEMA DE CONCILIACIÓN ASISTIDA</li> <li>MANUAL</li> </ul>	3 HORAS POR AUDIENCIA
ANÁLISIS ESTRUCTURADO DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN REALIZADAS POR LOS PARTICIPANTES CON EL SOPORTE DE UN CONCILIADOR EXPERTO.	CRITERIOS ANÁLISIS E CRITERIOS VIABILIDAD DE ACUERDOS LOGRADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE UN CONCILIADOR EXPERTO</li> <li>ANÁLISIS DE EJECUCIÓN ESTUDIO DE CASO</li> <li>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO EN ACUERDOS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AUDIENCIAS MANEJADAS EN EL CENTRO DE FORMATOS DE ANÁLISIS DE GUÍAS DE TRABAJO MANUAL</li> </ul>	POR CADA AUDIENCIA 4 HORAS
EVALUACIÓN DE LA PASANTÍA	EVALUACIÓN PARTICIPATIVA EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO</li> <li>EVALUACIÓN FINAL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PLAN DE MEJORAMIENTO DE EVALUACIÓN</li> </ul>	2 HORAS

ARCHIVOS RESERVADOS CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ

TOTAL HORAS DE OBSERVACIÓN :  
TOTAL HORAS DE ANÁLISIS :  
TOTAL HORAS CONCILIACIÓN : 21



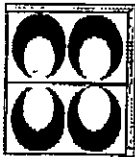
**PROGRAMA PASANTÍAS  
NIVEL DE EXPERTO  
DURACIÓN: 10 (DIEZ) DÍAS HÁBILES**

**OBJETIVO GENERAL:**

PROFUNDIZAR EN LOS CONOCIMIENTOS TEÓRICOS Y HABILIDADES PRACTICAS DE LOS CONCILIADORES, ACTUALIZANDO INFORMACIÓN, AFIANZANDO TÉCNICAS E INVOLUCRANDO EL MANEJO DE GRUPOS, DENTRO DE LA FIGURA.

TEMA	CONTENIDO	METODOLOGÍA	RECURSOS	TIEMPO
PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA	1. FILOSOFÍA DE LA PASANTÍA 2. AGENDA DE TRABAJO 3. EXPECTATIVAS. 4. NIVEL DE PROFUNDIZACIÓN ESPERADO	•BIENVENIDA •PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA •ENTREGA DE MATERIAL •DEFINICIÓN DE CONTEXTO Y COMPROMISOS	• DESAYUNO • AGENDA • DINÁMICA DE EXPECTATIVAS • MANUAL Y ANEXOS	4 HORAS
MANEJO AUDIENCIA DE CONCILIACION MULTILATERAL (GRUPO ASESOR, ABOGADO DEL CENTRO)	PLANEACIÓN Y ABORDAJE ESTRATÉGICO. ABORDAJE ESTRATÉGICO DE LA AUDIENCIA CARACTERÍSTICAS REQUISITOS MANEJO DE GRUPOS. ANÁLISIS DE ACTAS Y VIABILIDAD DE LOS ACUERDOS LOGRADOS	OBSERVACIÓN DIRIGIDA  PREPARACIÓN SOBRE CASUÍSTICA REAL.  PRACTICA SUPERVISADA ANÁLISIS DE EJECUCIÓN	• VIDEO DE AUDIENCIAS CASUÍSTICA GUÍA DE PLANEACIÓN DE GUÍA DE EJECUCIÓN DE GUÍA DE OBSERVACIÓN DE GUÍA DE REDACCIÓN DE ACTAS • EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS	16 HORAS

DERECHOS RESERVADOS CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ

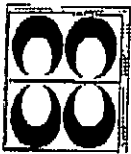


**PROGRAMA PASANTÍAS  
NIVEL DE EXPERTO  
DURACIÓN : 10 (DIEZ) DÍAS HÁBILES**  
Continuación

TEMA	CONTENIDO	METODOLOGÍA	RECURSOS	TIEMPO
REALIZACIÓN DE CONCILIACIÓN ASISTIDA (CO-MEDIACIÓN)	PRESENTACIÓN DEL ESQUEMA DE CONCILIACIÓN ASISTIDA (CO-MEDIACIÓN): COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES REALIZACIÓN DE CONCILIACIÓN ASISTIDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>REALIZACIÓN DE CONCILIACIÓN ASISTIDA POR UN CONCILIADOR EXPERTO</li> <li>PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE AUDIENCIAS REALIZADAS</li> <li>ESTUDIO DE CASO CON EL GRUPO ASESOR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESQUEMA DE CONCILIACIÓN ASISTIDA</li> <li>MANUAL</li> </ul>	3 HORAS POR AUDIENCIA
ANÁLISIS ESTRUCTURADO DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN REALIZADAS POR LOS PARTICIPANTES CON EL SOPORTE DEL TUTOR.	CRITERIOS DE OBSERVACIÓN ANÁLISIS DE EJECUCIÓN CRITERIOS DE INTERVENCIÓN VIABILIDAD DE LOS ACUERDOS LOGRADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>TUTORÍA Y SEGUIMIENTO DE UN CONCILIADOR EXPERTO</li> <li>ANÁLISIS DE EJECUCIÓN</li> <li>ESTUDIO DE CASO</li> <li>EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO EN ACUERDOS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AUDIENCIAS MANEJADAS EN EL CENTRO DE FORMATOS</li> <li>ANÁLISIS DE GUÍAS DE TRABAJO</li> <li>MANUAL</li> </ul>	POR CADA AUDIENCIA : 4 HORAS
EVALUACIÓN DE LA PASANTÍA	EVALUACIÓN FINAL PARA EL PARTICIPANTE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO</li> <li>EVALUACIÓN FINAL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PLAN DE MEJORAMIENTO</li> <li>FORMATO DE EVALUACIÓN</li> </ul>	2 HORAS

DERECHOS RESERVADOS CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ

**TOTAL HORAS DE OBSERVACIÓN : 10 HORAS  
TOTAL HORAS DE ANÁLISIS CONCEPTUAL : 40 HORAS  
TOTAL HORAS DE TUTORÍA : 20 HORAS**



**PROGRAMA PASANTÍAS**  
**NIVEL DE EXPERTO**  
**DURACIÓN : 10 (DIEZ) DÍAS HÁBILES**  
 Continuación

TEMA	CONTENIDO	METODOLOGÍA	RECURSOS	TIEMPO
VALORACIÓN DEL RIESGO	PRINCIPIOS APLICADOS PARA EL CÁLCULO MATEMÁTICO DE VALORACIÓN DEL RIESGO EN LA EVALUACIÓN DEL USO DE LOS MÉTODOS ALTERNOS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TALLER CONCEPTUAL</li> <li>• CASUÍSTICA APLICADA</li> <li>• CONCILIACIÓN BILATERAL MULTILATERAL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EJERCICIOS</li> <li>• CASUÍSTICA</li> </ul>	8 HORAS
USO DE LA CREATIVIDAD EN CONCILIACIÓN	DESARROLLO DEL PENSAMIENTO DIVERGENTE FORMAS DE APLICACIÓN DE LA CREATIVIDAD EN CONCILIACIÓN METODOLOGÍA PARA DESARROLLAR TRABAJOS CREATIVOS CON LAS PARTES DE POSICIONES EXTREMAS EN CONCILIACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TALLERES CONCEPTUALES</li> <li>• EJERCICIOS DE APLICACIÓN.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CASUÍSTICA</li> <li>• MANUAL</li> <li>• MATERIAL DE APOYO.</li> </ul>	8 HORAS
MANEJO ÉTICO DEL CONCILIADOR	DILEMAS ÉTICOS CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL CÓDIGO DE ÉTICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TALLER CONCEPTUAL</li> <li>• ANÁLISIS DE CASO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MANUAL</li> <li>• CASUÍSTICA</li> </ul>	4 HORAS

DERECHOS RESERVADOS CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ





**CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA**  
**CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION**

**SEMINARIO - TALLER**

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

**ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ**

**NIVEL I**

**SANTAFÉ DE BOGOTÁ, D.C**

PSI/Cap/Nivel1.

Sección Nacional de la Comisión Interamericana de Arbitraje Comercial. CIAC

Comité Nacional de la Cámara de Comercio Internacional, CCI - París • Centro de Arbitraje Comercial Interamericano. CACI

Carrera 9ª Nº 16-21, piso 4º Teléfonos: 2848770 - 3347900 Fax: 2817332 Apartado Aéreo: 29824, Santafé de Bogotá, D. C., Colombia



## CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION

### I. MARCO CONCEPTUAL

Teniendo en cuenta la situación crítica que estamos viviendo en los países latinoamericanos, debido principalmente a la crisis en los sistemas judiciales, originados en la congestión de los despachos y por tanto el incumplimiento de los términos establecidos en nuestros códigos procesales, obteniendo fallos en plazos muy largos y siendo necesario invertir en ellos altas sumas de dinero, hemos observado la necesidad de volcar nuestros esfuerzos hacia alternativas de solución de conflictos que permiten una solución rápida, oportuna, económica y eficaz a los conflictos en los que diariamente los particulares nos vemos enfrentados.

Así, se han implementado y consolidado una serie de alternativas no judiciales para la resolución de conflictos, haciendo especial énfasis en la conciliación y el arbitraje.

Para lograr un resultado exitoso de esta nueva estrategia, en lo que a **CONCILIACIÓN** se refiere, es importante tener en cuenta:

- La definición teórica del concepto de conciliación entendido como la efectiva búsqueda de un acuerdo: La aproximación de dos o más personas involucradas en un conflicto con la finalidad de que entre ellos, con la ayuda de un tercero imparcial, llamado conciliador, se llegue a una solución equitativa, lo cual permite que se logre un acuerdo definitivo, obviando trámites, costos y formalismos procesales.
- Se debe lograr una auténtica y efectiva conciencia colectiva alrededor de este mecanismo, para la solución de conflictos, en la cual ha de considerarse la participación como la lógica resultante de una toma de decisión colectiva, lo cual sólo será exitoso si se siguen las fases que implica dicho proceso:

- Motivación
- Información
- Compromiso
- Acción

Sección Nacional de la Comisión Interamericana de Arbitraje Comercial, CIAC

Comité Nacional de la Cámara de Comercio Internacional, CCI - París • Centro de Arbitraje Comercial Interamericano, CACI

Carrera 9ª N° 16-21, piso 4º Teléfonos: 2848770 - 3347900 Fax: 2817332 Apartado Aéreo: 29824, Santafé de Bogotá, D. C., Colombia



**CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA**  
**CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION**

**II. JUSTIFICACIÓN**

De las alternativas de solución de conflictos, el mecanismo que responde más ágilmente, a la crisis que en el mundo están presentando los sistemas judiciales, es la conciliación, debido a que presenta una serie de ventajas invaluable por su agilidad, economía y por el hecho de permitir que sean las mismas partes quienes pongan fin a una situación de conflicto, sin que exista la posición de vencedor y vencido, sino de un acuerdo fundado en sus propias voluntades.

**III. OBJETIVO GENERAL**

Implementar un proceso de capacitación y entrenamiento especializado para la formación de conciliadores, a través de una metodología de aprendizaje, diseñada para desarrollar habilidades de comunicación, relación, negociación y solución de problemas que permitan abordar de una manera estratégica, profesional y efectiva la audiencia de conciliación.

**IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Al finalizar este programa los particulares estarán en capacidad de:

- Conocer en profundidad la naturaleza y alcances de este mecanismo de solución de conflictos.
- Definir un sólido marco conceptual, definiendo los compromisos y las funciones del conciliador, así como identificar dentro del Perfil del Conciliador sus características y habilidades.
- Asumir el manejo de la audiencia utilizando técnicas de intervención que incrementen su nivel de efectividad.



**CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA**  
**CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION**

**V. ESQUEMA GENERAL DE CAPACITACIÓN**

El programa de capacitación en conciliación está conformado por los siguientes módulos:

- 1. LA CONCILIACIÓN COMO ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
- 2. MANEJO DE CONFLICTO
- 3. PERFIL INTEGRAL DE CONCILIADOR
- 4. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN
- 5. ABORDAJE ESTRATÉGICO DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

La metodología se desarrolla por medio de conferencias participativas, complementada con casos simulados y talleres.

**VI. MATERIAL DE APOYO**

Se ofrecen dos paquetes de material, el primero de ellos como memorías y el segundo como material de trabajo para desarrollar durante el seminario-taller.

El material de lectura cuyo objetivo es brindar una ayuda de memoria para los participantes, deberá ser repartido al inicio del seminario. Este material tiene un valor por persona que se estima al realizar la estructura final del programa y se cobra de acuerdo con el número de participantes adicionando su costo al valor total del curso.

El material de trabajo requerido para los ejercicios, casos simulados y talleres los maneja cada conferencista y sus costos están incluidos en el valor total del curso.

**VII. COSTOS**

El costo total del programa es de \$ 1.800.000.00 (UN MILLON OCHOCIENTOS PESOS M.CTE.) más IVA.



**CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA**  
**CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION**

**MODULO 1**

*LA CONCILIACIÓN COMO ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS*

**OBJETIVO:**

Brindar a los participantes una visión integral acerca de la naturaleza, viabilidad e implementación de la conciliación como mecanismo de solución de conflictos, con el fin de identificar los alcances de su aplicación, la responsabilidad y compromisos de su utilización.

**TEMAS:**

Naturaleza objetiva de la conciliación  
Marco jurídico  
Responsabilidades y funciones del conciliador

**DURACIÓN:**

El tiempo aproximado de duración es de **dos horas** en conferencia participativa



**CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA**  
**CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION**

**MODULO 2**

*MANEJO DEL CONFLICTO*

**OBJETIVO:**

Ofrecer al participante una perspectiva acerca de las herramientas básicas para facilitar la solución de un conflicto entre terceros, apoyándose en las técnicas de negociación para comprender intereses y expectativas de las partes y aprender a utilizar criterios objetivos que le permitan al conciliador valorar aquellas opciones que se consideren de mutuo beneficio.

**TEMAS:**

Competencia-cooperación  
Negociación por principios  
Negociación por posiciones  
Preparación de una negociación  
Análisis de la esencia del conflicto, su dinámica y las personas parte del mismo

**DURACIÓN:**

Nivel básico: **Seis horas**



**CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA**  
**CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION**

**MODULO 3**

*PERFIL INTEGRAL DEL CONCILIADOR*

**OBJETIVO:**

Ofrecer a los participantes una visión integral de las habilidades, destrezas y recursos que debe desarrollar el conciliador, para realizar una efectiva función facilitadora dentro de la audiencia.

**TEMAS:**

**El Conciliador:**

- Como una figura neutral y directiva
- Como eficiente comunicador y facilitador
- Como negociador
- Como estrategia orientado a la solución de conflictos.

**DURACIÓN:**

Nivel básico: **dos horas**



**CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA**  
**CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION**

**MODULO 4**

*HABILIDADES DE COMUNICACIÓN*

**OBJETIVO:**

Brindar a los participantes un modelo efectivo, para el manejo de la pregunta en conciliación, que responda a una intervención estratégica y permita una adecuada dirección de la audiencia, al modificar posturas y visiones del conflicto en las partes.

**TEMAS:**

Presentación del modelo estratégico de preguntas en conciliación: lineales, circulares, estratégicas y reflexivas.

Los tipos de preguntas: funciones, efectos y oportunidad de manejo dentro de la audiencia de conciliación.

Ventajas y limitaciones de cada tipo de preguntas en la audiencia.

**DURACIÓN:**

Nivel básico: **Dos horas**





**CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA**  
**CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION**

**MODULO 5**

**ABORDAJE ESTRATÉGICO DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN**

**OBJETIVO:**

Brindar a los participantes los conocimientos y destrezas necesarias para el manejo de las distintas fases de la audiencia, retomando las habilidades desarrolladas previamente con el fin de optimizar su función como conciliador e incrementar sus posibilidades de éxito.

**TEMAS:**

**Etapa de contacto:** Apertura de la audiencia, establecimiento de una postura abierta y positiva con las partes

**Etapa de contexto:** Características de la audiencia, papel del conciliador, reglas de la reunión y criterios de manejo, delimitación de asuntos y temas a tratar, efectos de la conciliación y compromisos de las partes.

**Etapa de focalización del conflicto:** Identificación de Intereses, acuerdos sobre puntos a tratar y determinación de secuencia para su tratamiento.

**Etapa de interacción:** Definición de criterios objetivos para movilizar, identificación del juego psicológico de las partes y motivación hacia la generación de operaciones.

**Etapa de diseño de la propuesta:** Valoración de las acciones de acuerdo, creación de acciones de mutuo beneficio, definición de compromisos y deberes de las partes en las fórmulas de arreglo y descripción del arreglo.

**Taller de redacción de actas:** Consideraciones y criterios en la realización de actas de conciliación.

**Etapa de cierre:** Operacionalización del acuerdo, formalización del mismo.

**DURACIÓN:**

Nivel básico: **Ocho horas**



**CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA**  
**CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION**

**FORMATO DE REQUISICIÓN**  
**CAPACITACIÓN EN CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE**

Con el fin de ajustar el SEMINARIO-TALLER solicitado por Uds. a las características y necesidades de su grupo y de su medio, le solicitamos diligenciar en su totalidad el formato que aparece a continuación.

**1. DATOS DE LA ENTIDAD**

- a. Nombre de la solicitante: \_\_\_\_\_
- b. Nombre y cargo de la persona que coordina el curso: \_\_\_\_\_
- c. Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_
- d. El curso se realiza en coordinación con otra entidad? SI \_\_\_ NO \_\_\_

CUAL? \_\_\_\_\_

**2. DATOS DEL EVENTO.**

- d. Lugar y dirección del sitio del evento \_\_\_\_\_
  - e. Objetivos previstos: \_\_\_\_\_
  - f. Se incluirán otras temáticas a cargo de ustedes. ? SÍ NO CUALES? \_\_\_\_\_
- Señale día y horas destinadas \_\_\_\_\_

**3. CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO**

- g. Profesión de los participantes: \_\_\_\_\_
- h. Número de personas estimadas: \_\_\_\_\_
- i. Han tenido experiencia en Conciliación? SI \_\_\_ NO \_\_\_
- j. Han tenido experiencia en Arbitraje ? SI \_\_\_ NO \_\_\_

k. Está usted en capacidad de presentar alguna temática que facilite la construcción de la casuística a utilizar como ejercicios de capacitación?

SI \_\_\_ NO \_\_\_



**CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA**  
**CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION**

Si la respuesta es sí, anexe a la presente un resumen sobre los datos generales del caso(s) escogido(s), el manejo dado y el resultado obtenido.

---

---

1. Ha participado el grupo en eventos de Capacitación similares?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

Si la respuesta es sí, haga un breve resumen del programa y los objetivos tratados o anexe el folleto del programa desarrollado.

---

m. Qué requisitos se exigen a los participantes:

---

---

---

**4. DURACIÓN**

Tiempo previsto (horas/días) para el evento: \_\_\_\_\_

Fechas posibles de realización: \_\_\_\_\_

**5. DISPONIBILIDAD DE MATERIAL AUDIOVISUAL**

Señale con una X el material audiovisual con el que podemos contar:

- |                            |        |        |
|----------------------------|--------|--------|
| Retroproyector de acetatos | SI ___ | NO ___ |
| Retroproyector de fulminas | SI ___ | NO ___ |
| Betamax                    | SI ___ | NO ___ |
| VHS                        | SI ___ | NO ___ |
| Cámara Filmadora de vídeo  | SI ___ | NO ___ |
| T.V de pantalla grande     | SI ___ | NO ___ |
| Salones con sillas móviles | SI ___ | NO ___ |



**CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA**  
**CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACION**

**6. ELECCIÓN DE MÓDULOS**

De acuerdo con el programa adjunto enumere a continuación los módulos elegidos para el seminario de capacitación y la intensidad horaria requerida en cada uno.

---

---

---

**7. HORARIO SUGERIDO**

---

**8. SUGERENCIAS IMPORTANTES A TENER EN CUENTA PARA LA REALIZACIÓN DEL SEMINARIO:**

---

---

---