

REGLAMENTO DE CONCILIACIÓN ANTE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS – APS

SECCIÓN I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. (Objeto) El presente Reglamento, tiene por objeto regular el Proceso de Conciliación ante la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, como medio alternativo de solución de controversia emergentes de un siniestro derivado de una relación contractual de Seguros, cuya cuantía no supere el monto de UFV 100.000,00 (Cien Mil 00/100 Unidades de Fomento de Vivienda) o su equivalente en moneda nacional o extranjera, en el marco de la atribución otorgada a la APS en el inciso v) del Artículo 43 de la Ley de Seguros del Estado Plurinacional de Bolivia N° 1883 de 25 de junio de 1998, incorporada mediante parágrafo IX de la Disposición Adicional Primera de la Ley N° 365 de 23 de abril de 2013.

Artículo 2. (Ámbito de Aplicación) El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para las siguientes Personas y Entidades que quieran someterse a un Proceso de Conciliación ante la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS:

1. Las Personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que tengan una relación contractual de Seguros con cualquier Entidad Aseguradora legalmente constituida en el Estado Plurinacional de Bolivia.
2. Las Entidades Aseguradoras, legalmente constituidas y con Autorización de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, para operar en el territorio nacional.

Artículo 3. (Principios) La Conciliación ante la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, se regirá por los siguientes Principios:

1. **Buena Fe.-** Las Partes durante el Proceso de Conciliación proceden de manera honesta, leal, sin engaños, confiando en la honestidad de los Actores, con el ánimo de llegar a un acuerdo y acceder a un medio alternativo que ponga fin a su controversia.
2. **Celeridad.-** Comprende el ejercicio oportuno y sin dilaciones en la solución de controversias.
3. **Confidencialidad.-** La documentación y/o información conocida y producida en el Proceso de Conciliación es confidencial y no debe ser revelada a personas ajenas a la Conciliación; este Principio obliga a la Conciliadora o Conciliador a guardar reserva de la información recibida, estado prohibido divulgar la información conocida; salvo excepciones previstas en el presente Reglamento.
4. **Cultura de Paz.-** Los medios alternativos de solución de controversias contribuyen al Vivir Bien.
5. **Economía.-** El proceso de Conciliación se desarrollará evitando trámites o diligencias innecesarias, salvaguardando los derechos y garantías jurisdiccionales reconocidas por la Constitución Política del Estado a las Partes.
6. **Finalidad.-** Por el que, se subordina la validez de los actos procesales en aras de la solución de la controversia y no sólo a la simple observancia de las normas o requisitos.
7. **Flexibilidad.-** Por el que, las actuaciones serán informales, simples y adaptables a las particularidades de la controversia.
8. **Idoneidad.-** La Conciliadora o el Conciliador, legitima su intervención a partir de su aptitud, conocimiento y experiencia en el desarrollo del Proceso de Conciliación, como medio alternativo de solución de controversias.

9. **Igualdad.-** Las Partes durante el Proceso de Conciliación tienen igual oportunidad para hacer valer sus derechos y prestaciones.
10. **Imparcialidad.-** La Conciliadora o el Conciliador, debe permanecer imparcial durante del Proceso de Conciliación, sin mantener relación familiar, personal, profesional o comercial alguna con las Partes, ni tener interés en el asunto objeto de controversia; debiendo actuar con probidad, sin favoritismo ni prejuicios.
11. **Independencia.-** La Conciliadora o el Conciliador tiene plena libertad y autonomía para el ejercicio de sus funciones.
12. **Legalidad.-** La Conciliadora o el Conciliador, debe actuar con arreglo a lo dispuesto en la normativa legal vigente y el presente Reglamento.
13. **Oralidad.-** Como medio que garantiza el diálogo y la comunicación entre las Partes, generando confianza mutua; en la Conciliación prima la relación directa e inmediata entre las Partes y la Conciliadora o el Conciliador, de tal forma que la comunicación oral constituye la base para el entendimiento.
14. **Veracidad.-** Quienes intervengan en el Proceso de Conciliación deben regir su actuación en el camino de la verdad; las Partes están obligadas a proporcionar información real y verdadera sobre las causas o consecuencias de la controversia, así como de sus intereses. Por este Principio queda totalmente prohibido que las Partes ingresen a consolidar con falsedades y mentiras.
15. **Voluntariedad.-** Por el que, las Partes de forma libre y de mutuo acuerdo, acceden a la Conciliación como medio alternativo de solución de controversias.

Artículo 4. (Obligatoriedad) La Conciliación ante la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, no es obligatoria; por lo que las Partes en conflicto, en aplicación del Artículo 39 de la Ley de Seguros del Estado Plurinacional N° 1883, pueden elegir acudir a otra instancia, institución o seguir otro procedimiento, a fin de solucionar su controversia.

Artículo 5. (Carácter gratuito) El Proceso de Conciliación ante la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, es de carácter gratuito, por lo que las Partes en conflicto no deben cancelar ningún monto de dinero, ni realizar ninguna contraprestación a favor de la APS.

SECCIÓN II LA CONCILIACIÓN

Artículo 6. (Naturaleza) La Conciliación, es un medio alternativo de solución de controversias al que las Personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, acceden de forma libre y voluntaria, antes de iniciarse o una vez iniciado un Proceso Arbitral, hasta antes de que se emita el laudo arbitral, con la colaboración de un tercero imparcial denominado Conciliadora o Conciliador, en busca de un acuerdo satisfactorio que ponga fin a la controversia. La Conciliación puede ser total o parcial adquiriendo la calidad de Cosa Juzgada.

Artículo 7. (Materia sujeta a Conciliación) Se puede conciliar ante la Autoridad de Fiscalización y Control Pensiones Seguros – APS, toda controversia emergente de siniestros derivados de relaciones contractuales de Seguros (Pólizas de Seguros), cuya cuantía no supere el monto de UFV 100.000,00 (Cien Mil 00/100 Unidades de Fomento de Vivienda) o su equivalente en moneda nacional o extranjera, que sea aún exigible y no esté limitada por normativa legal vigente.

Artículo 8. (Materias exclusivas de Conciliación) Está expresamente excluida de Conciliación ante la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS:

1. Toda materia o controversia que no se enmarque con lo expresamente señalado en el Artículo 7 del presente Reglamento.
2. Las controversias derivadas de la ejecución de cualquier Póliza de Seguro de Fianza que tenga por objeto garantizar las contrataciones de compra de bienes y servicios efectuadas por la Entidades Públicas, Empresas Públicas o Sociedades donde el Estado tiene participación accionaria mayoritaria, conforme lo establecido en la Ley de Seguros de Fianzas para Entidades y Empresas Públicas y Fondo de Protección del Asegurado N° 365 de 23 de abril de 2013.

Artículo 9. (Confidencialidad) I. Toda información, contenido de documentos, papales o cualquier otro material de trabajo que las Partes presenten en el Proceso de Conciliación, tiene carácter confidencial.

- II. Excepcionalmente y de acuerdo a normativa legal vigente, la confiabilidad será levantada cuando:
 - a. Estén comprometidos los intereses del Estado, debiendo la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS remitir la información y/o documentación a la Procuraduría General del Estado.
 - b. Existan indicios de comisión de delitos, caso en el cual, la información y/o documentación será entregada a la Autoridad competente a Requerimiento Fiscal u Orden Judicial.

Artículo 10. (Reserva de la Información) Cuando el Estado sea parte de un Proceso de Conciliación, toda información y/o documentación conocida y producida en el mismo, será de carácter reservado si fuera calificada como tal por normativa vigente.

Artículo 11. (Valor probatorio) La información y/o documentación conocida y presentada por las Partes en el Proceso de Conciliación ante la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, no tiene ningún valor probatorio.

Artículo 12 (Partes) I. Se denomina Parte a las Personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que intervienen en el Proceso de Conciliación ante la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS.

- II. Son Partes el Proceso de Conciliación ante la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS.
 1. Parte Solicitante.
 2. Parte con la cual se desea conciliar.
- III. Las Partes actuarán en el Proceso de Conciliación por sí mismas o por medio de sus representantes legales debidamente acreditados para el efecto.

SECCIÓN III CONCILIADORA O CONCILIADOR

Artículo 13. (Conciliadora o Conciliador) I. Es la Servidora Pública o Servidor Público de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, que tiene la tarea de mediar entre las Partes en conflicto, para que logren una comunicación constructiva en busca de un acuerdo satisfecho para ambas.

- II. La Conciliadora o Conciliador es un colaborador, que en todo momento debe buscar acercar a las Partes en conflicto, a fin de que estas puedan decidir voluntariamente llegar o no a un acuerdo (total o parcial) que ponga fin a su controversia; por lo que, la Conciliadora o Conciliador no tiene facultad para decidir en el conflicto.
- III. La Conciliadora o Conciliador, en todo Proceso de Conciliación que participe, debe cumplir lo establecido en la normativa legal vigente y el presente Reglamento, manteniéndose en todo momento imparcial; por lo que, de existir cualquier situación que le genere conflicto de interés, debe apartarse del Proceso de Conciliación, pasando la solicitud de Conciliación a otra Conciliadora o Conciliador de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, para que prosiga con el Proceso de Conciliación.

Artículo 14. (Funciones) Son funciones de la Conciliadora o el Conciliador de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS:

- a. Tomar conocimiento de las Solicitudes de Conciliación presentadas a la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS.
- b. Examinar si la Solicitud de Conciliación cumple con los requisitos de presentación descritos en el presente Reglamento.
- c. Fijar día y hora de Audiencia de Conciliación y emitir las Invitaciones para conciliar.
- d. Instalar en presencia de las Partes la Audiencia de Conciliación, respetando el día y hora fijado.
- e. Elaborar y suscribir constancia de la no presentación a la Audiencia, cuando las Partes o una de ellas, no haya asistido a la Audiencia de Conciliación convocada.
- f. Explicar a las Partes los beneficios, ventajas y alcances de la Conciliación.
- g. Dirigir la Audiencia de Conciliación extremando recursos para que las Partes alcancen un acuerdo.
- h. Cuidar que no se afecten derechos y garantías de las Partes durante la realización de la Audiencia de Conciliación y en los acuerdos que lleguen.
- i. Cuando sea necesario, sugerir a las Partes fórmulas y alternativas de solución a la controversia.
- j. Elaborada al Acta de Conciliación.
- k. Entregar a las Partes copia del Acta elaborada en el Proceso de Conciliación.
- l. Llevar un registro y control de las Conciliaciones.
- m. Otras funciones inherentes al Proceso de Conciliación.

Artículo 15. (Responsabilidad) La Conciliadora o el Conciliador a la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, sólo es responsable por la inobservancia de la legalidad en el desarrollo de la Audiencia de Conciliación y la emisión del contenido del Acta de Conciliación; no siendo responsable por los acuerdos pactados, el cumplimiento de lo acordado y otros restaurantes del Proceso de Conciliación.

SECCIÓN IV PROCESO DE CONCILIACIÓN

Artículo 16. (Etapas del Proceso de Conciliación) I. El Proceso de Conciliación ante la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, está conformado por las siguientes etapas:

- a. Inicio del Proceso de Conciliación.- Que comienza con la presentación de la Solicitud de Conciliación ante la APS, continua con la revisión de los requisitos de la Solicitud de Conciliación y concluye con la emisión de las Invitaciones para conciliar o el Rechazo de la Solicitud de Conciliación y constituye con la emisión de las invitaciones para conciliar o el Rechazo de la Solicitud de Conciliación por parte de la Conciliadora o el Conciliador.
 - b. Desarrollo del Proceso de Conciliación.- Que comprende la instalación y el desarrollo de la (s) Audiencia (s) de Conciliación.
 - c. Conclusión del Proceso de Conciliación.- La cual comprende la redacción y suscripción de la respectiva Acta de: Conciliación (total o parcial), No entendimiento o Sin conciliación, Incomparecencia, o Negativa a conciliar según corresponda.
- II. Concluida la etapa de Inicio del Proceso de Conciliación, se podrá pasar directamente a la etapa de Conclusión, conforme lo dispuesto en el presente Reglamento.

SUB SECCIÓN I INICIO DEL PROCESO DE CONCILIACIÓN

Artículo 17. (Solicitud de Conciliación) I. Las Partes en controversia, en forma individual o conjunta, sin necesidad de profesional abogado y libre de formalidades, pueden solicitar la Conciliación ante la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS.

II. La Solicitud de Conciliación puede ser realizada de manera escrita o verbal.

Artículo 18. (Solicitud de Conciliación Escrita) I. La Solicitud de Conciliación escrita, debe ser dirigida a la Directora Ejecutiva o Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, y presentada en doble ejemplar (original y copia simple), señalando:

- a. Nombre o Denominación/Razón social del (de los) solicitante (s) o representante legal, número de documento de identidad (para Personas natural), numero de Matrícula de inscripción en el Registro de Comercio o Numero de Identificación Tributaria – NIT (para Persona jurídica), teléfono y domicilio; se aclara que el domicilio señalado debe estar ubicado en la Ciudad de La Paz, a efecto de hacerle (s) llegar la Invitación para Conciliar.
- b. Nombre o denominación/Razón Social y domicilio de la(s) Persona(s) (natural o jurídica) o Entidad Aseguradora con la que desea conciliar.
- c. Descripción de la controversia o disconformidad derivada de un siniestro cuya cuantía no supere el monto de UFV 100.000.00 (Cien Mil 00/100 Unidades de Fomento de Vivienda) o su equivalente en moneda nacional o extranjera.
- d. Cuantía o valor reclamado.
- e. La pretensión, referida a aquello que desea o considera que le corresponde, la cual debe estar señalada con claridad y precisión.
- f. Firma del (de los) solicitante (s).

II. A la solicitud escrita debe adjuntarse:

1. Copia simple del documento de identidad del (de los) solicitante (s) (para Personas naturales).
2. Copia simple de la Matricula de inscripción en el Registro de Comercio o Documento de Exhibición NIT (para Personas Jurídicas).
3. Original o copia legalizada del documento que acredite la representación, el cual le faculte al representante para todo aquello que tenga que ver en derecho con la Conciliación (para operadores).
4. Copia simple de la documentación que tenga el o los Solicitantes y esté relacionada con el conflicto (de contar con la misma).

Artículo 19. (Solicitud de Conciliación Verbal) La solicitud de Conciliación puede realizarse de forma verbal; para ello, el o los Solicitantes deben apersonarse a oficinas de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, para efecto de registrar y adjuntar en el formulario de Solicitud de Conciliación, que se encuentra en Anexo del presente Reglamento, la información y requisitos descritos en los parágrafos I y II del Artículo 18 precedente. Posterior al registro, se entregará al o los Solicitantes una copia del Formulario presentado con el respectivo sello de cargo.

Artículo 20. (Revisión de la Solicitud de Conciliación) I. Presentada la Solicitud de Conciliación a la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, esta será derivada a uno de los Conciliadores, encargado de llevar a cabo el Proceso de Conciliación, el cual revisará el cumplimiento de requisitos de presentación de la Solicitud de Conciliación y dentro los cinco (5) días hábiles administrativos siguientes a la fecha de presentación, emitirá las respectivas Invitaciones para conciliar o la Nota de rechazo de Solicitud de Conciliación.

- II. Si de la revisión de la Solicitud de Conciliación, la Conciliadora o el Conciliador advierte que tiene algún tipo de relación (familiar, personal, profesional o comercial) con cualquiera de las Partes o tiene algún interés en el asunto objeto de controversia, a fin de cumplir con lo establecido en la normativa legal o vigente y los Principios que rigen la Conciliación, debe apartarse del Proceso de Conciliación iniciado, derivando la Solicitud a otra Conciliadora o Conciliador

Artículo 21. (Rechazo de la Solicitud de Conciliación) I. La conciliadora o el Conciliador rechazará mediante nota escrita la Solicitud de Conciliación, cuando de la revisión de requisitos de presentación advierta que:

1. La presentación del o los Solicitantes no sea materia de Conciliación conforme lo establecido en el Artículo 7 del presente Reglamento.
 2. La Solicitud de Conciliación no cumpla con los requisitos señalados en el Artículo 18 del presente Reglamento.
- I. La Nota de Rechazo será notificada al (a los) Solicitante (s) dentro los tres (3) días hábiles administrativos siguientes a la fecha de su emisión.
 - II. Si el rechazo de la Solicitud de Conciliación se produce por falta de cumplimiento de requisitos, el o los Solicitantes podrán presentar nuevamente su solicitud de Conciliación en dos (2) oportunidades más; por lo que, de continuar el incumplimiento de los requisitos en la última oportunidad de presentación que tengan, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS procederá con el Rechazo definitivo de la Solicitud de Conciliación, ya no siendo competente para esa controversia.

Artículo 22. (Invitación para Conciliar) I. Si la Solicitud de Conciliación cumple con todos los requisitos establecidos en el presente Reglamento, la Conciliadora o el Conciliador de la Autoridad de Fiscalización de Control de Pensiones y Seguros – APS, emitirá las Invitaciones para conciliar, mismas que serán notificadas a las Partes dentro los tres (3) días hábiles administrativos siguientes a la fecha de su emisión.

- II. La Invitación para conciliar, debe ser notificada a las Partes, al menos dos (2) días hábiles administrativos antes de la fecha señalada para la Audiencia de Conciliación, la cual no debe estar fijada más allá de los veinte (20) días hábiles administrativos siguientes a la fecha de presentación de la Solicitud de Conciliación.
- III. La Invitación para conciliar, debe tener:
 - 1. La fecha de emisión.
 - 2. El nombre o denominación/ razón social de la Persona o Personas a invitar.
 - 3. El día, la hora y el lugar en el cual se llevará a cabo la Audiencia de Conciliación.
 - 4. Copia simple de la Solicitud de Conciliación presentada por el o los Solicitantes.

Artículo 23. (Negativa expresa de conciliar) I. Cualquiera de las Partes que haya sido notificada con la Invitación para conciliar, podrá hacer conocer por escrito a la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS su intención de no conciliar hasta el día hábil administrativo anterior a la fecha programada para la Audiencia de Conciliación.

- II. Cuando la intención de no conciliar sea de la Parte Solicitante, la misma será tomada como desistimiento de Solicitud de Conciliación; cuando sea de la Parte con la cual se desea conciliar, será entendida como negativa o rechazo a Conciliar.
- III. La presentación de la nota que da a conocer la intención de no conciliar, producirá la conclusión del Proceso de Conciliación; debiendo la Conciliadora o Conciliador emitir el Acta de Negativa a Conciliar los dos (2) días hábiles administrativos siguientes a la presentación de dicha nota.
- IV. El Acta de Negativa a Conciliar acompañado de una copia simple de la nota de negativa a conciliar presentada, será notificada a la otra Parte dentro los tres (3) días hábiles administrativos siguientes a la fecha de su emisión.

Artículo 24. (Error de la Información presentada) I. Si existiera algún error en la información y/o datos proporcionados en la Solicitud de Conciliación presentada que impida la notificación de la Invitación a conciliar a la Parte con la cual se desea conciliar, la Conciliadora o Conciliador comunicará por escrito dicha situación al Solicitante otorgándole un plazo no mayor a diez (10) días hábiles administrativos para que lo subsane por escrito, indicándose que de no hacerlo se procederá con el rechazo de la Solicitud de Conciliación presentada.

- II. Presentada la nota que subsana la información, la Conciliadora o Conciliador emitirá nuevamente la Invitación para conciliar dentro los siguientes tres (3) días hábiles administrativos, observando lo establecido en el Artículo 22 del presente Reglamento.
- III. Pasado el plazo establecido en el párrafo I del presente Artículo, sin que se haya subsanado el error en la información proporcionada, la Conciliadora o Conciliador rechazará por escrito la Solicitud de Conciliación, notificándose con la misma al Solicitante dentro los tres (3) días hábiles administrativos siguientes a la fecha de su emisión. Producido el rechazo aplica lo dispuesto en el párrafo III del Artículo 21 del presente Reglamento.

SUB SECCIÓN II DESARROLLO DEL PROCESO DE CONCILIACIÓN

Artículo 25. (Instalación de la Audiencia de Conciliación) I. El día y hora señalado para la Audiencia de Conciliación, la Conciliadora o el Conciliador, verificara la asistencia de la Partes y en presencia de ambas instalará la Audiencia de Conciliación.

- II. En la mesa de Conciliación sólo estarán las Partes acompañados de un (1) tercero y la Conciliadora o el Conciliador; los demás terceros (apoyo técnico, abogados, terceros interesados, etc.) serán ubicados en un lugar diferente dentro del mismo ambiente.

Artículo 26. (Inasistencia de cualquiera de las Partes) I. Si el día y hora señalado para la Audiencia de Conciliación una de las Partes o ambas no asiste a la misma, la Conciliadora o el Conciliador elaborar un Acta de Incomparecencia haciendo constar la inasistencia de la (s) Parte (s) faltante (s) dando por concluido el Proceso de Conciliación.

- I. No obstante lo señalado en el párrafo precedente, la Parte que no se haya presentado a la Audiencia de Conciliación, hasta el día siguiente hábil de la fecha programada para la Audiencia, podrá justificar por escrito su inasistencia solicitando se señale nuevo día y hora de Audiencia de Conciliación, con lo cual se reanudara el Proceso de Conciliación.
- II. Presentada la nota de justificación, la Conciliadora o el Conciliador, dentro los tres (3) días hábiles administrativos siguientes, emitirá nuevamente y por única vez las Invitaciones para conciliar que serán notificados a las Partes en los tres (3) días hábiles administrativos posteriores a su emisión, con una anticipación de al menos dos (2) días hábiles administrativos antes de la fecha señalada para la Audiencia de Conciliación, la cual debe estar fijada dentro los quince (15) días hábiles administrativos siguientes a la fecha de prestación de la justificación de inasistencia.

Artículo 27. (Asistencia de las Partes con terceros) I. Las partes pueden presentarse a la Audiencia de Conciliación acompañados de terceros que lo asistan.

- II. Durante la Audiencia de Conciliación, las Partes podrán ser asesoradas por los terceros que los acompañen, no debiendo implicar dicho asesoramiento un retraso de la Audiencia.
- III. La intervención y/o participación de los terceros en la Audiencia de Conciliación, será moderada por la Conciliadora o el Conciliador, garantizándose en todo momento la igualdad y equidad de las Partes.
- IV. La Conciliadora o el Conciliador, debe dejar claramente establecido a las Partes, que son ellas quienes tomaran la decisión de llegar o no a un acuerdo, independientemente de los criterios u opiniones vertidos por los terceros acompañantes.

Artículo 28. (Desarrollo de la Audiencia de Conciliación) I. Instalada la Audiencia de Conciliación en presencia de las Partes, la Conciliadora o el Conciliador les explicará las ventajas del proceso de Conciliación; seguidamente, dará la palabra a la Parte que solicito la Conciliación para que de forma clara y precisa explique su pretensión, seguidamente dará la palabra a la otra Parte.

- II. La Conciliadora o el Conciliador identificará las posiciones, intereses y necesidades de las Partes.
- III. La Conciliadora o el Conciliador debe desarrollar la Audiencia de Conciliación manteniendo en todo momento imparcialidad, promoviendo el dialogo de las Partes, para que estas de forma voluntaria y por decisión propia puedan llegar a un acuerdo.
- IV. Si las partes no llegan a un acuerdo conciliatorio, eventualmente, la Conciliadora o el Conciliador, actuando con buena fe y ecuanimidad, podrá sugerir a las Partes alternativas de solución, las cuales podrán ser o no tomadas en cuenta.

- V. Cuando no exista un acuerdo y se requiera del Auxilio Técnico o las Partes requieran tiempo para tomar una decisión; de forma excepcional, la Conciliadora o el Conciliador, de oficio o a pedido de las Partes, podrá declarar cuarto intermedio y suspender la prosecución de la Audiencia, señalando en la misma Audiencia fecha y hora para que se lleve a cabo la Audiencia Complementaria, la cual debe ser fijada dentro de los tres (3) días hábiles administrativos siguientes.
- VI. Si en el desarrollo de la Audiencia de Conciliación, cualquiera de las Partes o ambas abandona la misma o manifiesta su intención de no conciliar, la Conciliadora o el Conciliador procederá con la Conclusión del proceso de Conciliación suscribiendo el Acta de No entendimiento o Sin conciliación.
- VII. Si al finalizar la Audiencia de Conciliación las Partes llegan o no a un acuerdo (total o parcial), la Conciliadora o el Conciliador pondrá en conocimiento de las Partes el resultado al que llegaron, para luego proceder con la Conclusión del Proceso de Conciliación mediante la suscripción del Acta correspondiente.

Artículo 29. (Auxilio Técnico) I. La Conciliadora o el Conciliador, previo consentimiento de las Partes, podrá requerir el Auxilio Técnico de un Experto, que contribuya a precisar la controversia y a plantear alternativas de solución.

- II. La tarea que desarrolle el Experto en la Conciliación, no se constituye en Peritaje, toda vez que su labor es estrictamente explicativa y aclarativa.
- III. La elección del Experto se hará por acuerdo de Partes y a falta de este, excepcionalmente, lo elegirá la Conciliadora o el Conciliador.
- IV. La remuneración al Experto por sus servicios estará a cargo de las Partes, conforme lo acuerden las mismas.

SUB SECCIÓN III CONCLUSIÓN DEL PROCESO DE CONCILIACIÓN

Artículo 30. (Conclusión del Proceso de Conciliación)

- I. El proceso de Conciliación concluirá cuando se presente cualquiera de las siguientes circunstancias, debiendo suscribirse el correspondiente Acta:

CIRCUNSTANCIA	ACTA
a. Acuerdo (Total o Parcial) de las Partes.	Acta de Conciliación
b. Manifestación expresa de no querer conciliar por cualquiera de las partes durante la Audiencia de Conciliación.	Acta de No entendimiento o Sin conciliación
c. Abandono de la Audiencia de Conciliación por cualquiera de las Partes o ambas.	
d. No acuerdo de las Partes al finalizar la Audiencia de Conciliación.	
e. Inasistencia a la Audiencia de Conciliación por cualquiera de las Partes.	Acta de Incomparecencia
f. Presentación de nota escrita de negativa a conciliar por cualquiera de las Partes.	Acta de Negativa a Conciliar

- II. Es obligación de la Conciliadora o Conciliador entregar un original del Acta correspondiente a las Partes que estén presentes.
- III. Concluido el Proceso de Conciliación, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, no será competente para volver a conocer la misma controversia, salvo lo previsto en los parágrafos II y III del Artículo 26 del presente Reglamento.

Artículo 31. (Copias del Acta) Las partes, en cualquier momento, podrán solicitar por escrito, a la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, copia legalizada del Acta que se haya emitido en el Proceso de Conciliación.

Artículo 32. (Contenido del Acta de No entendimiento o Sin conciliación) I. El Acta de no entendimiento o Sin conciliación contendrá:

- 1. La identificación de las Partes y de la Conciliadora o el Conciliador.
 - 2. La relación sucinta y precisa de la controversia.
 - 3. Indicación de la causa que imposibilitó llegar a conciliar.
 - 4. Lugar, fecha y hora de la Audiencia de Conciliación.
 - 5. Firma de las Partes y de la Conciliadora o el Conciliador.
- II. En caso de abandono de la audiencia de Conciliación por cualquiera de las Partes o ambas, se hará constar dicho extremo, siendo válida el Acta de No entendimiento o Sin conciliación aun cuando sólo tenga la firma de la Conciliadora o el Conciliador.

Artículo 33. (Contenido del Acta de Incomparecencia) I. El Acta de Incomparecencia contendrá:

- 1. La identificación de las Partes y de la Conciliadora o el Conciliador.
 - 2. La relación sucinta y precisa de la controversia.
 - 3. Nombre de la (s) Parte (s) que no asistió (eron).
 - 4. Lugar, fecha y hora de la Audiencia de Conciliación.
 - 5. Firma de la Parte presente (de haberlo) y de la Conciliadora o el Conciliador.
- II. El Acta de Incomparecencia será válida aún cuando sólo tenga la firma de la Conciliadora o el Conciliador.

Artículo 34. (Contenido del Acta Negativa o Conciliar) El Acta de Negativa a Conciliar contendrá:

- 1. La identificación de las Partes y de la Conciliadora o el Conciliador.
- 2. La relación sucinta y precisa de la controversia.
- 3. Indicación de la nota de negativa a conciliar y la Parte que la presentó.
- 4. Lugar, fecha de emisión.
- 5. Firma de la Conciliadora o el Conciliador.

Artículo 35. (Controversias no condicionadas) Las Partes en conflicto, a fin de solucionar la (s) controversia (s) no condicionada (s), podrán optar por cualquiera de los medios alternativos de solución de controversias.

SECCIÓN V ACTA DE CONCILIACIÓN

Artículo 36. (Acta de Conciliación) I. El Acta de conciliación es el instrumento jurídico, que expresa el resultado del consentimiento libre y voluntario de las Partes, de haber llegado a un acuerdo, sea total o parcial.

- II. El Acta de Conciliación, no figurara las manifestaciones, posiciones, propuestas de las Partes, ni los documentos, papeles o cualquier otro material de trabajo que las Partes hayan presentado en la Solicitud de Conciliación o la Audiencia de Conciliación, por su carácter confidencial.

Artículo 37. (Contenido del Acta de Conciliación) El Acta de Conciliación contendrá:

1. La identificación de las Partes y de la Conciliadora o el Conciliador, señalando el numero de su cedula de identidad, numero de Matricula de inscripción en el Registro de Comercio o Numero de Identificación Tributaria – NIT (en caso de Persona Jurídica) y los documentos de representación que correspondan.
2. La relación sucinta y precisa de la controversia.
3. El o los acuerdos logrados por las Partes, indicando el modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas, y en su caso, la cuantía.
4. El o los puntos sobre los que no se llego a ningún acuerdo (en el caso de acuerdo parcial).
5. Lugar, fecha y hora de la Audiencia de Conciliación.
6. Firma, identificación de las Partes y de la Conciliadora o el Conciliador y la impresión de su huella digital.

Artículo 38. (Acuerdo y legalidad) Los acuerdos a los que lleguen las Partes, bajo ninguna circunstancia deben ser contradictorios a lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente; por lo que, la Conciliadora o el Conciliador debe observar que los mismos se enmarquen dentro lo establecido en la normativa legal y vigente.

Artículo 39. (Eficacia del Acta de Conciliación y carácter de Cosa Juzgada) I. Conforme lo establece el Artículo 33 de la Ley N° 708 de fecha 25 de junio de 2015, el Acta de Conciliación suscrita ante la Conciliadora o el Conciliador de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Segura – APS, desde su suscripción es vinculante a las Partes y su exigibilidad es inmediata.

- II. El Acta de Conciliación con acuerdo entre Partes, una vez firma, adquiere la calidad de Cosa Juzgada en todo lo conciliado.

Artículo 40. (Ejecución forzosa del Acta de Conciliación) En el caso que una o ambas Partes incumpla lo establecido en el Acta de Conciliación suscrita ante la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, procede su ejecución forzosa ante Autoridad competente, conforme lo establecido en el Artículo 34 de la Ley de N° 708 de 25 de junio de 2015.