

	PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Código	CAR-PT-003
		Versión	003
	PROTOCOLO A SEGUIR CUANDO LA REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN NO SEA POSIBLE	Fecha	28/04/2025
		Clasificación de la información	Pública

1. OBJETIVO

Brindar una herramienta que oriente a los conciliadores inscritos, sobre las actividades a realizar cuando la audiencia de conciliación no se pueda realizar.

2. ALCANCE

Este protocolo establece los lineamientos para la gestión de los trámites de conciliación radicados ante el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades en Bogotá, D.C.

Su objetivo es definir las medidas administrativas aplicables cuando no sea posible llevar a cabo la audiencia de conciliación, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente y el respeto por la autonomía de los conciliadores.

El protocolo aplica exclusivamente a los procedimientos de conciliación adelantados en la sede central de la Superintendencia de Sociedades, salvo las excepciones expresamente establecidas.

Este documento se enmarca en la normativa legal vigente en Colombia, en particular lo dispuesto en la Ley 2220 de 2022, y cualquier otra regulación aplicable en materia de conciliación.

3. RESPONSABLE

Grupo de Conciliación y Arbitraje Societario

4. DEFINICIONES

- **AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN:** Encuentro en el que dos o más personas inmersas en un conflicto, buscan una solución a sus diferencias por la vía del diálogo, con la ayuda de un tercero neutral llamado conciliador.
- **CONCILIADOR:** Tercero neutral y calificado denominado conciliador, quien, además de proponer fórmulas de arreglo, da fe de la decisión de acuerdo, la cual es obligatoria y definitiva para las partes que concilian.
- **SISTEMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL – AUTOPORTAL (BPM):** Es un sistema automatizado mediante el cual el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de Superintendencia de Sociedades recibe, procesa, controla y almacena los documentos que genera y recibe dicha dependencia.

	PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Código	CAR-PT-003
		Versión	003
	PROTOCOLO A SEGUIR CUANDO LA REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN NO SEA POSIBLE	Fecha	28/04/2025
		Clasificación de la información	Pública

- **SISTEMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL – GEDES:** Es un sistema automatizado mediante el cual la Superintendencia de Sociedades recibe, procesa, controla y almacena los documentos que genera y recibe la Entidad.

5. CONTENIDO

Este documento es una guía metodológica dirigida a los conciliadores y usuarios del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial. Su propósito es detallar, de manera clara y estructurada, las etapas y actuaciones que deben cumplirse en caso de no realizarse la audiencia de conciliación, garantizando el respeto al marco jurídico vigente y promoviendo la aplicación uniforme de los procedimientos.

Este protocolo proporciona directrices para el desarrollo de la actuación administrativa para el evento descrito, asegurando que el proceso sea transparente y eficaz.

A. IMPOSIBILIDAD DE CONTACTAR A LAS PARTES:

Si el conciliador ha citado a las partes por todos los medios disponibles, utilizando los datos de contacto proporcionados en la solicitud de conciliación, y el Grupo de Gestión Documental devuelve la citación, el conciliador deberá requerir al solicitante por la vía más expedita para obtener información adicional que permita garantizar la notificación efectiva de las partes.

La dirección electrónica para dirigir todas las comunicaciones necesarias, dentro del procedimiento, deberá corresponder a la informada a través de registro mercantil o la acordada por las partes contenida en el contrato o negocio jurídico cuando corresponda, o la relacionada por la parte en la solicitud de conciliación.

Atendiendo que la norma no prevé el archivo de la solicitud ante una situación como la aquí descrita, por interpretación normativa, deberá darse aplicación al artículo 53 de la Ley 2220 de 2022, garantizando el debido proceso, legalidad y seguridad jurídica de las actuaciones surtidas por el centro.

Superado el término que prevé la norma en mención, de no completarse la información requerida y ante el agotamiento de la notificación en la dirección electrónica registrada ante el registro mercantil o la acordada por las partes contenida en el contrato o negocio jurídico cuando corresponda, o la relacionada por la parte en la solicitud de conciliación, se entenderá que el solicitante ha perdido el interés en consecuencia se tendrá por no presentada.

	PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Código	CAR-PT-003
		Versión	003
	PROTOCOLO A SEGUIR CUANDO LA REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN NO SEA POSIBLE	Fecha	28/04/2025
		Clasificación de la información	Pública

B. SITUACIONES QUE AFECTAN LA DISPONIBILIDAD DEL CONCILIADOR:

Cuando por cualquier motivo el conciliador no pueda atender la audiencia de conciliación previamente programada, deberá informar de tal situación al director del Centro de Conciliación con la mayor antelación posible a la fecha y hora señalada para la realización de esa audiencia.

El director del Centro procederá a designar otro conciliador para que atienda la audiencia de conciliación o podrá él asumir el conocimiento de la audiencia.

En caso de no contar con el recurso humano suficiente para la atención de la audiencia de conciliación, ésta podrá ser reprogramada para ser atendida en otra fecha, sin superar los términos legales.

C. INTERRUPCIÓN DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS PARA LA ATENCIÓN DE AUDIENCIAS:

En caso de interrupción de los sistemas de información o fallas en la conectividad que impidan la realización de audiencias virtuales, el conciliador deberá reprogramar la audiencia en la fecha más próxima posible, otorgándole prioridad para su fijación y garantizando su correcto desarrollo a través de la herramienta dispuesta para tal fin.

También podrá desarrollarse de manera física previo acuerdo con las partes.

D. SITUACIONES QUE AFECTAN LA DISPONIBILIDAD DE LAS SALAS ANTE AUDIENCIA PRESENCIALES:

Cuando por cualquier motivo no se pueda atender la audiencia de conciliación en la sala previamente programada, de esa situación se deberá informar de manera inmediata al director del Centro de Conciliación, quien en conjunto con el conciliador verificarán la disponibilidad de otras salas bien sean del Centro de Conciliación y Arbitraje o de otras áreas de la Superintendencia de Sociedades, para proceder a realizar la audiencia en la sala disponible.

En caso de no contar con el recurso físico para la atención de la audiencia de conciliación, ésta podrá ser reprogramada para ser atendida en otra fecha o medios virtuales.

	PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Código	CAR-PT-003
		Versión	003
	PROTOCOLO A SEGUIR CUANDO LA REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN NO SEA POSIBLE	Fecha	28/04/2025
		Clasificación de la información	Pública

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
001	12-09-2013	Se crea el documento
002	01-11-2019	Se realizó modificación en la parte de procedimiento, en los literales B y C. Se agregó para ambos casos que, en caso de no contarse con los recursos humanos o físicos para atender la audiencia, la misma podrá ser reprogramada para ser atendida en otra fecha.
003	28-04-2025	Se ajustó el documento en redacción, normas aplicables y procedimientos por parte de los conciliadores

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Mauricio David Orjuela Arenas Cargo: director Centro de Conciliación Fecha: 26-03-2025	Nombre: Mauricio David Orjuela Arenas Cargo: director Centro de Conciliación Fecha: 09-04-2025	Nombre: Jorge Eduardo Cabrera Jaramillo Cargo: Superintendente delegado Procedimientos Mercantiles Fecha: 28-04-2025