

	PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Código	CAR-PT-004
		Versión	005
	PROTOCOLO: PARA LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	Fecha	20/08/2025
		Clasificación de la información	Pública

1. OBJETIVO

Definir lineamientos para preparar la audiencia, desarrollar el proceso de conciliación, formalizar los acuerdos y cerrar el trámite, asegurando el cumplimiento de los principios de imparcialidad, legalidad, celeridad y eficacia dentro del Sistema de Gestión Integrado.

2. ALCANCE

Establecer las reglas para el trámite de conciliación desde su radicación hasta la finalización de la audiencia, asegurando el registro del resultado en los sistemas de gestión documental del Centro de Conciliación y de la entidad de vigilancia, inspección y control, en este caso, la Dirección de Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.

Aplica a los trámites de conciliación realizados de manera presencial en la sede central de la Superintendencia de Sociedades y a las audiencias virtuales, conforme con lo dispuesto en la Ley 2220 de 2022.

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.
- **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.
- **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.

5. CONTENIDO

El documento es una guía metodológica para los conciliadores y usuarios del Centro, cuyo contenido desarrolla las etapas y actuaciones a cumplir en una audiencia de conciliación, siguiendo el marco jurídico aplicable.

	PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Código	CAR-PT-004
		Versión	005
	PROTOCOLO: PARA LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	Fecha	20/08/2025
		Clasificación de la información	Pública

Fundamento jurídico del protocolo para la audiencia de conciliación:

- Ley 23 de 1991.
- Artículo 79. Interrogatorio del conciliador.
- Ley 2220 de 2022.
- Estatuto de la conciliación, particular mención y observancia de los artículos 50 y subsiguientes de la citada disposición.
- Código General del Proceso
- Ley 2213 de 2022.
- Reglamento Centro de Conciliación y Arbitraje

5.1. DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO

ANTES DE LA AUDIENCIA

5.1.1. Registro e ingreso a la sala (presencial o virtual)

- a)** Las audiencias comenzarán a la hora fijada, independientemente que sea audiencia virtual o se realicen en la sede del Centro de Conciliación, a través de videoconferencia con las Intendencias Regionales previa solicitud de cualquiera de las partes.

Sin embargo, la aceptación de realizar la audiencia de conciliación por videoconferencia estará supeditada a la disponibilidad de las salas en el Centro de Conciliación o de las Intendencias Regionales.

Se recomienda llegar con al menos 15 minutos de antelación a la hora de la audiencia, y en lo posible abstenerse de traer vehículo, toda vez que no se garantiza disponibilidad de parqueadero.

- b)** Como tiempo de espera a las partes para iniciar la sesión, se dará un lapso de 15 minutos, transcurridos los cuales quedará a discreción del conciliador, la ampliación de este término para la celebración de la audiencia, o de la eventual programación de una nueva audiencia.
- c)** Antes de iniciar una audiencia, las partes deberán anunciarse en la secretaría del Centro de Conciliación, indicando la calidad en la que concurren (convocante, convocado, apoderado, litisconsorte necesario o facultativo, coadyuvante, interesado o vinculado)

	PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Código	CAR-PT-004
		Versión	005
	PROTOCOLO: PARA LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	Fecha	20/08/2025
		Clasificación de la información	Pública

- d)** Las partes deberán asistir personalmente a la audiencia y podrán hacerlo acompañadas de apoderado. En aquellos eventos en los que el domicilio de la parte no esté en el municipio del lugar donde se vaya a celebrar la audiencia o se encuentre por fuera del territorio nacional, podrá ser representada por un apoderado, quien deberá acreditar su calidad en la audiencia mediante el documento idóneo, esto es, poder general con nota de vigencia no superior a treinta (30) días o poder especial.

5.1.2. Asistentes

De conformidad con el artículo 4 de la Ley 2220 de 2022, la audiencia de conciliación es confidencial, por lo tanto, su asistencia está restringida a las partes, convocante y convocada, quienes podrán concurrir acompañadas de sus apoderados, y las personas invitadas por el Conciliador.

5.1.3. Presentaciones

La sala de audiencias cuenta con equipos para la presentación de diapositivas en formato electrónico.

Las partes interesadas en usar este servicio podrán solicitarlo al conciliador antes o en el transcurso de la audiencia.

5.1.4. Código de conducta

- a)** Es indispensable que los asistentes se comporten en forma debida, de modo que las audiencias puedan surtirse sin interrupciones.
- b)** Las partes guardarán debido respeto por las opiniones y propuestas de la contraparte, evitando lenguaje ofensivo, adjetivos calificativos y juzgamiento de comportamientos, además guardarán debido respeto por el conciliador y la dirección de la audiencia por parte de este.
- c)** En aplicación del principio de confidencialidad está prohibido el uso de aparatos de grabación, en este sentido, no se levantan actas de las sesiones, estando permitido tomar apuntes y el uso de cualquier aparato electrónico para este fin (sin grabación) que no entorpezca el curso adecuado de las audiencias, ni vulnere el citado principio de confidencialidad.
- d)** Los celulares deberán estar en modo de silencio durante todas las audiencias.
- e)** Las intervenciones de las partes y sus apoderados, así como de los terceros invitados, deberán ajustarse a las reglas descritas en el presente protocolo.

	PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Código	CAR-PT-004
		Versión	005
	PROTOCOLO: PARA LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	Fecha	20/08/2025
		Clasificación de la información	Pública

5.2. DURANTE LA AUDIENCIA

5.2.1. Acreditación

Al ingresar a la sala, las partes convocantes y convocados exhibirán ante el conciliador los documentos que los identifican y acreditan la calidad en la que actúan. A saber, documento de identidad, tarjeta profesional de abogado, certificado de existencia y representación legal, poder especial o general según corresponda.

5.2.2. Intervenciones

- a) El conciliador instalará la audiencia de conciliación, explicando de manera general de que se trata la figura, el objeto, alcance y límites de la conciliación, incluyendo los efectos de un acuerdo; de un eventual desacuerdo o la imposibilidad de surtir el trámite al ser un asunto no conciliable.
- b) En caso de la comparecencia de la parte por conducto de apoderado, se deberá informar a este que cuenta con las mismas facultades de su poderdante, siendo límite los términos en el que sea conferido el mandato.
- c) Cuando se trate de apoderados que están acompañando a una de las partes, el conciliador señalará que la intervención corresponde directamente a la parte, sin perjuicio que ésta ceda al apoderado la exposición de sus apreciaciones y que, en la interactividad posterior a la presentación inicial de cada parte, estos intervengan con mayor énfasis, siempre bajo la dirección de la audiencia por parte del Conciliador.

El conciliador discrecionalmente podrá solicitar a los apoderados su retiro de la audiencia, cuando observe que los mismos obstaculizan el acercamiento entre las partes.

- d) El Conciliador, instala y dirige la audiencia otorgando tiempos de intervención equitativos en su orden, parte convocante y convocada.
- e) Cada parte escuchará respetuosamente la intervención de la otra, sin interrupciones, acatando la dirección del conciliador en el otorgamiento del uso de la palabra.

5.2.3. Suspensiones

- a) La audiencia se lleva a cabo en una o varias sesiones, la suspensión de la audiencia debe contar con la aceptación de las partes y la sugerencia de suspensión puede provenir de éstas o del conciliador.
- b) De conformidad con el artículo 56 de la Ley 2220 de 2022, la presentación de la solicitud de conciliación extrajudicial en derecho suspende el término de prescripción o de caducidad, según el caso, hasta que suscriba el acta

	PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Código	CAR-PT-004
		Versión	005
	PROTOCOLO: PARA LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	Fecha	20/08/2025
		Clasificación de la información	Pública

de conciliación, se expidan las constancias establecidas en la presente ley o hasta que se venza el término de tres (3) meses, o la prórroga a que se refiere el artículo 60 de esta Ley, lo que ocurra primero.

Esta suspensión operará por una sola vez y será improrrogable.

- c)** Reuniones privadas: durante las sesiones de la audiencia es posible suspender las mismas para llevar a cabo reuniones privadas entre partes o entre estas con el conciliador; consultar o generar espacios de acuerdo con las necesidades de las partes.

En todo caso, la suspensión a la audiencia de conciliación dependerá de la demanda del servicio que tenga el Centro de Conciliación y Arbitraje. Para los anteriores efectos, el director del Centro informará a los conciliadores sobre el número de suspensiones que se podrán llevar a cabo en los trámites de conciliación.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
001	29-10-2014	Creación del documento
002	12-08-2016	Se ajustó: registro e ingreso a la sala, acreditación en la audiencia, se reglamentó la intervención de los apoderados y se eliminó la fase después de la audiencia.
003	11-01-2019	Se agregó la posibilidad de la audiencia virtual en el literal a. del ítem de registro e ingreso a la sala. En el apartado de suspensiones se agregó que las suspensiones de la audiencia de conciliación dependerán de la demanda del servicio, para lo cual el director establecerá el número de suspensiones.
004	07-03-2025	Se ajustó el documento en redacción, normas aplicables y procedimientos por parte de los conciliadores
005	15-08-2025	Se ajustó el documento en el nombre de la dirección que vigila, controla e inspecciona a los centros y normas aplicables.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Mauricio David Orjuela Arenas Cargo: director Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial Fecha: 15-08-2025	Nombre: Mauricio David Orjuela Arenas Cargo: director Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial Fecha: 15-08-2025	Nombre: Jorge Eduardo Cabrera Jaramillo Cargo: Superintendente delegado para procedimientos Mercantiles Fecha: 19-08-2025