

2022

# Guía Centro de Conciliación

Superintendencia de Transporte

@Supertransporte

# PRESENTACIÓN

La guía del Centro de Conciliación de la Superintendencia de Transporte pone a disposición de los usuarios que pretendan radicar solicitudes de conciliación y conciliadores los conceptos básicos que orientan la conciliación extrajudicial en derecho y su procedimiento, así mismo, desarrolla una serie de preguntas y respuestas frecuentes con la finalidad de lograr un efectivo trámite conciliatorio desde su inicio hasta su finalización.



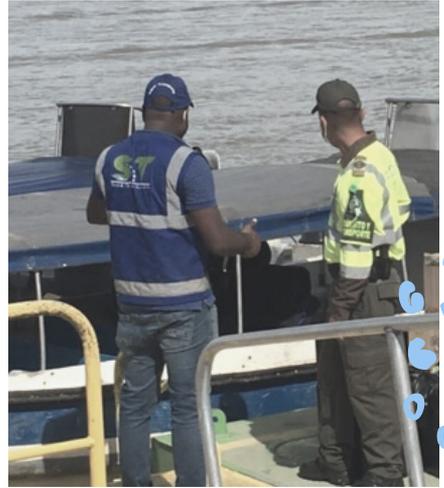


# Contenido

- Presentación ..... 2
- 1. Objetivo general..... 4
- 2. Alcance ..... 4
- 3. Definiciones ..... 5
- 4. Aspectos generales ..... 6
- 5. Lineamientos. .... 9
- 6. Aprobación del documento..... 17

# 1.OBJETIVO GENERAL

Establecer los conceptos fundamentales para llevar a cabo una conciliación extrajudicial en derecho ante la Superintendencia de Transporte, con la colaboración de un tercero neutral, calificado y especializado, diferente a un juez llamado conciliador, para que dos o más personas naturales o jurídicas de carácter privado solucionen amigablemente sus diferencias y eviten iniciar un proceso judicial.



# 2.ALCANCE

La guía del Centro de Conciliación va dirigida a usuarios y conciliadores, pretende poner en contexto conceptos básicos de la conciliación extrajudicial como mecanismo alternativo de solución de conflictos, el procedimiento conciliatorio y resolver preguntas y respuestas con la finalidad de orientar el tramite conciliatorio desde su inicio hasta su finalización.





# 3. Definiciones

## **ACTA DE CONCILIACIÓN:**

es el documento donde se expresa la voluntad de las partes y concluye el trámite conciliatorio. Esta acta tiene efectos jurídicos, por lo que de no ser cumplida por las partes involucradas, al ser un título ejecutivo podrá hacerse exigible su ejecución.

## **AVAL:**

es el reconocimiento que otorga el Ministerio de Justicia y del Derecho a los centros de conciliación.

## **CENTRO DE CONCILIACIÓN:**

es aquel autorizado por el Ministerio de Justicia y del Derecho para que preste el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desarrollo de las funciones de los conciliadores.

## **CONCILIADOR EXTRAJUDICIAL:**

abogado titulado, capacitado en conciliación e inscrito en un centro de conciliación autorizado por el Gobierno Nacional, salvo cuando se trate de conciliadores de centros de conciliación de consultorios jurídicos de las facultades de derecho, de los personeros municipales y de los notarios que no sean abogados titulados pero que en virtud de la ley se encuentran facultados para desempeñar labores de conciliación.

## **CONCILIACIÓN:**

es un mecanismo alternativo de solución de conflictos por medio del cual, dos o más personas (naturales o jurídicas, de carácter privado, nacionales o extranjeras) gestionan por sí mismas, de manera voluntaria y con plenos efectos jurídicos, la solución de sus conflictos con la ayuda de un tercero neutral y calificado llamado conciliador.

## **CONSTANCIA DE NO ACUERDO:**

es el documento en el cual el conciliador hace constar que agotó la instancia de conciliación extrajudicial en derecho y que las partes no llegaron a un acuerdo.

## **REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD:**

en los asuntos susceptibles de conciliación, la conciliación extrajudicial es requisito de procedibilidad para acudir ante las jurisdicciones: civil, contencioso administrativo y de familia.

## **SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA CONCILIACIÓN, EL ARBITRAJE Y LA AMIGABLE COMPOSICIÓN (SICAAC):**

herramienta tecnológica administrada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, en la que los centros y las entidades avaladas, los servidores públicos habilitados por ley para conciliar y los notarios deberán registrar la información relacionada con el desarrollo de sus actividades.

## 4. Aspectos generales



· La radicación de la solicitud de conciliación podrá realizarse de forma presencial en las instalaciones físicas de la Superintendencia de Transporte ubicada en Dg. 25G #95A – 85 en la ciudad de Bogotá o a través del correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) dependiendo de las necesidades del usuario.



· La solicitud de conciliación que se realice de forma verbal se elevará a escrito mediante el diligenciamiento del formato de Solicitud de Conciliación código GJ-FR-003, también se podrá diligenciar a través de la página web de la entidad por parte de los funcionarios y/o contratistas del grupo de relacionamiento con el ciudadano, quienes cuando lo requieran, podrán solicitar apoyo de un funcionario y/o contratista del Centro de Conciliación.

· En la solicitud de conciliación, el usuario podrá manifestar que la audiencia de conciliación se realice de forma presencial, virtual o mixta, en caso de esta última, el trámite se realizará conforme al procedimiento virtual.

· Los requisitos mínimos que deberá contener toda Solicitud de Conciliación son:



- Nombre y número de identificación (cédula en el caso personas naturales, Nit - cuando son personas jurídicas).
- Certificado de existencia y representación legal cuando se trate de personas jurídicas con vigencia no mayor a tres meses.
- Correo(s) electrónico(s) de los convocantes y convocados sin los cuales no se podrá realizar la audiencia virtual o mixta (semipresencial).
- Números telefónicos (Fijo – Celular) al igual que la misma información de contacto de la persona o personas que se van a citar.
- Relato de los hechos y lo que se pretende con dicha conciliación.
- Estimación del valor económico de las pretensiones de la conciliación o la mención de que el conflicto carece de un valor económico determinado.
- Relación de los documentos soporte de la pretensión.
- Las pruebas y los documentos anexos a la Solicitud de Conciliación se recibirán en un único archivo PDF y serán las partes quienes conserven los originales.

- 
- Las partes deberán acreditar su identidad y la calidad con que actúan; si concurrieren a la audiencia representantes o apoderados, deben acreditarse con los instrumentos legales pertinentes.
- 
- Los conciliadores y las partes deberán firmar las actas constancias e informes cuando se adelanten de forma presencial, cuando la audiencia sea virtual o mixta se firmará únicamente por el conciliador, toda vez que dan su autorización a través de Microsoft Teams conforme lo dispuesto en la Ley 527 del 21 de agosto de 1999.
- 
- El conciliador velará porque no se menoscaben derechos ciertos, indiscutibles, mínimos o intransigibles, además advertirá a las partes que su intervención como conciliador del centro, la efectúa en forma autónoma e independiente. El conciliador actuará con absoluta equidad, razonando sobre las distintas argumentaciones propuestas por las partes, además estimulará y realizará la presentación de fórmulas de acuerdo respecto de las cuestiones controvertidas.
- 





- **En las audiencias virtuales se tendrán en cuenta los siguientes criterios:**

- A través de la herramienta Microsoft Teams se generará el link o enlace de conectividad mediante el cual el conciliador convocará a la audiencia, por lo menos tres (3) días antes de la fecha de su celebración.

- Con antelación a la audiencia de conciliación, al correo electrónico institucional del conciliador se deberán remitir los documentos de identificación (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, tarjeta profesional, certificado de existencia y representación legal reciente con vigencia de no más de tres (3) meses), con el fin de acreditar la identificación de cada uno de los participantes, así como la dirección electrónica.

## 5. Lineamientos

### 1) ¿Qué son mecanismos alternativos de solución de conflictos (masc)?

Son diferentes posibilidades que tienen las personas envueltas en un conflicto para solucionarlo, sin la intervención de un juez ni de un proceso judicial, es decir, son una opción para resolver diferencias de forma amistosa y eficaz, con plenos efectos legales.



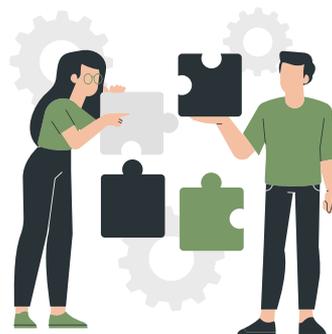
### 2) ¿Qué es la Conciliación Extrajudicial?

La conciliación extrajudicial en derecho es un medio de solución de conflictos, por el cual un tercero neutral e imparcial denominado conciliador asiste a las partes a encontrar una solución a sus conflictos, antes de acudir a una instancia judicial.



### 3) ¿Qué es el Centro de Conciliación de la Superintendencia de Transporte?

El Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Infraestructura y Transporte pertenece a la Superintendencia de Transporte, su funcionamiento fue autorizado por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Justicia y del Derecho mediante las resoluciones No. 327 del 16 de mayo de 2012 y 120 del 14 de febrero de 2013 para prestar los servicios de conciliación extrajudicial en derecho en forma gratuita a través de conciliadores abogados titulados y capacitados en el área de conciliación.



## 5. Lineamientos

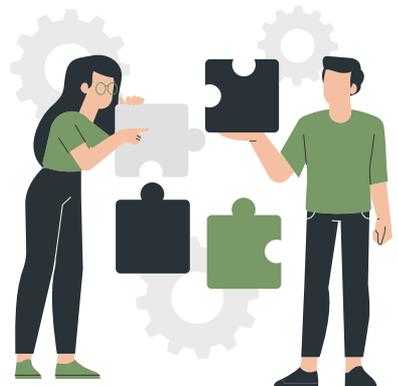
### 4) ¿Qué asuntos son conciliables en la Superintendencia de Transporte?

Dada la especialidad del Centro de Conciliación de la Superintendencia de Transporte, el tipo de conflicto debe estar relacionado con el sector transporte e infraestructura pudiendo acudir las empresas de servicio público terrestre automotor en todas sus modalidades (pasajeros, especial mixto, carga), las empresas de transporte Marítimo, Fluvial, Aéreo y Férreo, las empresas Carroceras, Centros de Enseñanza Automovilística "CEA", Centros de Reconocimiento de Conductores "CRC", Centros de Diagnóstico Automotor "CDA", vinculados y/o afiliados a las empresas de transporte y en general los usuarios del sector.



### 5) ¿Cómo solicitar una audiencia de conciliación?

La persona que desee adelantar una audiencia de conciliación deberá presentarla de forma verbal o escrita ante el Centro de Conciliación de la Superintendencia de Transporte. Podrá hacerlo de forma presencial o virtual conforme a sus necesidades.



## 5. Lineamientos

### 6) ¿Cómo se selecciona al conciliador?

La asignación de las solicitudes de conciliación se hace por orden cronológico entre los abogados conciliadores que integran la lista del Centro de Conciliación, quienes serán designados en la medida que vayan ingresando las solicitudes de conciliación a través del sistema de gestión documental que se encuentre vigente en la entidad. El peticionario puede solicitar se le asigne un conciliador en especial, siempre y cuando esté activo ante el Centro de Conciliación y no presente conflictos de intereses.



### 7) ¿Cuánto tiempo dura un trámite conciliatorio?

La duración del trámite solicitado depende del desarrollo de la audiencia; podría ser en una sesión o varias sesiones. En todo caso, este no excederá los tres (3) meses desde que se presenta la solicitud de acuerdo con lo establecido en el Artículo 20 de la Ley 640 de 2001, salvo que las partes por mutuo acuerdo decidan prorrogar el término.





## 5. Lineamientos

### 8) ¿Cuál es el tiempo estimado para la programación de la audiencia de conciliación?

En el término de 10 días hábiles siguientes a su designación, el conciliador procederá a citar a audiencia de conciliación a las partes mediante correo electrónico y en la plataforma Microsoft Teams cuando sea virtual, cuando sea presencial se remitirá citación vía correo electrónico y/o a la dirección física aportada.



### 9) ¿Qué pasa si la solicitud de conciliación no reúne los requisitos mínimos?

En caso de no reunir los requisitos mínimos se le informará por correo electrónico al peticionario, dándole un término de (5) días hábiles para que subsane o aclare según el caso, si dentro de este término no se da cumplimiento al requerimiento, se entenderá que no hay interés en la continuación del trámite y por consiguiente ha desistido de la solicitud de conciliación.



## 5. Lineamientos

### 10) ¿Cómo se desarrolla la audiencia de conciliación?

-En la fecha y hora prevista para la celebración de la audiencia, el conciliador dará a las partes un margen de máximo quince (15) minutos para quienes hayan sido citados, las recibirá en la sala de espera del Centro de Conciliación o en la plataforma de Microsoft Teams.



-Se instala la audiencia de conciliación, se harán las presentaciones personales de rigor y se explicará a las partes en qué consiste la figura, el objeto, el alcance y efectos jurídicos de la conciliación, al igual que la información relacionada con las facultades del conciliador y el objeto de la audiencia.



-De manera inmediata, el conciliador declarará instalada la audiencia y procederá a interrogar a las partes con el objeto de fijar las diferentes posiciones y pretensiones en conflicto.

Escuchadas las propuestas de las partes sobre las posibles fórmulas de arreglo propondrá la suya, si la tiene.



-El conciliador podrá reunirse por separado con cada una de las partes y escuchar las razones que impiden concretar una fórmula conciliatoria, haciendo sugerencias que permitan llegar a un acuerdo satisfactorio.

-El conciliador podrá reunirse por separado con cada una de las partes, escuchar las razones que impiden concretar una fórmula conciliatoria, haciendo sugerencias que permitan llegar a un acuerdo satisfactorio.



-En caso de que la audiencia se adelante por la herramienta Microsoft Teams, se informarán los momentos en los cuales se realizara la grabación.



## 5. Lineamientos

### 11) ¿Cuándo se profiere acta de conciliación?

Culminada la audiencia con acuerdo conciliatorio sobre todos los asuntos relacionados con el objeto de la controversia, el conciliador levanta y suscribe el acta de conciliación. Si la audiencia culmina con acuerdo parcial, en este mismo sentido se realizará y suscribirá el acta.



### 12) ¿Cuándo se suspende la audiencia de conciliación?

La audiencia de conciliación podrá ser suspendida a petición de las partes, cuantas veces sea acordado por ellas; en estos casos, el conciliador levantará un informe de suspensión y fijará la fecha y hora de la continuación de la audiencia, expresando las razones que motivaron la toma de esta decisión.



### 13) ¿Cuándo procede la constancia de no acuerdo?

En los casos donde la audiencia termine sin acuerdo conciliatorio, o haya sido manifiesta la imposibilidad de conciliar, se expedirá una constancia en este sentido declarando fracasada la audiencia de conciliación. El conciliador levanta y suscribe la constancia de no acuerdo.





## 5. Lineamientos

### 14) ¿Cuándo procede la constancia de Inasistencia?

Si llegada la fecha y hora de la audiencia, las partes o una de ellas no comparece a la audiencia, se levantará un informe de asistencia, dándose (3) tres días hábiles para que la parte que no asistió justifique su inasistencia.

Pasados los tres días hábiles contados a partir de la fecha fijada para la audiencia, el conciliador expedirá y suscribirá la constancia de inasistencia. La fecha y hora para la celebración de la audiencia podrá ser reprogramada en el caso que la parte convocada presente excusa y/o justificación a su inasistencia dentro de los (3) tres días hábiles siguientes, solicitando nueva fecha y manifestando tener ánimo conciliatorio.



### 15) ¿Cuándo procede la constancia de asunto no conciliable?

Cuando se presente una solicitud de conciliación y el asunto no sea conciliable de conformidad con la ley, el Director y/o Coordinador o el conciliador según el caso, expedirá una constancia de asunto no conciliable dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, informando al peticionario sobre este asunto o, el día de la celebración de la audiencia si dentro de ella se advierte tal situación.





## 5. Lineamientos

### 16) Tenga en cuenta lo siguiente:

- Las actas y/o constancias con el respectivo registro ante el Ministerio de Justicia podrán ser retiradas por las partes ante el Centro de Conciliación o remitidas por correo electrónico dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su expedición.
- Con el fin de facilitar el desarrollo del trámite conciliatorio presencial, las partes y el conciliador cuentan con una instalación física adecuada para tal fin y asistencia administrativa por parte del Centro de Conciliación de la Superintendencia de Transporte.
- Con el fin de facilitar el desarrollo del trámite conciliatorio virtual, los usuarios cuentan con los canales institucionales como el correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) para radicaciones y con la herramienta “Microsoft Teams” mediante la cual se agendará la reunión virtual y con la asistencia administrativa brindada por parte del Centro de Conciliación de la Superintendencia de Transporte.



## 6. Aprobación del documento

Aprobación del documento		
Etapa	Nombres y apellidos	Cargo
Elaboró	Luisa Fernanda Rojas Ruiz	Contratista Profesional I
Revisó	María Fernanda Serna Quiroga	Jefe Oficina Asesora Jurídica
Aprobó	María Fernanda Serna Quiroga	Jefe Oficina Asesora Jurídica



---

SuperTransporte