

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN		AC-EX-PR-100
			Versión 11
			20/10/2025
	Elaborado por: Coordinador (a) Centro de Conciliación	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Director de Planeación y Desarrollo Institucional

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

APLICACIÓN DEL CONOCIMIENTO

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN		AC-EX-PR-100
			Versión 11
			20/10/2025
	Elaborado por: Coordinador (a) Centro de Conciliación	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Director de Planeación y Desarrollo Institucional

1. OBJETO

Establecer la metodología a utilizar en el Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Universidad Autónoma del Caribe, para el desarrollo de la prestación del servicio.

2. ALCANCE

Este documento aplica para todos los servicios que se prestan en el Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Universidad Autónoma del Caribe. Éste se inicia con la radicación de las Solicitudes de Conciliación por parte del Consultorio Jurídico, y finaliza cuando se da por terminado el Proceso mediante los siguientes resultados: Constancia de No Acuerdo, Constancia de Inasistencia, Constancia de Asuntos No Conciliables, Acta de Conciliación (Total o Parcial) y otros asuntos, los cuales deben registrarse en la plataforma del Ministerio de Justicia y del Derecho.

3. RESPONSABLES

Son responsables de velar por la calidad, y el correcto desarrollo del servicio prestado:

- ✓ Director Centro de Conciliación, por velar y supervisar cada etapa del proceso, para que los trámites se realicen con transparencia, diligencia, cuidado y responsabilidad.
- ✓ Coordinador (a) Centro de Conciliación, por verificar el desarrollo de las audiencias y el cumplimiento de los deberes de los conciliadores y asesores. Así mismo, por registrar el resultado de las audiencias.
- ✓ Abogado-Asesor-Docente, por realizar la asesoría jurídica y académica de los estudiantes conciliadores y el acompañamiento durante todo el trámite conciliatorio.
- ✓ Estudiante Conciliador, por estudiar la solicitud, fungir como conciliador en las audiencias y generar las actas o las constancias según sea el caso.
- ✓ Judicante: Por suplir al estudiante conciliador en el desarrollo de las audiencias de conciliación, particularmente cuando éste por situaciones de fuerza mayor no pueda comparecer.

4. DEFINICIONES

4.1. Conciliación: Mecanismo de solución, a través del cual dos o más personas gestionan por sí misma la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral denominado conciliador.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN		AC-EX-PR-100
			Versión 11
			20/10/2025
	Elaborado por: Coordinador (a) Centro de Conciliación	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Director de Planeación y Desarrollo Institucional

4.2. Audiencia de Conciliación: Reunión en donde convergen el conciliador y las partes (Convocante, Convocado), con el fin de buscar soluciones a uno o varios conflictos comunes.

4.3. Acta de Conciliación: Documento suscrito por el conciliador y las partes (Convocante, Convocado) dentro de una Audiencia de Conciliación donde se deja plasmado el acuerdo, que contiene obligaciones claras, expresas y exigibles. Hace tránsito a cosa Juzgada.

4.4. Tipos de Constancias:

- **Constancia de No Acuerdo:** Cuando se realiza la Audiencia de Conciliación sin llegar a un acuerdo parcial o total, se expide constancia.
- **Constancia de Inasistencia:** Es la que se expide a los tres (03) días hábiles después de la fecha fijada para la Audiencia de Conciliación, cuando alguna parte o las dos, no asisten a la audiencia.
- **Constancia de Asunto No Conciliable:** Es la que se expide cuando el asunto de la Solicitud de Audiencia de Conciliación no reúne los requisitos de ley.

4.5. Convocante: Persona Natural o Jurídica que radica ante el Consultorio Jurídico, la Solicitud de Audiencia de Conciliación.

4.6. Convocado: Persona Natural o Jurídica citada a la Audiencia de Conciliación.

4.7. Citación: Comunicación escrita o virtual que se remite a las partes con la intención de informar sobre la celebración de la audiencia de conciliación, que permite garantizar la no violación del debió proceso.

4.8. Principios: Son el origen o el fundamento de las normas, y participan de la idea de principalidad, que les otorga primacía frente a las restantes fuentes del Derecho.

4.9. Conciliador: Es un tercero neutral e imparcial que actúa, habilitado por la Constitución Política y por las partes, facilitando el diálogo y promoviendo fórmulas de acuerdo, que pueden ser acogidas o no por ellas. Acto jurídico: Un acto jurídico es toda manifestación de la voluntad y preferencias de una persona, que está encaminada a producir efectos jurídicos.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN		AC-EX-PR-100
			Versión 11
			20/10/2025
	Elaborado por: Coordinador (a) Centro de Conciliación	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Director de Planeación y Desarrollo Institucional

4.10. Capacidad Legal: Consiste en poderse obligar por sí misma, sin el ministerio o la autorización de otra. En el contexto de la Ley 1996 de 2019 se reconoce la presunción de capacidad legal de todas las personas con discapacidad mayores de edad en Colombia.

4.11. Persona con discapacidad: Las personas con discapacidad son aquellas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales y/o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras estructurales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

4.12. Titular del acto Jurídico: Es la persona, mayor de edad, cuya voluntad y preferencia se manifiestan en un acto jurídico determinado. En este caso, la persona con discapacidad es la titular de los actos jurídicos que son objeto del acuerdo de apoyo.

4.13. Negocio Jurídico: Es un tipo de acto jurídico que requiere un acuerdo de voluntades entre dos o más personas, es decir, existe un acto jurídico cuando hay un vínculo entre personas que genera derechos u obligaciones para ellas¹⁰. Por ejemplo, un contrato de compraventa.

4.14. Nulidad Relativa: La definición clásica de la nulidad relativa señala que se presenta “en aquellos casos en los cuales el acto se celebra por una persona relativamente incapaz o se presenta alguno de los vicios del consentimiento a saber: el error, la fuerza o el dolo”. Sin embargo, en el contexto de la Ley 1996 de 2019, la nulidad relativa se predica en caso de que, ante la vigencia de un acuerdo de apoyo, la persona con discapacidad lleve a cabo los actos jurídicos especificados sin hacer uso de los apoyos consignados en el documento.

Tomado de la Guia-basica-sobre-Acuerdos-de-Apoyo.pdf

5. DESARROLLO

5.1 GENERALIDADES

Teniendo en cuenta los requerimientos legales, los estudiantes de Derecho, una vez inician su práctica en Consultorio Jurídico I, reciben de manera formal una inducción dirigida por la Dirección y todo el personal que hace parte del Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación, mediante la cual se socializa el Reglamento y su Código de ética, así como la normatividad que deben aplicar como abogados adscritos al Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación en las diferentes áreas del derecho. La referida inducción hace parte de las actividades del plan de acción de las áreas e incide en la evaluación de los estudiantes. El registro de asistencia a la inducción se adelantará por medio de los respectivos formatos institucionales.

Las Solicitudes de Audiencia de Conciliación generalmente son remitidas por el Consultorio Jurídico de la Universidad, toda vez que los usuarios tienen su primera atención en esa

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN		AC-EX-PR-100
			Versión 11
			20/10/2025
	Elaborado por: Coordinador (a) Centro de Conciliación	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Director de Planeación y Desarrollo Institucional

Dependencia y por ser el punto inicial del procedimiento. Sin embargo, algunos usuarios se acercan directamente al Centro de Conciliación, por lo que, en esos casos, se remitirán al Consultorio Jurídico para seguir y dar cumplimiento al conducto regular establecido. Sólo se entenderá radicada una solicitud al Centro de Conciliación, cuando sea revisada y enviada con visto bueno por parte de un Abogado-Asesor-Docente.

El proceso de conciliación se podrá realizar en forma presencial, digital o electrónica, o mixta. El uso de medios digitales o electrónicos es aplicable en todas las actuaciones, entre otras, para llevar a cabo las comunicaciones tanto con las partes como con terceros, para la comunicación sobre las decisiones adoptadas, la presentación de memoriales y la realización de audiencias o través de videoconferencia, teleconferencia o por cualquier otro medio tecnológico, así como, la incorporación de documentos, el archivo de la actuación y su posterior consulta.

5.2 DESCRIPCIÓN POR FASES – SERVICIO DE CONCILIACIÓN

Todas las solicitudes que se radican en el Centro de Conciliación cumplirán con el siguiente trámite:

1. Verificación formal de la solicitud de audiencia de conciliación:

En la verificación se debe tener en cuenta que la cuantía de la Solicitud no supere lo establecido por la Ley, la condición de vulnerabilidad del usuario y además tener presente lo siguiente:

- ✓ Indicación del conciliador o el centro de conciliación a quien se dirige.
- ✓ Individualización de las partes y de sus representantes si fuere el caso.
- ✓ Descripción de los hechos.
- ✓ Pretensiones del convocante.
- ✓ Estimación razonada de la cuantía.
- ✓ Relación de las pruebas que se acompañan cuando sea necesario
- ✓ Indicación del correo electrónico de las partes en donde se surtirán las comunicaciones o la identificación del medio que considere más expedito y eficaz para ello.
- ✓ Firma del solicitante o solicitantes o de su apoderado, según el caso.
- ✓ Indicar si la audiencia de conciliación será virtual, presencial o mixta

En el caso de solicitudes enviadas por correo electrónico, el requisito de la firma se entenderá cumplido, conforme lo establece el artículo 7 de la Ley 527 de 1999.

En ningún caso se podrá rechazar de plano la solicitud por ausencia de cualquiera de los requisitos señalados. En este evento, el Abogado-Asesor-Docente informará al interesado sobre los requisitos faltantes para que los complete. Si no lo hiciere dentro del término de cinco (5) días siguientes al requerimiento realizado, se entenderá que el solicitante ha perdido el interés en consecuencia se tendrá por no presentada.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN		AC-EX-PR-100
			Versión 11
			20/10/2025
	Elaborado por: Coordinador (a) Centro de Conciliación	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Director de Planeación y Desarrollo Institucional

Una vez el Consultorio Jurídico radica la solicitud de audiencia en el Centro de Conciliación, se ratifica por parte de la Coordinación que la solicitud cumpla con todos los requisitos. En el evento de no cumplirlos se expide dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la presentación de la Solicitud la Constancia de Asuntos No Conciliables, la cual contiene las especificaciones de la decisión. (Formato Constancia de Asuntos No Conciliables).

2. Notificación: La Coordinación procede a registrar debidamente la solicitud en el Formato Base de Datos. así mismo dentro del término de Tres (03) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la Solicitud, notifica al Estudiante Conciliador por medio de correo electrónico, enviándole la solicitud de conciliación, la citación a la audiencias de conciliación y el formato de posesión, al Abogado asesor-docente ya la Dirección del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. Esta asignación se hace de acuerdo a lo descrito en el Instructivo selección del conciliador.

3. Fijación de la audiencia: La Coordinación (a) del Centro de Conciliación procede a fijar fecha y hora para la audiencia, a más tardar en ocho (8) días hábiles luego de ser aceptada la Solicitud de Audiencia, y a realizar las citaciones para las partes.

4. Entrega de citaciones: Cuando las audiencias de conciliación se pretendan adelantar presencialmente, las citaciones son entregadas al Solicitante, quien se encarga de enviar la citación respectiva al Convocado, mediante correo certificado. El Solicitante se compromete a devolver al Centro de Conciliación, la guía que respalda el envío de la citación. Dado el caso, que la parte no haga llegar dentro del tiempo prudente la guía al Centro de Conciliación, se entiende como desistida la solicitud. La Coordinación debe verificar la recepción de la citación por parte del solicitante; el estudiante conciliador es el responsable del seguimiento de la debida notificación a las partes.

Cuando la audiencia de conciliación se pretenda adelantar por medios virtuales, la citación es remitida al correo electrónico del convocado o al medio dispuesto por el convocante en la solicitud de audiencia de conciliación y/o en el certificado de existencia de representación legal, cuando se trate de personas jurídicas.

De igual forma el Centro de Conciliación puede utilizar otros medios en la medida en que éstos vayan siendo adquiridos por la Entidad Promotora.

5. Programación y celebración de la audiencia:

Para la programación de las Audiencias, la Coordinación del Centro de Conciliación debe tener en cuenta:

- ✓ Disponibilidad de las salas físicas y virtuales, en el caso de éstas últimas serán las dispuestas por la Entidad Promotora para el desarrollo de las audiencias de conciliación, garantizando los principios de neutralidad tecnológica, autenticidad, integridad, disponibilidad e interoperabilidad de la información.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN		AC-EX-PR-100
			Versión 11
			20/10/2025
	Elaborado por: Coordinador (a) Centro de Conciliación	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Director de Planeación y Desarrollo Institucional

- ✓ La duración estimada de la audiencia según sea las caracterizaciones y tipología de los conflictos.
- ✓ Disponibilidad del estudiante conciliador.
- ✓ Disponibilidad del Abogado-Asesor-Docente asignado por el Consultorio Jurídico.

El Estudiante Conciliador conjuntamente con el Abogado-Asesor-Docente proyecta y documenta las posibles fórmulas de arreglo/acuerdo para el caso.

En la celebración de la Audiencia de Conciliación, los asistentes a través del diálogo directo abordan el Caso y evalúan la solución más adecuada para resolver la controversia, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el instructivo de audiencia de conciliación.

En el evento de que la Audiencia no sea factible por factores como la imposibilidad de contactar a las partes, situaciones que afecten la disponibilidad de las salas o del Estudiante Conciliador y otros; se suspenderá la Audiencia y/o se levantará un documento que evidencie el desistimiento, según sea el caso. (Ver instructivo programación y celebración de la audiencia de conciliación).

En los casos en donde el domicilio de alguna de las partes no se encuentre en el municipio del Centro de Conciliación, o alguna de ellas se encuentre por fuera del territorio nacional, o cuando ocurran circunstancias que configuren caso fortuito o fuerza mayor, puede celebrarse la audiencia de conciliación con la sola comparecencia del apoderado de la parte, debidamente facultado para conciliar.

Si una de las partes es una persona jurídica, la representación se hará de conformidad a lo que establece la norma.

6. Inasistencia a la audiencia: Cuando una o ambas partes no asisten a la Audiencia de Conciliación y no presentan su respectiva excusa, el estudiante conciliador realizará Constancia de comparecencia y dado el caso procederá a levantar Constancia de Inasistencia (formato constancia de inasistencia), transcurridos tres (3) días hábiles a partir de la fecha de la Audiencia programada. Si dentro del término establecido por la Ley, la(s) parte(s) presenta excusa de inasistencia, la Coordinación del Centro de Conciliación junto con el Estudiante Conciliador, programará nueva Audiencia.

7. Imposibilidad de comparecer a las audiencias virtuales: Cuando una de las partes manifieste que se encuentra en imposibilidad para comparecer a las audiencias virtuales, o aportar pruebas, soportes y anexo de manera virtual, y así lo determine el conciliador, se procederá a citar a audiencia de conciliación de manera presencial, cuando en la solicitud de audiencia de conciliación se aporte la dirección física del convocado.

8. Finalización de la audiencia: La Audiencia de Conciliación finaliza cuando:

- ✓ Se logra Acuerdo Total o Parcial: El Estudiante Conciliador levantará el Acta teniendo en cuenta el resultado de la Conciliación y sus pretensiones. (formato acta de conciliación).

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN		AC-EX-PR-100
			Versión 11
			20/10/2025
	Elaborado por: Coordinador (a) Centro de Conciliación	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Director de Planeación y Desarrollo Institucional

- ✓ El acta será firmada, de conformidad a lo establecido en la Ley, por quienes intervinieron en la diligencia y por el conciliador, en caso de ser presencial la audiencia de conciliación. En los casos en los que se adelante de manera virtual, el acta de conciliación será firmada por el conciliador y la Dirección del Centro de Conciliación.
- ✓ No se logra acuerdo entre las Partes: En este evento el Estudiante Conciliador procede a realizar Constancia de No Acuerdo, la cual debe entregarla inmediatamente al Centro de Conciliación. Dicha Constancia queda registrada en el formato constancia de no acuerdo.

9. Revisión y registro de las actas y/o constancias: Terminada la Audiencia de Conciliación, el Estudiante Conciliador con el aval del Abogado-Asesor-Docente, procede a levantar el acta de conciliación o la Constancia según sea el resultado del Proceso.

Tratándose de Actas de Conciliación, se procederá dentro de los tres (03) días siguientes a partir de la realización de la Audiencia, a certificar en ella la condición del Estudiante Conciliador inscrito, y que se trata de las primeras copias de la original que se entregarán a las Partes.

En todas las actas debe existir una constancia suscrita por el Director del centro de conciliación, que deberá contener los siguientes datos:

- ✓ Nombre y código del centro.
- ✓ Código del conciliador, si se trata de un conciliador inscrito en la lista de un centro de conciliación o el número del documento de identificación, si se trata de un estudiante en práctica o de un egresado realizando su judicatura.
- ✓ Fecha.

Cuando el resultado de la audiencia de conciliación virtual, culmine en acuerdo, se redactarán los acuerdos conciliatorios de manera inmediata para revisión y aceptación de las partes. Igualmente, se remitirá el acta de conciliación a los correos electrónicos de las partes, para verificación y aprobación de los datos contenidos en la misma, situación que no puede exceder dos días hábiles.

10. Registro de acta en el Sistema del Ministerio: El Acta se registra por la Coordinación en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición o el que el Ministerio de Justicia y del Derecho disponga, dentro de los tres (3) días siguientes a la entrega del acta por parte del Conciliador.

Así mismo las Constancias, a las que también se les emite constancia de Registro por parte del Centro de Conciliación en su contenido, y en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición o el que el Ministerio de Justicia y del Derecho disponga, dentro de los cinco (5) días siguientes a la realización de la Audiencia de Conciliación.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN		AC-EX-PR-100
			Versión 11
			20/10/2025
	Elaborado por: Coordinador (a) Centro de Conciliación	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Director de Planeación y Desarrollo Institucional

NOTA: No obstante, debido al trámite que requieren las firmas y confirmación del acuerdo de las actas de conciliación, el término para el correspondiente registro podrá variar de acuerdo a las circunstancias particulares de cada caso.

11. Entrega de resultados del proceso: Una vez las Actas o las Constancias, se encuentran debidamente revisadas y firmadas, son entregadas a las partes, lo cual queda evidenciada con el envío del documento a los correos electrónicos y/o por el medio suministrado en la Solicitud, cuando la audiencia se celebre de manera virtual; o con la entrega física del ejemplar del resultado, para lo cual las partes firmarán un recibido, los resultados se entregan a las partes, durante los tres (03) días siguientes a la fecha de realización de la audiencia de conciliación.

Cuando se adelanten trámites conciliatorios presenciales, la gestión documental debe ser integrado al sistema de gestión documental digital o electrónico. Una vez termine la audiencia de conciliación se deben descargar las grabaciones de las mismas, así como todos los documentos soporte del trámite conciliatorio, en el sistema de gestión documental digital o electrónico, dispuesto por la Entidad Promotora, identificándolo con el nombre del convocante, dentro de la carpeta del año en el que se admita la solicitud.

12. Seguimiento del acuerdo: En caso de lograrse acuerdo conciliatorio entre las Partes, el Centro de Conciliación realiza un seguimiento al mismo, en el que se le indica a la parte que ante cualquier novedad debe comunicarse directamente al Centro. Dicho seguimiento debe quedar plasmado en el formato lista de chequeo expediente.

13. Calificación del Estudiante Conciliador y del Asesor: Finalizada la Audiencia de Conciliación, sin distinción del resultado, las partes evalúan el servicio prestado por el Centro de Conciliación, incluyendo al Abogado-Asesor-Docente y al Estudiante Conciliador asignado, por lo cual se debe diligenciar el formato de Evaluación de servicios virtual, que les entrega el abogado Asesor-Docente.

De manera simultánea, el Abogado- Asesor-Docente asignado para acompañar al Estudiante Conciliador durante la Audiencia, lo evalúa, mediante el empleo del Formato de Calificación de Estudiantes Conciliadores virtual, teniendo en cuenta su desarrollo durante la Audiencia.

5.3 DESCRIPCIÓN POR FASES – FORMALIZACIÓN DE ACUERDO DE APOYO O DIRECTIVAS ANTICIPADAS

1. Solicitud de acuerdo de apoyo o directivas anticipada: La solicitud del respectivo trámite a adelantar, lo puede hacer la persona con discapacidad o quien fungiría como apoyo, diligenciando el formato denominado *Solicitud de acuerdo de apoyo y directiva anticipada*; éste puede ser remitido de manera virtual a los canales de contacto del Centro de Conciliación o por el medio que más se ajuste a las condiciones del interesado.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN		AC-EX-PR-100
			Versión 11
			20/10/2025
	Elaborado por: Coordinador (a) Centro de Conciliación	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Director de Planeación y Desarrollo Institucional

2. Reparto de audiencia: Una vez se recibe la solicitud de formalización de acuerdos de apoyo o de directivas anticipadas, se asigna por parte de la coordinación del Centro de Conciliación, un estudiante conciliador formado en la ley 1996 de 2019; al cual se le remite el formato acta de posesión y notificación del conciliador y se diligencia el formato Lista de chequeo de expedientes y de reparto de audiencias de conciliación, por parte de la coordinación del Centro de Conciliación. De la misma manera, se incluyen los datos de la solicitud en el formato denominado base de datos, que permite llevar un control de los procesos adelantados ante el Centro de Conciliación.

3. Citación: El coordinador del Centro de Conciliación diligencia el formato de citación, que se utiliza tanto para la audiencia privada como para la suscripción de acuerdo de apoyo, el cual es remitido por el medio que se ajuste con las necesidades de quienes intervendrán en el trámite. De manera simultánea se diligencia el formato denominado reparto de audiencias, en donde se notifica al personal de consultorio jurídico y centro de conciliación, que participa en la suscripción de acuerdo de apoyo o de directiva anticipada, según sea el caso.

4. Audiencia Privada: Antes de llevarse a cabo la audiencia de suscripción del acuerdo de apoyo o de directiva anticipada, el conciliador en compañía de personal del Centro de Conciliación realiza una audiencia privada con la persona con discapacidad titular del acto jurídico, en la que verifica que es su voluntad para suscribir el acuerdo de apoyo o directiva anticipada. En esta audiencia, además del titular del acto jurídico participan las personas de apoyo y aquellas que hagan parte de su red de apoyo, así como que pueden participar personas de otras disciplinas que faciliten la interacción y el diálogo con la persona con discapacidad, según criterio del conciliador, así como personas que lleven a cabo una labor de mediación lingüística y comunicacional, en el caso en que ello sea necesario.

Durante el desarrollo de la audiencia privada se debe verificar que existan los ajustes razonables para la eliminación de barreras y la comunicación con la persona con discapacidad y de esta manera ir generando un dialogo que debe estar fundamentado en la confianza y las preguntas a formularse por parte del Conciliador y del personal del Centro, se ajustarán a cada caso en particular.

El conciliador debe dejar expresa la constancia de la realización de la audiencia privada, precisando si la persona con discapacidad dio signos inequívocos de comprender el trámite de suscripción de acuerdo de apoyo o directiva anticipada, así como de la expresión libre de su voluntad de adelantar dicho trámite, exenta de violencia, error, engaño o manipulación. Estas audiencias teniendo en cuenta la eliminación de barreras se adelantarán en el lugar más conveniente para la persona con discapacidad.

5. Audiencia de suscripción del acuerdo de apoyo o directiva anticipada: La audiencia es dirigida por el Conciliador en compañía de personal del Centro, se debe verificar que es voluntad de quienes en ella intervienen, suscribir el acuerdo de apoyo o la directiva anticipada. Durante la audiencia el conciliador explica en qué consiste el acuerdo de apoyos o cuál es el

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN		AC-EX-PR-100
			Versión 11
			20/10/2025
	Elaborado por: Coordinador (a) Centro de Conciliación	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Director de Planeación y Desarrollo Institucional

alcance de la directiva anticipada, las obligaciones y consecuencias que de estos instrumentos se derivan para quienes lo suscriben, verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 44 de la Ley 1996 de 2019 y la inexistencia de las causales de inhabilidad contenidas en el artículo 45 de esa normativa. También propone posibles salvaguardias para que sean tenidas en cuenta como parte del acuerdo, entendiéndose que éstas son las medidas que garantizan la voluntad de la persona con discapacidad al realizarse el acuerdo de apoyo para un determinado acto jurídico, dicha salvaguardia puede ser propuesta por las personas involucradas o por el Conciliador.

- **Constancia de no suscripción del acuerdo de apoyo:** Cuando no sea posible llegar a la suscripción de un acuerdo de apoyo, por parte del conciliador, se expide la constancia de no suscripción del acuerdo de apoyo, dando cuenta de esta situación. Así mismo, se informa a la persona con discapacidad titular del acto jurídico, acerca de su derecho a convocar por una vez más dentro del mismo trámite, a otras personas que puedan actuar como su apoyo, sin perjuicio del derecho que le asiste a iniciar con posterioridad un trámite nuevo. Esta certificación debe ser incorporada en el SICAAC.
- **Constancia de no asistencia del titular del acto jurídico:** Se levanta la presente constancia cuando la persona titular del acto jurídico no asista a la audiencia privada y/o de suscripción de acuerdo de apoyo.
- **Constancia de asuntos no precedentes o no conciliable:** Se levanta la presente constancia cuando el asunto no se puede llevar por acuerdo de apoyo o directiva anticipada.
- **Suscripción del Acuerdo de Apoyo o directiva anticipada:** El conciliador procede a la elaboración del acuerdo de apoyo o directiva anticipada, según sea el caso, por lo cual diligencia el formato de acta de suscripción de apoyo o de directiva anticipada. Cabe resaltar que dichos acuerdos por disposición legal no pueden ser superiores a cinco años, vencidos los cuales las personas involucradas deberán optar nuevamente por los procedimientos establecidos en la Ley 1996 de 2019.

6. Registro en el SICAAC: El acuerdo de apoyo o la directiva anticipada debe ser archivado en el Centro de Conciliación, y la dirección procede dentro de los tres (3) días siguientes a la suscripción del mismo, a realizar el registro en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC), administrado por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

NOTA: No obstante, debido al trámite que requieren las firmas de las actas de suscripción de acuerdo de apoyo y/o directivas anticipadas, el término para el correspondiente registro podrá variar de acuerdo a las circunstancias particulares de cada caso.

7. Entrega del Acta: La Dirección del Centro de Conciliación de manera digital y/o física entrega a las partes copia del acta suscrita por el medio que más beneficie a las mismas. Si se adelanta de manera física, se deja constancia a través de documento, del recibido de la misma.

8. Seguimiento a las actas de suscripción de acuerdo de apoyo: La Dirección del Centro de Conciliación debe realizar seguimiento a las salvaguardias establecidas dentro de las actas de suscripción de acuerdo de apoyo, teniendo en cuenta lo allí consignado.

9. Terminación o modificación del acta de suscripción de acuerdo de apoyo: De conformidad a las directrices normativas, las actas de suscripción de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas pueden ser modificadas y terminadas bajo los lineamientos establecidos por la ley tales como: conflicto de intereses, incompatibilidades e incumplimiento de sus obligaciones.

6. REFERENTES NORMATIVOS

- Decreto 30 de 2002
- Decreto 1829 de 2013,
- Decreto 1069 de 2015
- Norma Técnica Colombiana (NTC) 5906. 3.2.7 -3.2.7.4.1
- Ley 1996 de 2019
- Decreto 1429 de 2020
- Decreto Legislativo 491 de 2020
- Ley 2220 de 2022

7. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Nivel de Acceso	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de retención	
						Archivo gestión	Archivo central
AC-EX-PR-100-01	Lista de chequeo expediente	Físico-Virtual	Accesible al personal del centro de conciliación.	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Coordinador del Centro de Conciliación	8 años	>10 años
AC-EX-PR-100-02	Evaluación de servicios	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Convocados / Convocantes	8 años	>10 años
AC-EX-PR-100-03	Calificación estudiantes conciliadores	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Docentes Asesores	8 años	>10 años
AC-EX-PR-100-04	Constancia no acuerdo	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Conciliador	8 años	>10 años
AC-EX-IN-100-01	Solicitud de audiencia de conciliación	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Abogado	8 años	>10 años
AC-EX-PR-100-07	Constancia de inasistencia	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Conciliador	8 años	>10 años
AC-EX-PR-100-08	Constancia de asuntos no conciliables	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Conciliador	8 años	>10 años

AC-EX-PR-100-09	Constancia de suspensión de audiencia	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Conciliador	8 años	>10 años
AC-EX-PR-102-03	Acta de conciliación	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Conciliador	8 años	>10 años
AC-EX-PR-102-02	Citación de audiencia	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Coordinador del Centro de Conciliación	8 años	>10 años
AC-EX-PR-100-06	Constancia de desistimiento	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Coordinador del Centro de Conciliación	8 años	>10 años
AC-EX-PR-100-05	Constancia de Comparecencia	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Conciliador	8 años	>10 años
AC-EX-PR-100-10	Consecutivo de Solicitudes de audiencia de Conciliación	virtual	Restringido	Archivo del Centro de Conciliación	Coordinador del Centro de Conciliación	8 años	>10 años
AC-EX-PR-100-12	Solicitud para suscripción de acuerdo de apoyo o directiva anticipada	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Abogado	8 años	>10 años
AC-EX-PR-100-13	Constancia de audiencia privada	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Conciliador	8 años	>10 años
AC-EX-PR-100-14	Constancia de no suscripción de acuerdo de apoyo	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Conciliador	8 años	>10 años
AC-EX-PR-100-15	Acta de registro de la suscripción del acuerdo de apoyos	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Conciliador	8 años	>10 años
AC-EX-PR-100-16	Acta de directiva anticipada	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Conciliador	8 años	>10 años
AC-EX-PR-100-17	Citación de audiencia para suscripción de acuerdo de apoyo y/o directiva anticipada	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Conciliador	8 años	>10 años
AC-EX-PR-100-18	Asistencia a Jornada de inducción y Control de entrega de Reglamento Interno	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Abogado	8 años	>10 años.
AC-EX-PR-100-19	Acta de Terminación y/o Modificación de la Suscripción del Acuerdo de Apoyos o Directiva Anticipada	Físico-Virtual	Restringido	Archivo físico y digital del Centro de Conciliación.	Abogado	8 años	>10 años.