



PROTOCOLO AUDIENCIAS VIRTUALES CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN

PROTOCOLO AUDIENCIAS VIRTUALES CCAAC

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la realización de audiencias virtuales en los procesos de conciliación, arbitraje, insolvencia de persona natural no comerciante y procedimientos de recuperación empresarial (PRES), con el fin de definir las directrices, condiciones técnicas y procedimientos necesarios para la adecuada atención, desarrollo y registro de dichas audiencias en el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición.

El presente protocolo tiene como propósito garantizar la eficacia, transparencia y accesibilidad de las diligencias virtuales, mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y bajo los principios de confidencialidad, igualdad, debido proceso y acceso a la justicia.

2 ALCANCE

Este protocolo aplica a todas las audiencias virtuales realizadas por el Centro de Conciliación, incluyendo conciliaciones extrajudiciales, arbitrajes, procedimientos de insolvencia de persona natural no comerciante y recuperación empresarial (PRES). Es aplicable a las partes involucradas, apoderados, conciliadores, árbitros, deudores, acreedores y demás intervinientes.

Marco Normativo

Este protocolo se fundamenta en:

- **Conciliación:** Estatuto de conciliación – Ley 2220 de 2022
- **Arbitraje:** Estatuto de arbitraje – Ley 1563 de 2012
- **Insolvencia de persona natural no comerciante y pequeño comerciante:** Ley 1564 de 2012, modificado por la Ley 2445 de 2025.
- **Recuperación empresarial (PRES):** Ley 2437 de 2024
- **Otras normatividades:** Ley 2213 de 2022, 1581 de 2012, Política de tratamiento de datos personales y uso de medios tecnológicos de la Cámara de Comercio de Casanare.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Audiencia Virtual:** Diligencia realizada mediante plataformas tecnológicas que permiten la interacción remota de las partes y demás intervinientes. (Google Meet)



Yopal: +57 313 2283762. Carrera 29 No 14-47. **Aguazul:** +57 3144841769. Carrera 15 No. 7A – 15. **Paz de Ariporo:** +57 3107990097. Calle 9 No. 6 – 57. **Villanueva:** +57 3107990088. Carrera 13 No. 8 – 24. **Tauramena:** +57 3213990145. Carrera 13 No. 6 – 81. **Monterrey:** +57 3108056988. Calle 16 No. 7 – 29. **Maní:** +57 3108097536. Carrera 4 No. 17 – 55. **Trinidad:** +57 3108072895. Calle 6 No. 4 – 39. **Orocúe:** +57 3212292479. Carrera 8 No. 5 – 2. **Email:** ccaac@cccasanare.co www.cccasanare.co.



PROTOCOLO AUDIENCIAS VIRTUALES CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN

- **Operador:** Persona habilitada por ley para mediar en la resolución de conflictos entre las partes. (Conciliador en derecho e insolvencia, Árbitros, mediador).
- **Conciliación:** La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas, naturales o jurídicas, de carácter privado o público, nacional o extranjera), gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.
- **Arbitraje:** El arbitraje es un mecanismo alternativo de solución de conflictos mediante el cual las partes defieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición o aquellos que la ley autorice. El laudo arbitral es la sentencia que dicta el tribunal de arbitraje y puede ser en derecho, en equidad o técnico.
- **Procedimiento de negociación de deudas:** Es el reconocimiento legal e institucional que se le confiere a una persona, natural o jurídica, comerciante o no comerciante, que ha incurrido en mora de reajustar con sus acreedores un plan de pago favorable, dado que su situación financiera presente le impide cumplir a cabalidad con sus obligaciones crediticias.
- **Procedimiento de recuperación empresarial:** Tiene como finalidad ampliar la capacidad y cobertura para atender de forma expedita a los empresarios afectados por la pandemia COVID-19 que originó la declaración del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, a través de las cámaras de comercio o sus centros de conciliación y arbitraje, para que aquellos que incurran en situación de mora puedan suscribir con sus acreedores acuerdos de pago para atender sus obligaciones, estimulando la promoción de la productividad y la preservación del empleo

3 Plataforma tecnológica autorizada:

El Centro utilizará plataformas de videoconferencia seguras (como Google Meet), que permiten:

- Identificación de los participantes.
- Control de acceso mediante enlace y contraseña.
- Grabación íntegra de la audiencia.
- Compartir documentos y pantalla de forma controlada.
- Cumplimiento de estándares de protección de datos personales.



Yopal: +57 313 2283762. Carrera 29 No 14-47. **Aguazul:** +57 3144841769. Carrera 15 No. 7A – 15. **Paz de Ariporo:** +57 3107990097. Calle 9 No. 6 – 57. **Villanueva:** +57 3107990088. Carrera 13 No. 8 – 24. **Tauramena:** +57 3213990145. Carrera 13 No. 6 – 81. **Monterrey:** +57 3108056988. Calle 16 No. 7 – 29. **Maní:** +57 3108097536. Carrera 4 No. 17 – 55. **Trinidad:** +57 3108072895. Calle 6 No. 4 – 39. **Orocúe:** +57 3212292479. Carrera 8 No. 5 – 2. **Email:** ccaac@cccasanare.co www.cccasanare.co.



PROTOCOLO AUDIENCIAS VIRTUALES CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN

4 Lineamientos para la Atención:

Con la finalidad de proyectar una adecuada imagen institucional y estandarizar la presentación de los servicios prestados por el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Casanare, Las audiencias deberán realizarse utilizando los medios tecnológicos,

5 Programación y citación:

- La audiencia virtual será programada por el conciliador o auxiliar del Centro.
- Las partes serán citadas mediante correo electrónico, a través de la plataforma de correos certificados SEALMAIL, indicando:
 - Fecha y hora de la audiencia.
 - Motivo de la audiencia
 - Enlace de conexión y contraseña.
 - Instrucciones de acceso y autorización de tratamiento de datos personales.
 - Recomendaciones técnicas previas (conexión estable, entorno silencioso, cámara encendida).
- La citación se entenderá notificada con acuse de recibido del correo o comprobante de entrega de la plataforma de correo certificado.

6 Identificación de los participantes:

- Antes de iniciar la audiencia, el conciliador verificará la **identidad de las partes y apoderados** mediante presentación del documento de identidad frente a la cámara durante al menos 7 segundos hasta que sea claramente visualizado.
- Se dejará constancia en el acta sobre la forma en que se realizó la verificación de asistencia de los participantes.

Durante este procedimiento, todas las partes deberán suministrar la siguiente información en audiencia y en chat de la plataforma virtual:

- Nombres y apellidos completos.
- Número de identificación.
- Dirección física.
- Dirección electrónica (correo electrónico).
- Teléfono de contacto.
- Parte o calidad en la que intervienen dentro del proceso.
- Los terceros autorizados deberán contar con aprobación previa del conciliador.



Yopal: +57 313 2283762. Carrera 29 No 14-47. **Aguazul:** +57 3144841769. Carrera 15 No. 7A – 15. **Paz de Ariporo:** +57 3107990097. Calle 9 No. 6 – 57. **Villanueva:** +57 3107990088. Carrera 13 No. 8 – 24. **Tauramena:** +57 3213990145. Carrera 13 No. 6 – 81. **Monterrey:** +57 3108056988. Calle 16 No. 7 – 29. **Maní:** +57 3108097536. Carrera 4 No. 17 – 55. **Trinidad:** +57 3108072895. Calle 6 No. 4 – 39. **Orocúe:** +57 3212292479. Carrera 8 No. 5 – 2. **Email:** ccaac@cccasanare.co www.cccasanare.co.



PROTOCOLO AUDIENCIAS VIRTUALES CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN

7 Desarrollo de la audiencia:

El conciliador dará apertura a la audiencia dejando constancia en el acta de la **fecha, hora y medio tecnológico utilizado** para su realización.

Durante la diligencia se garantizará a todas las partes el uso de la palabra en condiciones de igualdad y el respeto de los principios de orden y debido proceso.

Uso del micrófono:

- Una vez finalizada la intervención, el participante deberá apagar su micrófono.
- Para solicitar el uso de la palabra, se deberá utilizar el ícono de la **mano levantada (🙋)**.
- Ningún participante podrá intervenir sin que el conciliador le haya concedido expresamente el uso de la palabra.

En caso de presentarse interrupciones técnicas (fallas de conexión, audio o video), el conciliador podrá silenciar micrófono, suspender y posteriormente reanudar la audiencia, dejando la respectiva constancia en el acta.

La audiencia de conciliación será grabada únicamente durante la presentación de las partes y la lectura del acuerdo conciliatorio.

En los procesos arbitrales y de insolvencia de persona natural no comerciante y pequeño comerciante y procedimientos de recuperación empresarial (PRES), la audiencia será grabada en su totalidad y el archivo correspondiente será cargado en el expediente respectivo, dentro de la nube de Google Drive del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, bajo la cuenta institucional ccaac@cccasanare.co

Las partes podrán, de común acuerdo, manifestar su decisión de no realizar la grabación; dicha circunstancia deberá quedar expresamente consignada en el acta de la audiencia.

8 Confidencialidad y protección de datos:

Las grabaciones, actas y documentos compartidos estarán bajo la **custodia exclusiva del Centro y del operador**. Se prohíbe a los participantes grabar, difundir o divulgar el contenido de la audiencia sin autorización expresa.

La información se almacenará en servidores seguros con acceso restringido y en cumplimiento de la **Ley 1581 de 2012** y los dispuestos por los lineamientos de la Cámara de Comercio de Casanare.



Yopal: +57 313 2283762. Carrera 29 No 14-47. **Aguazul:** +57 3144841769. Carrera 15 No. 7A – 15. **Paz de Ariporo:** +57 3107990097. Calle 9 No. 6 – 57. **Villanueva:** +57 3107990088. Carrera 13 No. 8 – 24. **Tauramena:** +57 3213990145. Carrera 13 No. 6 – 81. **Monterrey:** +57 3108056988. Calle 16 No. 7 – 29. **Maní:** +57 3108097536. Carrera 4 No. 17 – 55. **Trinidad:** +57 3108072895. Calle 6 No. 4 – 39. **Orocúe:** +57 3212292479. Carrera 8 No. 5 – 2. **Email:** ccaac@cccasanare.co www.cccasanare.co.



PROTOCOLO AUDIENCIAS VIRTUALES CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN

9 Custodia y almacenamiento:

- Las grabaciones serán almacenadas en el repositorio digital institucional, identificado con el número del caso y fecha de audiencia.
- El tiempo de conservación será el establecido en la tabla de retención documental del Centro.
- El acceso estará limitado al personal autorizado mediante credenciales seguras.

10 Soporte técnico:

- El Centro contará con personal de apoyo del área de Tecnología para asistir a las partes en la conexión o resolución de fallas menores.
- En caso de fallas graves o imposibilidad técnica, la audiencia podrá reprogramarse mediante constancia en el acta.
- Todas las sesiones virtuales se desarrollarán con medidas de seguridad digital y autenticación de usuarios.

11 Consultas de expedientes:

Los documentos relacionados con las actuaciones de los procesos estarán disponibles para consulta electrónica mediante el sistema habilitado por el Centro de Conciliación. Las partes podrán solicitar acceso a los documentos mediante correo electrónico.

12 Disposiciones Finales

El presente protocolo se adopta en cumplimiento de las normas vigentes, garantizando la continuidad de los servicios de justicia alternativa. Las partes e intervinientes deberán acatar las disposiciones establecidas para asegurar el desarrollo adecuado de las diligencias.

Emite,


SONIA ARENAS RIVERA

Directora Jurídica y del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición
Cámara de Comercio de Casanare

Elaboró: 
Kely Andrea Díaz R.
Profesional Jurídica



Yopal: +57 313 2283762. Carrera 29 No 14-47. **Aguazul:** +57 3144841769. Carrera 15 No. 7A – 15. **Paz de Ariporo:** +57 3107990097. Calle 9 No. 6 – 57. **Villanueva:** +57 3107990088. Carrera 13 No. 8 – 24. **Tauramena:** +57 3213990145. Carrera 13 No. 6 – 81. **Monterrey:** +57 3108056988. Calle 16 No. 7 – 29. **Maní:** +57 3108097536. Carrera 4 No. 17 – 55. **Trinidad:** +57 3108072895. Calle 6 No. 4 – 39. **Orocúe:** +57 3212292479. Carrera 8 No. 5 – 2. **Email:** ccaac@cccasanare.co www.cccasanare.co.