



UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA

CENTRO DE CONCILIACIÓN,
ARBITRAJE Y AMIGABLE
COMPOSICIÓN

CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA CALI

PROTOCOLO GENERAL SERVICIO DE CONCILIACIÓN

UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA CALI



UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA

**CENTRO DE CONCILIACIÓN,
ARBITRAJE Y AMIGABLE
COMPOSICIÓN**

I. TABLA DE CONTENIDO

- **INTRODUCCIÓN**
- **PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN.**
- **PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN POR MEDIOS VIRTUALES.**
- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD - (LEY 1996 DE 2019)**
- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO**
- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR FUERA DE LAS INSTALACIONES**

Carrera 122 No. 6-65 • PBX: (+57) 602 4882222 • Cali-Colombia, Sur América
Personería jurídica: Resolución 1326 del 25 de marzo de 1975, Ministerio de Educación Nacional
e-mail: informacion@usbcali.edu.co • www.usbcali.edu.co



VIGILADO

Ministerio de Justicia y del Derecho



II. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene los Protocolos Para la Prestación del Servicio de Conciliación del **Centro de Conciliación Arbitraje y Amigable Composición (CCA) de la Universidad de San Buenaventura Cali, en adelante USB**, armonizados con las disposiciones contenidas en la Ley 2220 de 2022. Busca orientar y fijar protocolos para la atención general del servicio de conciliación, la conciliación virtual, inclusiva, con enfoque de género y para la prestación del servicio por fuera de las instalaciones del centro. Garantizando legalidad, confidencialidad, inclusión y equidad, y actualizándose conforme a las disposiciones del Ministerio de Justicia y del Derecho y buenas prácticas nacionales.

1.1. Palabras y conceptos clave

Conciliación extrajudicial: Mecanismo alternativo de solución de conflictos mediante el cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral llamado conciliador.

Audiencia de conciliación: Espacio formal donde las partes, con el acompañamiento del conciliador o conciliadora, dialogan sobre sus diferencias con el propósito de llegar a un acuerdo. Puede ser presencial, virtual o híbrida.

Conciliación virtual o híbrida: Procedimiento conciliatorio desarrollado a través de medios tecnológicos (videoaudiencia, firma electrónica, expediente digital), conforme a lo previsto en la Ley 2220 de 2022 y normas complementarias.

Conciliador/a: Persona debidamente autorizada por el Ministerio de Justicia y del Derecho para actuar como facilitador/a neutral en el proceso conciliatorio, con obligación de imparcialidad, confidencialidad y enfoque diferencial.

Acta de conciliación: Documento que contiene el acuerdo total o parcial al que lleguen las partes en audiencia. Tiene mérito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada.

Constancia de no acuerdo o inasistencia: Documento expedido por el conciliador/a cuando no se logra acuerdo o cuando una o ambas partes no comparecen, según lo establecido en la Ley 2220 de 2022.





UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA

CENTRO DE CONCILIACIÓN,
ARBITRAJE Y AMIGABLE
COMPOSICIÓN

Enfoque diferencial: Principio que reconoce y atiende las condiciones específicas de las personas en situación de vulnerabilidad (por razones de género, edad, discapacidad, etnia, orientación sexual, situación socioeconómica, entre otras), garantizando un trato equitativo.

Enfoque de género: Perspectiva que permite identificar y corregir desigualdades estructurales entre hombres, mujeres y otras identidades de género, promoviendo condiciones efectivas de equidad y participación. Exige acciones afirmativas en la atención y solución de conflictos.

Acción afirmativa: Medida de trato preferencial y compensatorio para personas o grupos históricamente discriminados, como mujeres, personas LGBTIQ+, comunidades étnicas o personas con discapacidad, con el fin de garantizarles el acceso efectivo a sus derechos.

Atención inclusiva: Proceso de adaptación del servicio de conciliación para permitir la participación plena y efectiva de personas con discapacidad, conforme a la Ley 1996 de 2019, el Decreto 1429 de 2020 y los estándares de accesibilidad universal.

Acuerdo de apoyo: Instrumento mediante el cual una persona con discapacidad designa voluntariamente uno o varios apoyos para ejercer su capacidad legal en determinados actos jurídicos. Se formaliza mediante audiencia, con garantías de autonomía y comprensión.

Directiva anticipada: Documento mediante el cual una persona establece instrucciones previas sobre su atención médica o representación futura, para cuando no esté en condiciones de expresar su voluntad. Puede ser reconocido y formalizado ante el centro de conciliación.

Neutralidad tecnológica: Principio que garantiza el uso flexible de diferentes plataformas o herramientas tecnológicas sin preferencia institucional, siempre que cumplan requisitos de autenticidad, integridad y disponibilidad.

Interoperabilidad: Capacidad de los sistemas tecnológicos del Centro de Conciliación para integrarse con otras plataformas del Ministerio de Justicia, autoridades judiciales o administrativas, asegurando trazabilidad y eficiencia.

Carrera 122 No. 6-65 • PBX: (+57) 602 4882222 • Cali-Colombia, Sur América
Personería jurídica: Resolución 1326 del 25 de marzo de 1975, Ministerio de Educación Nacional
e-mail: informacion@usbcali.edu.co • www.usbcali.edu.co



VIGILADO

Ministerio de Justicia y del Derecho



III. PROTOCOLO GENERAL DE ATENCION AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN.

1. Objetivo General: Definir las directrices para la planeación, desarrollo y cierre de las solicitudes de conciliación en cumplimiento de los principios y disposiciones de la Ley 2220 de 2022, así como fijar los lineamientos procedimentales para la prestación del servicio en su integralidad.

2. Etapas del procedimiento Conciliatorio.

a. Recepción de la solicitud:

La solicitud de conciliación se podrá radicar:

- De manera física en la sede de la USB, ubicada en la Carrera 122 No. 6 – 65, Pance.
- Mediante correo electrónico: remitiendo la documentación requerida a las siguientes direcciones: infocca@usbcali.edu.co
- A través de nuestra página web, ingresando al siguiente Link: <https://cca.usbcali.edu.co/conciliacion>

b. Requisitos de la solicitud.

El centro cuenta con un formato modelo para radicar la solicitud de conciliación, con la información que se requiere, sin embargo, el usuario si desea puede presentar un documento diferente el cual debe contener como mínimo la siguiente información, en cumplimiento del Artículo 52 de la Ley 2220 de 2022: (Ver formato de lista de chequeo):

1. Indicación del conciliador o el centro de conciliación a quien se dirige.
2. Individualización de las partes y de sus representantes si fuere el caso.
3. Descripción de los hechos
4. Pretensiones del convocante.
5. Estimación razonada de la cuantía.
6. Relación anexos de la solicitud.





UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA

**CENTRO DE CONCILIACIÓN,
ARBITRAJE Y AMIGABLE
COMPOSICIÓN**

7. Indicación del correo electrónico de las partes en donde se surtirán las comunicaciones:

Nota: Si no cuentan con correo electrónico, deberán mencionar el medio por el cual se enviará la convocatoria a la audiencia.

8. Firma del solicitante o solicitantes o de su apoderado, según el caso.

Nota: Si la solicitud se radica por el correo electrónico, no requiere firma del convocante.

ANEXOS:

1. Poder: Si la solicitud se realizar a través de apoderado, se deberá presentar el poder que lo acredite como tal de acuerdo a la normatividad vigente.
2. Documentos relacionados con la controversia objeto de la conciliación.

Estos pueden ser, contratos, documentos de identificación, títulos, fotos, videos, planos, certificados de existencia certificados de tradición y todos aquellos que sean necesarios para dar contexto sobre el conflicto y sus antecedentes.

C. Revisión de la solicitud:

Una vez radicada la solicitud de conciliación, el centro recibe un correo electrónico, el cual ingresará al buzón de correo: infocca@usbcali.edu.co , cordccacademico@usbcali.edu.co, quien deberá validar:

1. Solicitud de conciliación
2. Que se remitan los anexos anunciados en la solicitud.
3. Para el caso del centro privado la información necesaria para el pago.

NOTA: Si bien el centro no hace estudio de legalidad de la solicitud, se deberá realizar una revisión general y dejar las anotaciones pertinentes solo a nivel interno para el seguimiento correspondiente.

D. Remisión información para el pago

Desde el CCA, se deberá remitir correo a: auxiliar.caja04@usbcali.edu.co, con la siguiente información para la generación del link de pago:

NOMBRE:

Carrera 122 No. 6-65 • PBX: (+57) 602 4882222 • Cali-Colombia, Sur América
Personería jurídica: Resolución 1326 del 25 de marzo de 1975, Ministerio de Educación Nacional
e-mail: informacion@usbcali.edu.co • www.usbcali.edu.co



VIGILADO

Ministerio de Justicia y del Derecho



UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA

**CENTRO DE CONCILIACIÓN,
ARBITRAJE Y AMIGABLE
COMPOSICIÓN**

CÈDULA:
CENTRO DE COSTOS: 34712001
VALOR FACTURA: \$
Nombre del programa o convenio: Centro de Conciliación y Arbitraje
FECHA VENCIMIENTO: (Máximo 3 días)
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: Gastos audiencia de conciliación.
DIRRECCIÓN:
TELÉFONO:
CORREO ELECTRÓNICO PARA EL ENVÍO DE LA FACTURA:

Una vez se genere el link de pago, se le remitirá al convocante para el respectivo pago, quien deberá enviar el comprobante de pago de la tarifa para dar continuidad a la solicitud.

IMPORTANTE: El Centro se abstendrá de tramitar la solicitud hasta tanto el usuario no cancele el valor correspondiente a la cuantía de la conciliación de conformidad con las tarifas fijadas por el centro, esto incluye si el valor pagado no corresponde a la cuantía real de la solicitud.

E. Designación del conciliador o conciliadora:

Una vez recibida la solicitud y habiendo verificado el pago de la tarifa, dentro de los dos días hábiles siguientes a la solicitud, el centro designará al conciliador o conciliadora, de acuerdo a la especialidad y reparto, esto siempre y cuando la parte convocante no haya sugerido el nombre del conciliador de la lista del centro, dicha designación se realizará mediante correo electrónico. Al conciliador se le concederá acceso al expediente digital.

Posterior a la designación el CC remitirá OPS para la firma y envío de documentos por parte del conciliador, el valor de la OPS será el mismo de los honorarios asignados.

F. Aceptación del o la conciliadora:

Dentro de los dos días siguientes a la designación, el conciliador, deberá manifestar su aceptación, la falta de respuesta se entenderá como rechazo.

Junto con la aceptación, deberá remitir la OPS firmada.

Carrera 122 No. 6-65 • PBX: (+57) 602 4882222 • Cali-Colombia, Sur América
Personería jurídica: Resolución 1326 del 25 de marzo de 1975, Ministerio de Educación Nacional
e-mail: informacion@usbcali.edu.co • www.usbcali.edu.co



VIGILADO

Ministerio de Justicia y del Derecho



G. Modalidad de la audiencia: El conciliador deberá verificar la modalidad para realizar la audiencia y coordinar con la parte convocante fecha estimada para su realización.

H. solicitud de sala presencial o virtual:

El o la conciliadora deberá solicitar al CCA, el envío del link para la sala virtual o la asignación de sala presencial, indicante fecha, hora y No. de expediente.

I. Citaciones.

El conciliador deberá remitir las citaciones a ambas partes, a través de los medios y con la información suministrada en la solicitud, si el envío es mediante correo electrónico, se deberá copia al centro de conciliación, para la trazabilidad de sus actuaciones.

Si se requiere el envío de citaciones físicas, será necesario remitir la citación junto con los anexos al CCA para remitir esta desde la USB, al correo infocca@usbcali.edu.co

Importante: Si la citación se debe remitir de manera física, se debe tener en cuenta que los tiempos de entrega y confirmación de ella es de dos días.

J. confirmación de recibo de citación y asistencia a la audiencia:

El conciliador deberá contactar a las partes, validar el recibo de la citación y confirmar su asistencia a la audiencia, con un tiempo de antelación de 2 días antes de la celebración de la audiencia.

J. Celebración de la audiencia.

Los encuentros podrán realizarse de manera presencial en la sede del Centro o a través de medios electrónicos, utilizando los medios y las herramientas que el centro disponga para estos efectos, indistintamente de la modalidad de la audiencia el conciliador deberá asistir o conectarse a la sala virtual 10 minutos antes de la hora fijada para la audiencia.

K. Previo a la audiencia:

El conciliador dará ingreso a las partes a la sala de audiencia, solo en el momento en que todas las personas que las integran estén presentes.





Si cumplida la hora fijada para realizar la audiencia, solo comparece una de las partes, el conciliador, saludará a la parte asistente y le pedirá que den espera de 15 minutos a la otra parte, dejándole de presente el procedimiento en caso que la inasistencia sea definitiva.

El conciliador deberá establecer contacto con la parte que no asiste para consultarle sobre la posibilidad de comparecencia.

Pasados los 15 minutos el conciliador dará ingreso a la sala de la parte que si asiste en aras de contextualizarle del procedimiento y la posibilidad de una próxima citación, será entonces la parte que asiste quien decida sobre ello.

L. Apertura de la audiencia:

Una vez las partes se encuentren presentes en conciliador dará ingreso a la sala, para el desarrollo de la apertura el CCA, sugiere al conciliador el siguiente protocolo:

1. Presentación del Conciliador y bienvenida a las partes y sus apoderados.
2. Presentación de las partes, para esto el conciliador solicitará:
 - A las partes sus documentos de identificación
 - A los apoderados sus tarjetas profesionales.
 - En caso de asistencia de apoderados sin las partes, el poder que los faculta para ello y las excepciones de la asistencia sin la parte.
 - En caso de asistencia del apoderado con la parte, esta última deberá otorgar poder a viva voz en audiencia si este no fue aportado previamente.
3. Presentar y acordar con las partes la reglas para el buen desarrollo de la audiencia, las cuales se pueden fijar en cuatro aspectos importantes:
 - Lenguaje y actitud respetuosa
 - Encuadre en los asuntos de la audiencia.
 - Confidencialidad
 - Reuniones separadas en la audiencia.
4. Explicar a las partes sobre todos los asuntos relacionados con la conciliación: Dinámica de la audiencia, finalidad, alcances, beneficios, posibles





resultados, consecuencias jurídicas y límites de la conciliación, rol de los apoderados).

5. Dar el uso de la palabra a la parte convocante para la exposición de sus hechos y pretensiones y encuadrar estas en las palabras del conciliador, esto es aplicar técnicas de parafraseo.
6. Dar el uso de la palabra a la parte convocada.
7. Presentación de posibles soluciones o formular de arreglo.
8. Informar sobre el tiempo de entrega de actas o constancias.

M. Etapa de dialogo:

El conciliador deberá mantener el control y dirección de la audiencia, solicitará a las partes pidan el uso de la palabra para sus intervenciones para evitar interrupciones, es importante que ambas partes cuenten con el mismo tiempo estimado para sus intervenciones. Se deberá fijar claramente los términos y alcances de las intervenciones de los apoderados.

M. Finalización de la audiencia: Una vez terminada la audiencia, el conciliador expedirá los documentos a que haya lugar, según el resultado de la misma:

RESULTADO	DOCUMENTO EXPEDIR	A	OBSERVACIONES
Acuerdo total o parcial	Acta de conciliación		Debe ser firmada por todas las partes, sus apoderados y el conciliador
No acuerdo	Constancia de no acuerdo		Solo deberá ser firmada por el conciliador
Inasistencia de ambas o una de las partes.	Constancia de inasistencia	de	Se deberá esperar los 3 días de que trata la norma para expedir la constancia la cual solo será firmada por el conciliador.

Para aquellos documentos que deberá entregar a las partes al finalizar la audiencia, solicita al centro la impresión del mismo, una vez firmada remitirá al centro para el correspondiente registro ante la plataforma SICAAC del Ministerio de Justicia y del Derecho, teniendo en cuenta lo siguiente:

Carrera 122 No. 6-65 • PBX: (+57) 602 4882222 • Cali-Colombia, Sur América
Personería jurídica: Resolución 1326 del 25 de marzo de 1975, Ministerio de Educación Nacional
e-mail: informacion@usbcali.edu.co • www.usbcali.edu.co





UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA

**CENTRO DE CONCILIACIÓN,
ARBITRAJE Y AMIGABLE
COMPOSICIÓN**

RESULTADO	ENTREGA EL CENTRO
Acta de conciliación	Una vez finalizada la audiencia: (sin superar cinco días para envío a las partes)
Constancia de no acuerdo	Una vez finalizada la audiencia: (sin superar cinco días para envío a las partes).
Constancia de inasistencia	Tres días hábiles luego de la fecha fijada para realizar la audiencia.

IMPORTANTE: Si la audiencia es presencial, se procurará el registro y entrega del documento inmediatamente finalice la audiencia.

Terminada la audiencia, el centro remitirá la OPS para firma del director e iniciar trámite interno.

N. Cierre de la audiencia:

El conciliador agradece al parte su asistencia y logros dentro de la audiencia y si aplica explicará los tiempos y procedimientos para el registro y entrega del resultado, en los casos del registro inmediato del resultado entregará a las partes las copias del resultado con las anotaciones correspondientes.

Ñ. Cierre del expediente:

Una vez registrada y enviada el acta o constancia de que trata la norma a las partes, se deberá proceder con el cierre del expediente, para ello el conciliador deberá integrar a este todas las actuaciones en las que intervino para guardar la trazabilidad del trámite y posteriormente hacer entrega del mismo al centro.





UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA

CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN



Carrera 122 No. 6-65 • PBX: (+57) 602 4882222 • Cali-Colombia, Sur América
 Personería jurídica: Resolución 1326 del 25 de marzo de 1975, Ministerio de Educación Nacional
 e-mail: informacion@usbcali.edu.co • www.usbcali.edu.co



VIGILADO

Ministerio de Justicia y del Derecho



IV. PROTOCOLO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN POR MEDIOS VIRTUALES O HÍBRIDOS

5.1. Introducción

Este protocolo establece las directrices para la realización de audiencias de conciliación por medios virtuales o híbridos en el Centro de Conciliación de la Universidad de San Buenaventura Cali, conforme a lo dispuesto en la Ley 2220 de 2022.

El presente tiene como propósito garantizar el principio de acceso a la justicia mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación, asegurando legalidad, autenticidad, integridad, disponibilidad, confidencialidad, e interoperabilidad del servicio de conciliación.

5.2. Alcance

Aplica a los procedimientos de conciliación solicitados bajo la modalidad virtual o híbrida.

5.3. Principios rectores

- **Neutralidad tecnológica:** No se discriminará por el tipo de plataforma utilizada.
- **Autenticidad:** Se verificará la identidad de los participantes.
- **Integridad:** Se protegerá la información frente a alteraciones.
- **Disponibilidad:** Se garantizará el acceso de las partes a la audiencia y a los documentos generados.
- **Interoperabilidad:** Se procurará el uso de tecnologías compatibles con distintos dispositivos y sistemas.

5.4. Citación y remisión de enlace para conexión

- Las citaciones podrán enviarse por medios virtuales conforme al reglamento del Centro.
- En la citación deberá indicarse: fecha, hora, plataforma a utilizar (Zoom, Meet, Teams), instrucciones de conexión, requerimientos técnicos mínimos y recomendaciones de conexión alámbrica.





- Se anexará el enlace de acceso a la audiencia virtual, mencionando recomendaciones básicas para el ingreso de los usuarios.

5.5. Condiciones técnicas para conciliadores

- Conexión estable a internet.
- Dispositivo con cámara y micrófono funcionales (preferiblemente computador portátil o de escritorio).
- Espacio físico con buena iluminación, libre de ruidos e interrupciones.
- Verificar con antelación audio, video y funcionamiento de la plataforma.
- Conectarse 10 minutos antes del inicio de la audiencia.

5.6. Sala de espera. ingreso a la sala virtual e información introductoria:

- Al conciliador o conciliadora se le asignara el rol de administrador de la plataforma para el desarrollo de la audiencia con la finalidad de instruir el ingreso de las partes. Unicamente se dara acceso a las partes cuando todos se encuentren en sala de espera para el ingreso.
- El conciliador o conciliadora esperara un minimo de 15 minutos para la conexión de todas las partes. Sin perjuicio de que por las condiciones particulares de cada tramite, se considere un termino menor o mayor.
- Antes de iniciar la audiencia, se explicara a las partes las dinamicas propias del desarrollo de la audiencia de conciliación virtual.

5.7. Grabación, registro de asistencia y acuerdos.

- La audiencia será grabada únicamente en la fase de presentación de las partes y lectura del acuerdo, conforme al principio de confidencialidad.
- Se explicara a las partes los momentos que seran grabados, con la finalidad de que las partes acepten la misma.
- El conciliador deberá verificar la asistencia e identificación de las partes, dejando constancia de la misma.
- En caso de acuerdo total o parcial, se elaborará acta correspondiente, para lo cual con la grabación del consentimiento y aceptación del acuerdo total o parcial de las partes, hará las veces de aceptación y firma del acta de conciliación.





5.8. Confidencialidad y protección de datos personales

- No se permitirá la grabación por parte de los usuarios o asistentes.
- Se protegerá la información conforme a la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.
- El conciliador explicará a las partes la confidencialidad del procedimiento y el tratamiento responsable de la información.

5.9. Firma del acta de conciliación total o parcial.

- Cuando se logre un acuerdo, el acta podrá ser firmada por el conciliador o la conciliadora, mediante mecanismos de firma electrónica o digital conforme al artículo 7 de la Ley 527 de 1999.

5.10. Finalización del trámite y cierre del expediente digital

Una vez culminada la audiencia, el conciliador deberá:

- Enviar copia del acta firmada o las constancias procedentes al Centro. Una vez registradas las actas o las constancias en el SICAAC, el conciliador o la conciliadora lo enviarán a las partes, a los correos electrónicos dispuestos por cada una.
- Registrar el cierre del trámite y archivar los documentos en la carpeta virtual del expediente.
- Garantizar la seguridad del expediente conforme a los principios de integridad, disponibilidad y autenticidad.

5.11. Consideraciones generales:

- Las solicitudes de conciliación presentadas por medios virtuales no requerirán firma digital. Bastará con la identificación suministrada por el solicitante.
- La audiencia podrá realizarse sincrónicamente (en tiempo real) o, en caso de fallo técnico, por canales sucesivos como correo electrónico.





V. PROTOCOLO DE ATENCIÓN INCLUSIVA Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

5.1. Objetivos

- Establecer los lineamientos generales que garanticen una atención integral, digna, accesible y libre de discriminación en el desarrollo de audiencias de conciliación y en los trámites relacionados con el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad, conforme a lo establecido en la Ley 1996 de 2019, en el marco de los servicios ofrecidos por el centro de conciliación de la Universidad de San Buenaventura Cali.
- Unificar los procedimientos en torno a la atención inclusiva en el marco de los servicios del CCA.
- Favorecer la adopción de ajustes razonables y medidas de accesibilidad necesarias que permitan la debida atención a las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad y respeto por su autonomía.

5.2. Alcance

Aplica a todas las personas intervinientes en procesos de conciliación extrajudicial, a la formalización de acuerdos de apoyo y directivas anticipadas.

5.3. Fases del protocolo.

A. Accesibilidad

Las personas con discapacidad ingresarán siempre por la portería de parqueaderos de estudiantes, siendo esta la más cercana al edificio donde se encuentra ubicado el centro, previendo una forma más accesible y fácil de llegar a las instalaciones del CCA.

B. Etapa de Recepción y Orientación

- Preguntar de manera no invasiva si la persona requiere ajustes razonables o apoyos.
- Disponer de personas que faciliten la información, evitando el uso de tecnicismos y términos de difícil comprensión.





- Explicar los derechos y el proceso en lenguaje claro y sencillo.

IMPORTANTE:

- En caso de recibir personas que requieran interprete de lenguaje de señas se deberá solicitar apoyo a la facultad de Ciencias Humanas a la profesora KAREN FOREZ RAMIREZ Cel. 3159282963.
- En caso de requerir apoyo psicológico se deberá solicitar a JESÚS BURBANO: Celular: 3043355383 o la profesora: DIANA CASTRO Cel: 3135941149.

C. Identificación de Apoyos

- Verificar si la persona tiene un acuerdo de apoyo inscrito, si no lo tiene, explicar la posibilidad de designar apoyos conforme a su voluntad.
- Garantizar la presencia de un facilitador comunicacional si se requiere.

D. Desarrollo de la Audiencia / Trámite

- Asegurar el acceso físico y comunicativo al lugar o plataforma virtual, se deberá aplicar la mayor flexibilidad para adaptarlo a la necesidad de la persona.

E. Uso de lenguaje inclusivo:

El uso del lenguaje inclusivo constituye una herramienta fundamental para promover el respeto, la dignidad y la no discriminación en los tramites ofrecidos por el CCA. Por tanto, todo el personal involucrado deberá emplear expresiones que reconozcan la diversidad de género, capacidades y condiciones de las personas, evitando estereotipos, términos peyorativos o cualquier forma de exclusión.

En particular, se deberán observar las siguientes recomendaciones:

- Utilizar un lenguaje claro, comprensible y libre de tecnicismos innecesarios.
- Permitir pausas, si la persona lo necesita.
- Verificar la comprensión efectiva en cada paso.
- Evitar expresiones que reduzcan a las personas a su condición de discapacidad (por ejemplo, reemplazar “discapacitado” por “persona con discapacidad”).





- Respetar la identidad de género y el nombre con el que una persona se identifica, más allá del que figura en su documento de identificación. Es especialmente importante en contextos de identidad de género y respeto a la individualidad, para efecto de la redacción de documentos se deberá hacer mención de como figura en el documento, pero también mencionar el nombre con el que se identifica.

Ejemplo: *La señora CARLA LÓPEZ ARTEAGA, quien en su documento de identificación figura como CARLOS LÓPEZ ARTEAGA.*

- Emplear fórmulas inclusivas que no invisibilicen a ningún grupo (por ejemplo, “las personas involucradas” en lugar de “los involucrados”).
- Adaptar la comunicación al canal más accesible según las necesidades individuales: oral, escrita, lengua de señas, pictogramas, lectura fácil, entre otros.

F. Finalización y Seguimiento

- Entregar actas y decisiones en formatos accesibles, si se trata de personas con discapacidad visual, el acuerdo deberá constar en grabación.
- Validar que la persona comprendió lo acordado y está conforme.

G. Entidades para apoyos y activación de rutas.

El o la conciliadora deberá identificar si existen riesgos de violencias basadas en género, riesgos asociados a la persona afectada o revictimización, caso en el cual deberá solicitar al centro la activación de ruta, a través de nuestras entidades aliadas desde la institucionalidad, contamos con aliados como: CASA MATRIA, para la remisión a los programas de apoyo y acogida con las que cuenta la subsecretaría de equidad de género y la Asociación de Discapacitados de Valle, para lo que se requiera en lenguaje de señas, lenguaje braille u otro requerimiento en la comunicación. Así mismo identificar entidades de apoyo desde la institucionalidad.

H. Capacitación conciliadores y personal de apoyo del centro:

Dentro de la planeación de jornadas de capacitación continua para funcionarios, conciliadores deberán:





- Recibir formación en derechos humanos, accesibilidad y ajustes razonables.
- Conocer los contenidos y aplicaciones prácticas de la Ley 1996 de 2019.
- Identificar barreras actitudinales, comunicativas y físicas.

I. Medidas y ajustes razonables:

- Apoyo personal o institucional según solicitud de la persona, en caso de requerir apoyo por lenguaje de señas o psicológico, hacer uso de las herramientas institucionales.
- Acompañamiento emocional si es requerido.

J. Confidencialidad:

- Garantizar que todo proceso sea confidencial.

5.4. Alcances trámites de nombramiento de apoyo y directivas anticipadas Ley 1996 de 2019:

1. Inicio del trámite de nombramiento de apoyo y directas anticipadas:

1.1 Recepción de la solicitud: El trámite se inicia con la radicación de la solicitud, la cual podrá ser presentada por la persona titular del acto jurídico, su apoderado debidamente facultado o por los apoyos, desde la plataforma del centro, remitirla por los correos institucionales o presentarla de manera física en las instalaciones de la Universidad.

ACLARACIÓN EN EL ALCANCE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN ACÁDEMICO: Los estudiantes no están facultados para atender estos trámites, este servicio se prestará por conducto de los docentes que estén facultados para la prestación del mismo.

Las solicitudes que ingresen en el Centro de Conciliación Académico, deberán radicarse luego de la asesoría jurídica.

REQUERIMIENTO ADICIONAL CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN: Para este servicio se deberán pagar los costos asociados a la tarifa, la cual se cobrará como un caso de conciliación con cuantía indeterminada.





Se debe verificar que la solicitud incluya como mínimo los siguientes elementos:

- Información de la persona solicitante, incluyendo nombres, apellidos, número de documento de identificación y una dirección física y/o electrónica de notificación.
- Información de la persona o personas que desean ser designadas como apoyos formales, incluyendo nombres, apellidos, número de documento de identificación y una dirección física y/o electrónica de notificación.
- Hechos o antecedentes que dan lugar al inicio del trámite.
- Objetivo del nombramiento de apoyo, especificando las decisiones y/o actos jurídicos en el que los apoyos formales asistirán a la persona titular del acto jurídico.
- Ajustes razonables requeridos para el desarrollo del trámite.
- Manifestación de la existencia o no existencia de un acuerdo de apoyos o directiva anticipada previa.
- Anexar de los documentos de identidad del titular del acto jurídico y los posibles apoyos, historia clínica del titular del acto jurídico, documentos que acrediten la titularidad, si los actos jurídicos están sujetos
- Si cuenta con valoración de apoyos. (este documento no es obligatorio).

1.2. Recibo de la solicitud: Una vez recibida la solicitud el coordinador del centro o a quien este delegue, revisará la solicitud, le dará ingreso en la matriz de solicitudes, para asignarle No. de expediente, abrirá el expediente y validará si es necesario realizar algún ajuste razonable para la debida atención de la persona con discapacidad.

Importante: El ajuste no deberá significar una carga desproporcionada al centro, caso en el cual se remitirá tal necesidad a las personas de apoyo o al titular.

1.3. Designación del conciliador: El coordinador del centro, designará al conciliador, de acuerdo a la lista que para el efecto tenga el centro,





respectando el orden y garantizando el reparto equitativo. Es posible que los solicitantes puedan sugerir al conciliador.

La designación se hará por correo electrónico a la dirección que el conciliador tiene registrado en el centro y contará con dos días hábiles para manifestar su aceptación, su silencio se entenderá como rechazo, en caso de configurarse rechazo o silencio se deberá designarse en siguiente operador en lista.

1.4. Citación a la entrevista privada: El conciliador deberá contactarse con los solicitantes y coordinar lo necesario para la realización de la entrevista previa, aplicando los ajustes necesarios para la atención, así mismo revisar la necesidad de atención domiciliaria o no, este espacio tiene como finalidad realizar una validación sensible del asunto y la percepción del titular frente al nombramiento de apoyo, los asuntos para los que se requiere y los apoyos a designar.

No será necesario el acompañamiento de los posibles apoyos.

A criterio del conciliador y en el marco de los ajustes razonables, podrán acompañar al titular sus cuidadores, intérpretes o personas de confianza.

Para el envío de las citaciones se aplicará el procedimiento del protocolo general de audiencias de conciliación.

1.5. Desarrollo de la entrevista privada y audiencia de formalización:

- El conciliador deberá explicar al titular del acto jurídico y/o a los apoyos el alcance del trámite y los posibles resultados, estableciendo sus límites, las obligaciones de los apoyos para con el titular del acto jurídico y el procedimiento que se va a aplicar para el desarrollo del trámite.
- A la entrevista privada solo podrán asistir el conciliador designado, el titular del acto jurídico, un colaborador del centro para prestar apoyo operativo y logístico durante la entrevista, la cual deberá quedar grabada - con autorización del titular del acto jurídico y que hará parte del expediente digital, y en caso de que sea necesario, el intérprete o profesional interdisciplinario que prestara apoyo para la comunicación efectiva con el titular del acto jurídico.
- La entrevista debe estar centrada en establecer la voluntad, deseos y preferencias de la persona.





UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA

**CENTRO DE CONCILIACIÓN,
ARBITRAJE Y AMIGABLE
COMPOSICIÓN**

1.6. Atención domiciliaria: En caso de que el servicio deba ser prestado por fuera de las instalaciones del centro, será necesario que el coordinador del centro, coordine el desplazamiento junto con el conciliador, en la hora y fecha fijada para tal fin.

Es posible que en una sola visita se realicen tanto la entrevista como el documento resultante, como también lo es que se realicen más de una sesión.

1.7. Registro y envío de la información: el conciliador deberá remitir el documento resultante del trámite para el respectivo registro ante el SICAAC, así mismo todos los documento del trámite deberán archivarse en el expediente.

Carrera 122 No. 6-65 • PBX: (+57) 602 4882222 • Cali-Colombia, Sur América
Personería jurídica: Resolución 1326 del 25 de marzo de 1975, Ministerio de Educación Nacional
e-mail: informacion@usbcali.edu.co • www.usbcali.edu.co



VIGILADO

Ministerio de Justicia y del Derecho



VI. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO

Con la finalidad de incluir y garantizar la atención y trámite de las conciliaciones con un enfoque de género, deberá considerarse lo siguiente, tanto por parte del **Centro de Conciliación Arbitraje y Amigable Composición (CCA) de la USB**, como de los operadores:

6.1. Capacitación continua:

Todo conciliador/a y funcionario/a debe recibir formación obligatoria en temáticas como:

- Perspectiva de género y diversidad.
- Identificación de desigualdades, discriminaciones y dinámicas de poder .
- Protocolos de identificación de violencia basada en género según Ley 1257 de 2008
- Herramientas de comunicación incluyente y no revictimizante.

6.2. Identificación e de la perspectiva de género:

- Diagnóstico previo del caso: revisión de antecedentes por posibles desigualdades estructurales.
- Sesiones separadas e individuales durante la audiencia: se realizan en espacios privados, para prevenir intimidación o influencia, identificar o confirmar posturas de violencia, dependencia, temor, entre otros.
- Evaluación del riesgo y poder real de las partes; si se detectan asimetrías (económicas, simbólicas, de género), se adoptan medidas: sesiones separadas, acompañamiento especializado, información de rutas de atención y protección, notificación a autoridades competentes, etc.

6.3. Herramientas y acciones de protección:

En caso de señalamiento, identificación o evidencia de violencia de género, se activan de inmediato:

- Ruta de protección: notificación a ICBF -en caso de vulneración o afectación a niños, niñas y adolescentes, Comisarías de familia, línea 155 o Fiscalía General de la Nación.
- Medidas especiales durante la audiencia: no exposición conjunta, evitar poner en evidencia el conocimiento de la situación de violencia y dar





tratamiento apropiado para priorizar protección de la o las víctimas, ofrecer alternativas de apoyo psicosocial y jurídico.

- Garantías de confidencialidad reforzada: uso de lenguaje inclusivo y respeto a pronombres,

6.4. Acción afirmativa:

- Priorización de casos donde estén involucradas mujeres u otros grupos vulnerables.
- Apoyo especializado durante todo el proceso: asesoría legal, psicológica o social gratuita.

6.5. Desarrollo de la audiencia:

- Introducción con enfoque de género, garantías, derechos de las partes y confidencialidad.
- Moderación activa por parte del conciliador/a: promover expresión libre y proteger a la parte más vulnerable.
- Inclusión de cláusulas específicas en acuerdos para prevenir futuros patrones de violencia o discriminación.

6.6. Seguimiento posterior a la suspensión o no acuerdo:

- Referencias a redes de apoyo y rutas institucionales de atención o protección.
- Monitoreo de casos sensibles, con registros para análisis de patrones y adecuación de mecanismos.

6.7. Monitoreo, reporte y mejora continua:

- Seguimiento a Indicadores: número de casos con enfoque de género, identificación de violencia, medidas tomadas, seguimientos realizados.
- Evaluación anual del protocolo con participación de terceros cualificados o expertos en la perspectiva de género.





VII. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR FUERA DE LAS INSTALACIONES

Objetivo: Regular el protocolo de atención por fuera de las instalaciones, con el objetivo de extender el servicio de conciliación con los mismos estándares jurídicos y operativos en espacios comunitarios, educativos o institucionales, por fuera de la sede principal del **Centro de Conciliación Arbitraje y Amigable Composición (CCA) de la USB.**

7.1. Planeación

- Elevar solicitud de jornada masiva o fuera de la sede del centro, indicando: fecha, duración, población objetivo, y lugar. La solicitud de planeación debe ser enviada a Dirección del Centro: infocca@usbcali.edu.co
- Se priorizará la atención en comunas, veredas, centros educativos, casas de justicia, centros carcelarios y otras entidades.
- Aceptada la jornada propuesta deberá ser registrada en el SICAAC.
- Deberá programarse visita previa al lugar de la jornada
- De conformidad con el resultado de la visita y coordinación previa, levantar las necesidades internas con las áreas de apoyo de la USB.
- Solicitar materiales promocionales (folletos, carteles, redes sociales, etc.) para difundir la jornada.
- Contactar al área de comunicaciones para obtener cobertura.
- Realizar convocatoria y designación a los y las conciliadores, asignado casos y horarios a cada uno.
- Según la totalidad de casos a tramitar, crearlos antes de la jornada en el SICAAC y diligenciar matriz de casos.

7.2. Equipo y logística

- Equipo mínimo: conciliador o conciliadores según el número de solicitudes recibidas, auxiliar y apoyo técnico.
- Reportar salida al área de recursos físicos con los nombres de las personas que asistirán a la jornada.
- Se dispondrá de logística especial: múltiples conciliadores, turnos continuos, y espacios adecuados.
- Material: listados de asistencia, actas impresas o digitales, según el mobiliario disponible en la jornada, lapiceros, Resma de papel y dispositivos móviles.





UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA

**CENTRO DE CONCILIACIÓN,
ARBITRAJE Y AMIGABLE
COMPOSICIÓN**

- Garantía de privacidad: uso de salas, carpas o espacios adecuados, que garanticen confidencialidad a las partes.

7.3. Registro y reporte:

- Las actas y constancias se digitalizan e integran al expediente asignado por el centro de conciliación.
- Los conciliadores deberán cumplir los plazos indicados en el protocolo general para efectos de la integración y registro de las actas o constancias resultantes de la audiencia de conciliación.
- En caso de que la audiencia de conciliación sea suspendida por acuerdo entre las partes, o la parte convocante no asista, y el convocante determine insistir en una nueva citación, el o la conciliadora designada deberá continuar con el trámite hasta la debida culminación del mismo.
- Se deberá realizar un Informe posterior que incluya información general de la jornada, número de casos, resultados obtenidos e impacto logrado.
- Terminada la jornada, cerrar los casos y la jornada en el SICAAC.
- Enviar encuesta de satisfacción a los usuarios.

7.4. Fundamentación legal:

Las audiencias de conciliación realizadas por fuera de la sede del centro de conciliación, tienen la misma validez y alcance que las realizadas en la sede. El servicio se garantizara en las mismas condiciones, calidades y rigurosidad que las audiencias tramitadas ante la sede el centro.

Carrera 122 No. 6-65 • PBX: (+57) 602 4882222 • Cali-Colombia, Sur América
Personería jurídica: Resolución 1326 del 25 de marzo de 1975, Ministerio de Educación Nacional
e-mail: informacion@usbcali.edu.co • www.usbcali.edu.co



VIGILADO

Ministerio de Justicia y del Derecho