

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS VILLAVICENCIO		PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN VIRTUAL	
Código: TC-VI-PR-4	Versión: 01	Emisión: 11/06/2026	Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Considerando la importancia de la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos, aunado a los diferentes avances y regulaciones en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio, prestará sus servicios de forma virtual para garantizar el acceso a la justicia de tal forma que la presencia física no sea impedimento para su ejercicio.

2. ALCANCE

- Solo se atenderán solicitudes de conciliación en las siguientes materias: civil, familia, comercial y penal. Frente a esta última especialidad, es decir, penal, se atenderán solicitudes que guarden relación con la reparación integral de la víctima en delitos querellables.
- Los asuntos sujetos a conocimiento, no podrán tener una cuantía superior a cuarenta (40) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Este servicio está destinado para personas que cumplan con alguna o algunas de las siguientes condiciones: víctimas de la violencia, madres comunitarias activas, personas afiliadas al Sisbén, personas con algún tipo de discapacidad, padres o madres cabeza de familia, adultos mayores, minorías étnicas, personas de estrato 1 y 2, y en general para todas aquellas personas que estén en un estado de vulneración y/o indefensión, y en todo caso, que no tenga la capacidad económica para acceder a los operadores de conciliación que están autorizados al cobro de una tarifa.

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS VILLAVICENCIO		PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN VIRTUAL	
Código: TC-VI-PR-4	Versión: 01	Emisión: 11/06/2026	Página 2 de 8

- Se atenderá virtualmente la recepción de solicitudes de conciliación y demás documentos, así como los trámites correspondientes a la prestación de este servicio, a solicitud de los interesados, a través del correo electrónico centrodeconciliacion@ustavillavicencio.edu.co

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

En el marco de acceso a la Justicia y conscientes de la necesidad de apropiar dentro de la cadena de servicio las tecnologías de las comunicaciones, se hace necesario que se revisen las condiciones de aplicación y que el presente protocolo sea referente para la atención, recepción, disposición, aplicación y generación de audiencias de conciliación en la modalidad virtual, en donde se encuentran comprometidos la Facultad de Derecho, la Dirección del Centro, Docente Coordinador, monitores, estudiantes, asistentes y personal de apoyo administrativo y logística para la continuidad del servicio.

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
1	Solicitud de Servicio	Usuarios	La parte convocante debe manifestar su voluntad de intentar llevar a cabo la audiencia de conciliación por medios virtuales y suministrar al Centro de Conciliación, si es posible, una dirección de correo electrónico válida de la parte convocada, con el fin de que por ese medio se remita la respectiva citación a la audiencia	Formulario de Recepción de la Solicitud de Conciliación (PS-VI-F-275)
2.	Condiciones del Servicio	Partes Interesadas	Las partes deben tratar de contar con datos o internet que permita la comunicación sincrónica y remisión de documentos de forma virtual. Además de un celular, computador, Tablet o cualquier dispositivo que le	

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
			permita conectarse y participar de la audiencia. Es importante aclarar que el aplicativo que utiliza el Centro de Conciliación es "Zoom". Lo anterior, con el fin de que sea instalado previamente a la audiencia o intenten ingresar previo a la misma, con el fin de llevar a cabo su realización sin mayor dificultad.	
3.	Anexos con la solicitud de Conciliación	Usuarios	El solicitante deberá diligenciar y adjuntar los siguientes formatos: 1. Solicitud de Conciliación, 2. Información básica 3. Consentimiento y manifestación 4. Copia del documento de identificación del solicitante. Si es persona jurídica copia del certificado de existencia y representación legal. 5. Copia de un recibo de servicio público o afiliación a Sisbén. 6. Relación de documentos que acompañen la solicitud según el caso (copia de contratos, registros civiles y /o documentos soportes de la solicitud). El Centro de Conciliación dependiendo cada caso en particular, podrá solicitar unos documentos específicos.	Consentimiento informado Centro de Conciliación (PS-VI-F-351) Autorización para el tratamiento de datos personales/Centro de Conciliación (PS-VI-F-350)
4.	Revisión y Fijación de fecha	Monitor (a) Centro de Conciliación	Una vez verificados los documentos y la solicitud, el centro procederá a señalar fecha y hora de la audiencia de conciliación virtual.	Asignación de Fecha y designación de estudiante Conciliador

No.		Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
5.		Citacion Audiencia	Monitor (a) Centro de Conciliación	La citación a la audiencia se hará por cualquier medio digital, en lo posible correo electrónico, a su vez las partes podrán manifestar su aceptación a través de cualquier mensaje de datos u otro medio idóneo que permita registrar su voluntad de conformidad con lo establecido en la Ley 527 de 1999, por ende, se entenderá notificada cuando se dé alguna de las siguientes situaciones: Cuando se obtenga una comunicación de la parte, por cualquier medio idóneo, en la que manifieste conocer la citación enviada. Cuando se obtenga constancia de recibo del mensaje de datos que contiene la citación en el buzón electrónico de la parte convocada. Cuando exista cualquier acto inequívoco del notificado sobre el conocimiento de la actuación. En la misma citación se remitirá tanto a convocante como convocado, el link de acceso con los requisitos de conectividad, e informando datos de contacto, teléfono, correo, apoyo técnico en línea, en caso de requerir ayuda. El convocado podrá manifestar por cualquier medio, que no se encuentra en condición de hacer uso de los medios virtuales, ni de aportar pruebas, soportes o anexos solicitados. Situación que será valorada y determinada por el Centro.	Citación Audiencia de Conciliación

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
6.	Audiencia Conciliación Virtual	Estudiante Conciliador Monitor (a) Centro de Conciliación	Previo a iniciar la audiencia se debe solicitar a las partes consentimiento para grabar. Si lo permiten, y una vez se empiece a grabar, se debe obtener su ratificación. Sólo se grabará la instalación de la audiencia por parte del Conciliador y el acuerdo final. Los videos sólo estarán disponibles, en caso de que lo requiera, el Ministerio de Justicia y del Derecho. En la etapa inicial se establecerán las “reglas de juego”, el conciliador indicará los momentos de intervención de cada parte. No se podrá hablar o escribir, por cualquier medio, con personas diferentes a quienes están en el desarrollo de la audiencia. Tampoco se permite que otras personas ajenas a la controversia vean, escuchen o estén presentes en el desarrollo de la audiencia sin previa autorización del conciliador, e identificación. No se puede utilizar dispositivos que puedan interferir con el correcto desarrollo de la audiencia. El conciliador indicará el objeto, alcance y límites de la conciliación, y los efectos del acta de conciliación virtual. De igual forma, señalará el rol del conciliador. - Las partes que intervienen en la Conciliación, también podrán hacer uso del CHAT de manera escrita, el cual podrá ser visualizado por el Conciliador, ya que el chat en principio es público. No obstante, los chats privados y las llamadas telefónicas tendrán viabilidad en la medida en que se realicen reuniones o sesiones	Instructivo Conciliación de (PS-VI-IN-17)

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
			individuales, sin menoscabo de la imparcialidad y objetividad del Conciliador.	
7.	Acta de Conciliación / Constancias	Estudiante Conciliador Monitor (a) Docente Centro de Conciliación Director(a) Centro de Conciliación	De existir acuerdo, el conciliador leerá lo acordado y solicitará a las partes que se identifiquen, mencionen la calidad en la que están interviniendo y manifieste su aceptación al acuerdo leído, registrándose en el acta las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pactaron. El conciliador redactará los acuerdos conciliatorios. El acta será firmada por el estudiante conciliador, monitor del Centro de Conciliación, asesor, y director del Centro. Se integrará el vídeo en el que las partes manifiestan su voluntad de obligarse. Este video contendrá el inicio de la audiencia donde se identifican a las partes y dan su consentimiento para ser grabados y la parte final donde se manifiestan los acuerdos y la voluntad de obligarse. En caso de no existir acuerdo o de inasistencia, la constancia sólo será firmada por el conciliador. La parte que no asista tiene tres (3) días hábiles siguientes a la fecha programada para la audiencia, con el fin de justificar su inasistencia. Esta justificación se deberá enviar al correo electrónico antes mencionado, hasta las 24 horas del último día para presentarla.	Acta de Conciliación Constancias
8.	Registro de Acta	Monitor (a) Centro de Conciliación	El conciliador explicará a las partes los tiempos que tiene el Centro de Conciliación para realizar los documentos respectivos y los tiempos para protocolizarlos y posterior entrega. Agradece la	SICAAC



No.	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
			asistencia y cierra la audiencia. Al momento de elaborar el acta o constancia debe especificar que las partes se reunieron virtualmente.	
9.	Evaluación del servicio	Estudiante Conciliador (a) Docente Coordinador de Conciliación	Una vez cerrada la audiencia y mientras se termina de redactar el acta o constancia según el caso, los usuarios proceden a calificar el servicio, adjuntándose el formato por el Chat para su diligenciamiento por medio de Formulario Google. Por su parte el docente coordinador de Conciliación realiza la evaluación del servicio prestado por el estudiante conciliador (a).	Encuesta de Satisfacción de usuario. (PS-VI-F-349) Formato Evaluación de estudiantes Conciliadores (PS-VI-F-352)
10.	Seguimiento	Estudiante conciliador (a) Monitor (a) Centro de conciliación.	El seguimiento del acuerdo deberá realizarse oportunamente el estudiante conciliador utilizando el formato aprobado para el efecto, el cual será entregado al monitor para el respectivo registro y archivo en el expediente.	Formato de Seguimiento Acuerdos de Conciliación (PS-VI-F-354)

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Decreto 491 de 2020
- Ley 527 de 1999
- Ley 2220 de 2022

6. CONDICIONES GENERALES

El Centro de Conciliación debe garantizar que la sala virtual cumpla las condiciones para los encuentros sincrónicos, así mismo se revisen las condiciones de seguridad para garantizar la confidencialidad de la comunicación. Los estudiantes conciliadores al inicio de cada semestre recibirán inducción sobre el manejo de la plataforma y orientaciones a tener en cuenta.

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS VILLAVICENCIO		PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN VIRTUAL	
Código: TC-VI-PR-4	Versión: 01	Emisión: 11/06/2026	Página 8 de 8

7. ANEXOS

- Formulario de Recepción de la Solicitud de Conciliación ([PS-VI-F-275](#))
- Consentimiento informado Centro de Conciliación ([PS-VI-F-351](#))
- Autorización para el tratamiento de datos personales/Centro de Conciliación ([PS-VI-F-350](#))
- Asignación de Fecha y designación de estudiante Conciliador
- Citación Audiencia de Conciliación
- Instructivo de Conciliación ([PS-VI-IN-17](#))
- Acta de Conciliación
- Constancias
- Encuesta de Satisfacción de usuario. ([PS-VI-F-349](#))
- Formato Evaluación de estudiantes Conciliadores ([PS-VI-F-352](#))
- Formato de Seguimiento Acuerdos de Conciliación ([PS-VI-F-354](#))

- AUTORIZACIONES

Elaboró:		Revisó:		Aprobó:
Nombre:	Sonia Patricia Cortés Zambrano	Nombre:	Leyla Natalia Sánchez García	Nombre: Joe Alexander Martínez Gómez
Cargo:	Directora Consultorio Jurídico	Cargo:	Directora Gestión de la calidad	Cargo: <u>Director</u> Proyección Social y Extensión Universitaria

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ORIGEN DE LOS CAMBIOS
01	• Versión inicial
02	• Inclusión de Autorizaciones