

**ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD DEL MECANISMO DE LA CONCILIACIÓN EN  
CONFLICTOS DE NATURALEZA CIVIL Y DE FAMILIA: UNA PROPUESTA DE  
INTEGRACIÓN DEL DERECHO COLABORATIVO COMO ESTRATEGIA DE  
OPTIMIZACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN EL EQUIPO  
JURÍDICO DE SÁNCHEZ ZAMBRANO & MANCILLA ABOGADOS**

**JOSÉ LEONARDO PARRA CORZO**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA  
BUCARAMANGA**

**2025**

**ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD DEL MECANISMO DE LA CONCILIACIÓN EN  
CONFLICTOS DE NATURALEZA CIVIL Y DE FAMILIA: UNA PROPUESTA DE  
INTEGRACIÓN DEL DERECHO COLABORATIVO COMO ESTRATEGIA DE  
OPTIMIZACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN EL EQUIPO  
JURÍDICO DE SÁNCHEZ ZAMBRANO & MANCILLA ABOGADOS**

**JOSÉ LEONARDO PARRA CORZO**

**Trabajo de grado para optar al título de Abogado.**

**Director:**

**Dr. ANDRES FELIPE CADENA ZAMBRANO**

**Abogado.**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA  
BUCARAMANGA**

**2025**

## DEDICATORIA

A mi abuelita, quien desde el cielo me acompaña y en su compañía terrenal soñaba con verme alcanzar esta meta.

A mi papá, mi mamá, mi hermanita y mi tía quienes en todas las circunstancias de mi vida han sido incondicionales y con su afable compañía me han hecho la persona que soy.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi familia. Sin su presencia, nada de esto habría sido posible.

A mis profesores de la carrera por tantas enseñanzas valiosas y por ser guías y luz en este camino.

A todos mis compañeros y compañeras con quienes compartí clases y a quienes pude conocer a lo largo de estos años. Gracias a ustedes hoy también soy quien soy.

Al profesor Diego, quien me inspiró un profundo cariño por el derecho y de quien pude aprender importantes lecciones. A la doctora Silvana, por la oportunidad de acompañarme durante la ejecución de mis prácticas.

## CONTENIDO

	<b>pág</b>
INTRODUCCIÓN .....	15
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	19
2. ALCANCE DEL TRABAJO .....	20
3. OBJETIVOS.....	22
3.1. GENERAL .....	22
3.2. ESPECÍFICOS .....	22
4. INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN .....	23
4.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN O ENTIDAD .....	23
4.2 HISTORIA .....	23
4.3 CONFORMACIÓN .....	24
4.3.1 Silvana Chaparro Mancilla .....	24
4.3.2 Diego Armando Sánchez Zambrano .....	24
4.4 ÁREAS DE TRABAJO .....	24
4.4.1 Derecho civil .....	24
4.4.2 Derecho de familia .....	25
4.4.3 Derecho laboral .....	25
5 MARCOS DE REFERENCIA.....	26
5.1 MARCO DE ANTECEDENTES JURIDICOS .....	26

5.1.1	Constitución Política de Colombia de 1991 Artículo 116 .....	26
5.1.2	Ley Estatutaria de Administración de Justicia Ley 270 de 1996. ....	26
5.1.3	Ley Estatutaria de Conciliación. Ley 2220 de 2022. ....	27
5.1.4	Ley Estatutaria de Arbitraje Nacional e Internacional. Ley 1563 de 2012.....	27
5.1.5	Código General del Proceso. Ley 1564 de 2012.....	27
5.1.6	Corte Constitucional. Sentencia C—037 de 1996.....	28
5.2	MARCO TEÓRICO .....	28
5.2.1	El conflicto. ....	28
5.2.2	Orígenes del conflicto .....	30
5.2.3	Formas de solucionar el conflicto. ....	31
5.2.4	Autodefensa .....	31
5.2.5	Heterocomposición.....	33
5.2.6	Autocomposición .....	34
5.2.7	Mecanismos alternativos de solución de conflictos.....	34
5.2.8	Ventajas y desventajas de los masc .....	36
6	TIPOS DE MECANISMOS .....	37
6.1	MECANISMOS HETERO COMPOSITIVOS.....	38
6.2	MECANISMOS AUTOCOMPOSITIVOS.....	39
7	DERECHO COLABORATIVO .....	40
8	MARCO CONCEPTUAL.....	41
8.1	MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	41
8.2	AUTOCOMPOSICIÓN .....	42
8.3	CONCILIACIÓN .....	42
8.4	AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD CONFLICTUAL .....	43

9	METODOLOGÍA .....	44
9.1	PRIMERA ETAPA .....	44
9.2	SEGUNDA ETAPA.....	45
9.3	TERCERA ETAPA .....	45
9.4	CUARTA ETAPA.....	45
10.	CRONOGRAMA .....	46
11.	PRIMER INFORME: APROXIMACIÓN A LOS PRINCIPALES MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y SU PROCEDIMIENTO .....	48
11.1	FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL DEL LOS MASC .....	48
11.2	MECANISMO DE LA CONCILIACIÓN .....	50
11.3	MECANISMO DEL ARBITRAJE .....	60
11.4	CARACTERÍSTICAS .....	61
12	PROCEDIMIENTO DEL ARBITRAJE .....	63
12.1.1	Inicio del proceso arbitral. ....	63
12.1.2	Amparo de pobreza en el proceso arbitral .....	63
12.1.3	Integración del tribunal arbitral .....	64
12.1.4	Instalación del tribunal arbitral .....	66
12.1.5	Traslado, contestación y reforma de la demanda arbitral.....	67
12.1.6	Primera audiencia de trámite .....	68
12.1.7	Audiencias y pruebas .....	68
12.1.8	Medidas cautelares .....	69
13.	MECANISMO DEL DERECHO COLABORATIVO .....	75
13.1	ORIGEN, EVOLUCIÓN Y CONCEPTO .....	75
13.2	CARACTERÍSTICAS Y PRINCIPIOS DEL DERECHO COLABORATIVO .....	77

13.3	VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA PRÁCTICA COLABORATIVA.....	78
13.3.1	Etapa Preliminar . .....	81
13.3.2	Etapa Colaborativa . .....	81
13.3.3	El Relato . .....	83
13.3.4	Desarrollo de Intereses . .....	83
13.3.5	Objetivación . .....	83
13.3.6	Desarrollo Creativo de Opciones . .....	83
13.3.7	Evaluación de Ofertas . .....	83
13.3.8	El Acuerdo . .....	83
14.	SEGUNDO INFORME: ANALISIS Y EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN EN ASUNTOS DE NATURALEZA CIVIL Y FAMILIA DENTRO DE LA FIRMA SÁNCHEZ ZAMBRANO & MANCILLA ABOGADOS .....	84
14.1	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	85
15.	TERCER INFORME: PROPUESTA DEL PROTOCOLO DE IMPLEMENTACIÓN DEL DERECHO COLABORATIVO PARA ASUNTOS CIVILES Y DE FAMILIA EN LA FIRMA SÁNCHEZ ZAMBRANO & MANCILLA ABOGADOS .....	108
15.1	JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE.....	109
15.2	PRINCIPIOS .....	110
15.3	CRITERIOS DE IDONEIDAD DE CASOS CON CONFLICTO .....	111
15.4	ESTRUCTURA DEL PROCESO COLABORATIVO: ETAPAS Y ACTIVIDADES	112
15.4.1	Etapa 0: Pre-diagnóstico .....	112
15.4.2	Etapa 1: Consentimiento informado y acuerdo de participación .....	113
15.4.3	Etapa 2: Sesiones de preparación individual .....	114
15.4.4	Etapa 3: Sesiones conjuntas colaborativas.....	115
15.4.4	Etapa 4: Redacción y formalización del acuerdo .....	117
15.4.5	Etapa 5: Seguimiento y verificación.....	117

15.4.6	Roles y responsabilidades.....	117
15.4.6.1	Abogado colaborativo de cada parte (puede haber solo uno):.....	118
15.4.6.2	Coordinador del proceso (puede ser un tercero o los mismos abogados):....	118
15.4.6.3	Expertos técnicos (contadores, psicólogos, ingenieros, etc.):.....	118
15.4.6.4	Partes del conflicto.....	118
15.4.7	Documentación y herramientas de uso en el proceso.....	119
15.5	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y MEDIDAS DE MITIGACIÓN.....	119
15.6	ESCALAMIENTO.....	120
15.7	PLAN PILOTO Y CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN.....	120
16.	CUARTO INFORME: INFORME FINAL.....	121
17.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	121
	BIBLIOGRAFÍA.....	124

**LISTA DE TABLAS**

**pág**

Tabla 1. Cronograma .....46

## LISTA DE FIGURAS

	<b>pág</b>
Figura 1. Ventajas y desventajas de los MASC.....	37
Figura 2. Ventajas y desventajas de los MASC.....	37
Figura 3. Análisis de casos .....	86
Figura 4. Ventajas y desventajas de los MASC.....	86
Figura 5. Expedientes analizados en asuntos de familia.....	87
Figura 6. Tipos de conflictos en materia de familia.....	88
Figura 7. Expedientes analizados en asuntos civiles .....	89
Figura 8. Tipos de conflictos en materia civil .....	90

## LISTA DE ANEXOS

	<b>pág</b>
Anexo 1. Checklist de idoneidad para casos colaborativos.....	128
Anexo 2. Acuerdo de participación colaborativa.....	130
Anexo 3. Hoja de intereses y mapa de prioridades para preparación individual.....	133

## RESUMEN

**TÍTULO:** ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD DEL MECANISMO DE LA CONCILIACIÓN EN CONFLICTOS DE NATURALEZA CIVIL Y DE FAMILIA: UNA PROPUESTA DE INTEGRACIÓN DEL DERECHO COLABORATIVO COMO ESTRATEGIA DE OPTIMIZACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN EL EQUIPO JURÍDICO DE SÁNCHEZ ZAMBRANO & MANCILLA ABOGADOS<sup>1</sup>.

**AUTOR:** JOSÉ LEONARDO PARRA CORZO<sup>2</sup>.

**PALABRAS CLAVES:** Ley 2220 de 2022, Conciliación extrajudicial en derecho, Derecho Colaborativo, Mecanismos de Solución de Conflictos.

### DESCRIPCIÓN

El presente trabajo de grado es el resultado de la práctica jurídico-social desarrollada en la firma Sánchez Zambrano & Mancilla Abogados de Bucaramanga. Su objetivo principal fue analizar la efectividad del mecanismo de solución de controversias más utilizado al interior de la firma -conciliación-, con el propósito de presentar una propuesta de mejoramiento e integración de Derecho Colaborativo que sea útil en la resolución de controversias y conflictos con altas cargas emocionales o complejas dificultades técnicas. Con el fin de lograr este objetivo, se realizó un estudio de los fundamentos jurídicos, jurisprudenciales y doctrinales de los mecanismos de solución de conflictos de mayor uso en Colombia con el objeto de conocer su funcionamiento y cómo integrar lo mejor de ellos en la propuesta del mecanismo propuesto. A su vez, se analizó la efectividad del mecanismo de la conciliación en los casos que se han surtido en la firma a través de una investigación cualitativa y cuantitativa a fin de identificar obstáculos, aciertos y retos para superar y obtener acuerdos favorables en el tiempo.

Finalmente, los resultados obtenidos en los informes anteriores dieron como resultado la elaboración de un protocolo de integración del derecho colaborativo bajo el mecanismo de la conciliación para casos de naturaleza civil y familia que puedan presentar problemas de alta complejidad o circunstancias emocionalmente difíciles.

---

<sup>1</sup> Trabajo de Grado.

<sup>2</sup> Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Derecho y Ciencia Política. Director: Dr. Andrés Felipe Cadena Zambrano.

## SUMMARY

**TITLE:** ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF THE CONCILIATION MECHANISM IN CIVIL AND FAMILY DISPUTES: A PROPOSAL FOR THE INTEGRATION OF COLLABORATIVE LAW AS A CONFLICT OPTIMIZATION STRATEGY IN THE LEGAL TEAM OF SÁNCHEZ ZAMBRANO & MANCILLA ABOGADOS<sup>3</sup>.

**AUTHOR:** JOSÉ LEONARDO PARRA CORZO<sup>4</sup>.

**KEYWORDS:** Law 2220 of 2022, Extrajudicial Conciliation in Law, Collaborative Law, Conflict Resolution Mechanisms.

### DESCRIPTION

This undergraduate thesis is the result of the legal-social practice carried out at the law firm Sánchez Zambrano & Mancilla Abogados in Bucaramanga. Its main objective was to analyze the effectiveness of the most frequently used dispute resolution mechanism within the firm—conciliation—with the aim of presenting an improvement proposal integrating Collaborative Law that may be useful in resolving disputes and conflicts involving high emotional charges or complex technical difficulties. To achieve this objective, a study was conducted on the legal, jurisprudential, and doctrinal foundations of the most commonly used conflict resolution mechanisms in Colombia, in order to understand how they operate and how to combine their best elements in the proposed mechanism. Likewise, the effectiveness of the conciliation mechanism in the cases processed by the firm was analyzed through qualitative and quantitative research with the purpose of identifying obstacles, successes, and challenges to overcome in order to reach favorable agreements over time.

Finally, the results obtained from the previous reports led to the development of a protocol for the integration of Collaborative Law for civil and family cases that may involve highly complex conflicts or emotionally difficult circumstances.

---

<sup>3</sup> Degree Thesis.

<sup>4</sup> Faculty of Humanities. School of Law and Political Science. Director. Dr. Andrés Felipe Cadena Zambrano.

## INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia de 1991 consagró en su artículo 229 el derecho fundamental de toda persona a acceder a la administración de justicia. Dicho artículo impone al Estado el deber de adoptar medidas que aseguren un sistema judicial que funcione, sea eficaz y accesible, de modo que dicho derecho se materialice de manera real y efectiva.

Desarrollando lo allí consagrado, la jurisprudencia constitucional ha reconocido la existencia de dos formas complementarias de administrar justicia: la justicia formal y la justicia informal. La primera corresponde al ejercicio de la función jurisdiccional por parte del Estado, a través de los jueces de la República, quienes resuelven los conflictos mediante decisiones judiciales adoptadas al culminar un proceso —es decir, mediante la heterocomposición—. La segunda, en cambio, se refiere a la posibilidad de que las propias partes involucradas en una controversia la resuelvan por sí mismas, a través del diálogo y el consenso. Dicha solución se puede dar con o sin la intervención de un tercero, siempre que este actúe de manera neutral y carezca de autoridad judicial —lo que se conoce como autocomposición—<sup>5</sup>.

Tradicionalmente, la justicia formal ha sido la vía predominante para la resolución de conflictos, al punto que la gran mayoría de las personas tiende a asociar el concepto de justicia exclusivamente con el actuar de los jueces. Bajo ese contexto, el sistema judicial colombiano ha estado históricamente marcado por altos niveles de congestión, lo que ha generado demoras importantes y una evidente ineficiencia en la tramitación de los procesos. Este fenómeno ha puesto en duda la capacidad de la justicia formal para ofrecer soluciones oportunas y eficaces (tal como lo ordena el mandato constitucional), debilitando así la confianza de la sociedad en el sistema judicial. Según

---

<sup>5</sup> ILLERA, SANTOS, M. Mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia: Una cultura diferente de resolución de conflictos. Universidad del Norte, 2022. Disponible en: <https://www-digitaliapublishing-com.bibliotecavirtual.uis.edu.co/a/126521>

el Índice de Congestión de la Rama Judicial en Colombia, elaborado por el Consejo Superior de la Judicatura, para el año 2023 la congestión judicial alcanzó el 54,9 %, con un total de 2.289.265 ingresos efectivos, 1.843.266 egresos efectivos y un inventario inicial de 1.798.662 procesos, lo cual evidencia una problemática estructural que no se ajusta con los principios de celeridad y eficacia de la administración de justicia.

En este contexto, la justicia informal, materializada en los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC)<sup>6</sup>, se presenta como una herramienta valiosa para facilitar la concertación entre las partes y propiciar acuerdos mutuamente beneficiosos, siempre que exista una voluntad auténticamente dialógica y negociadora. No obstante, a pesar de su gran potencial, la efectividad de dichos mecanismos se ve limitada por factores como el desconocimiento de su alcance, la falta de formación en manejo de conflictos, la poca voluntad de las partes y, especialmente, la percepción errónea de que la conciliación —como mecanismo más utilizado— constituye simplemente un requisito de procedibilidad previo a acudir ante la jurisdicción.

Estas circunstancias, entre otras, reducen la posibilidad de alcanzar acuerdos sostenibles que realmente contribuyan a la reparación del tejido social y a la pronta resolución de los conflictos. Lo anterior se agrava si se considera que, en caso de inasistencia, falta de acuerdo o incumplimiento de las obligaciones pactadas, el conflicto terminará nuevamente al ámbito judicial, con todas las consecuencias negativas ya mentadas.

Las estadísticas de conciliación extrajudicial en derecho, presentadas por el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC), en el informe elaborado por el Ministerio de Justicia y del Derecho<sup>7</sup> en 2021 demuestran que

---

<sup>6</sup> Estos mecanismos también han sido denominados por la doctrina especializada con el nombre de Mecanismos de Solución de Conflictos, sin el calificativo “alternativos”, para resaltar que estos no son secundarios ni excepcionales, sino parte integral y válida del sistema de justicia.

<sup>7</sup> MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Análisis de contexto de los casos atendidos por la Conciliación Extrajudicial en Derecho y su comparación con la Jurisdicción ordinaria en Colombia. Informe vigencia 2010 a 2023. Bogotá, 29, noviembre, 2024. Disponible en:

entre 2010 y 2021 se radicaron en los distintos centros y entidades autorizadas del país un total de 1.403.421 solicitudes de conciliación, de las cuales solo 617.815 concluyeron con la suscripción de un acta total o parcial de acuerdo, lo que equivale al 44 % del total. Además, el 21,3 % de las audiencias finalizaron con constancia de inasistencia, el 18,9 % con constancia de no acuerdo y el 6,6 % se registraron como no concluidas, lo que pone en evidencia los desafíos estructurales que enfrenta este mecanismo.

La práctica jurídica de la firma Sánchez Zambrano & Mancilla Abogados no es ajena a esta realidad. En consecuencia, la presente investigación tiene como propósito esencial analizar la efectividad de los mecanismos de solución de conflictos más utilizados en el bufete, especialmente la conciliación, con el fin de identificar sus límites, alcances y retos en el ejercicio jurídico del día a día. A partir de este análisis, se busca establecer parámetros y formular recomendaciones encaminadas a mejorar la implementación no solo de los mecanismos tradicionales, sino también de métodos innovadores como el derecho colaborativo. Este último, como modalidad autocompositiva, demanda la participación activa tanto de las partes involucradas como de profesionales especializados en las áreas del conflicto, permitiendo la construcción de soluciones sostenibles y ajustadas a las necesidades reales de quienes intervienen en él.

Para cumplir con este objetivo, el estudio parte de la identificación del marco normativo, jurisprudencial y doctrinal aplicable a los mecanismos de solución de conflictos en Colombia, con el propósito de establecer sus fundamentos, alcances y restricciones dentro del ordenamiento jurídico. Asimismo, se examina la manera en que estos mecanismos han sido aplicados en la práctica jurídica de la firma, particularmente en asuntos civiles y de familia, estudiando su efectividad y los principales desafíos que enfrentan. Finalmente, se propone el diseño de un protocolo de derecho colaborativo que fortalezca y amplíe las formas de resolución de controversias desde una

---

<https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/MASC/Documents/SICAAC-Documentos/Analisis-contexto-OECD-2023.pdf>

perspectiva integradora y participativa, acompañado de recomendaciones estratégicas para garantizar su implementación efectiva y su aplicabilidad a largo plazo dentro de la firma.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ordenamiento jurídico colombiano contempla diversos mecanismos para la solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y de familia, tanto en su dimensión judicial como extrajudicial. No obstante, en la práctica, muchos de estos mecanismos no garantizan una resolución efectiva, satisfactoria ni duradera de las controversias.

Esta ineficacia puede atribuirse, por una parte, a factores extrínsecos, como la forma en que se aborda el conflicto, la limitada preparación de los profesionales intervinientes y las propuestas insuficientes de solución por parte de terceros neutrales. Por otra parte, inciden también factores intrínsecos vinculados a las partes en disputa, como la falta de gestión emocional, la ausencia de una voluntad genuina para alcanzar acuerdos pacíficos, y la escasa incorporación de enfoques colaborativos que reconozcan los intereses reales y particulares de cada interviniente.

Como consecuencia, algunos de estos escenarios tienden a reproducir un modelo adversarial que privilegia la confrontación sobre la cooperación, lo cual obstaculiza la construcción de soluciones que sean beneficiosas para las partes y sostenibles en el tiempo.

Así las cosas, en la práctica jurídica de Sánchez Zambrano & Mancilla Abogados, se recurre con frecuencia a mecanismos de resolución de conflictos, en especial a la conciliación. Sin embargo, debido a los factores previamente mencionados, se presentan situaciones en las que los conflictos se prolongan innecesariamente, disminuyendo la eficacia de estos mecanismos y generando bajos niveles de satisfacción entre las partes. Esta situación evidencia la necesidad de repensar los mecanismos utilizados, evaluando su efectividad en la práctica, e incorporando estrategias como el derecho colaborativo, que permitan una gestión más eficiente,

humana y sostenible de los conflictos civiles y de familia, que se acoplen a los intereses reales de las personas involucradas.

Este problema no se limita únicamente a los espacios extrajudiciales. Incluso dentro de los procesos judiciales, donde el juez tiene la facultad de invitar a las partes a conciliar antes de dictar sentencia —como lo permiten los artículos 372 y 501 del Código General del Proceso—, muchas veces las personas no aprovechan esa oportunidad. Aun con la guía de la autoridad judicial, las partes suelen mostrarse reacias a dialogar o a llegar a acuerdos, lo que demuestra que el simple hecho de tener el espacio legal para conciliar no garantiza que realmente se use de manera efectiva.

Esto pone en evidencia una realidad preocupante: los mecanismos para resolver conflictos de forma pacífica sí existen, pero no siempre se aplican o funcionan como deberían. Por eso, se vuelve urgente repensar cómo se están usando estos recursos, cuestionar su efectividad real y considerar alternativas que respondan mejor a las necesidades de las personas. En este sentido, el derecho colaborativo representa una opción valiosa, al ofrecer una forma más humana, empática y sostenible de abordar los conflictos, especialmente en asuntos civiles y de familia, donde los intereses personales y emocionales juegan un papel fundamental.

## **2. ALCANCE DEL TRABAJO**

Los resultados esperados al término de la realización de la práctica jurídico social en la firma Sánchez Zambrano & Mancilla Abogados son:

1. Identificar las limitaciones, alcances, retos y parámetros de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, especialmente la conciliación, de acuerdo a la práctica jurídica de la firma y las condiciones intrínsecas del conflicto.

2. Realizar un protocolo de aplicación del mecanismo autocompositivo del derecho colaborativo que pueda ser usado como un complemento para la solución de conflictos complejos y estrategia de innovación jurídica.
3. Establecer recomendaciones y listado de aspectos centrales que deban tenerse en cuenta al momento de usar la conciliación extrajudicial en derecho o el Derecho colaborativo, con el objeto de fortalecer su efectividad en la solución de conflictos.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. GENERAL**

Analizar el mecanismo de la conciliación en conflictos de naturaleza materia civil y de familia en la firma Sánchez Zambrano & Mancilla Abogados, como base para el diseño e implementación de un protocolo de derecho colaborativo en la resolución de controversias de manera complementaria.

#### **3.2. ESPECÍFICOS**

1. Establecer los fundamentos, alcances y limitaciones de los mecanismos de solución de conflictos en Colombia con énfasis en la conciliación, a través del marco normativo, jurisprudencial y doctrinal vigente en el ordenamiento jurídico colombiano.
2. Examinar la implementación de los mecanismos de solución de conflictos en la firma Sánchez Zambrano & Mancilla Abogados, con la finalidad de identificar la eficacia, desafíos y limitaciones de su aplicación en materia civil y de familia.
3. Diseñar un protocolo de implementación del derecho colaborativo adaptado a la práctica jurídica de la firma, con el propósito de fortalecer los mecanismos utilizados para una efectiva solución de las controversias.

## **4. INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN**

### **4.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN O ENTIDAD**

Fundada en 2015 como fruto de la visión compartida de los abogados Silvana Mancilla Chaparro y Diego Armando Sánchez Zambrano, SÁNCHEZ ZAMBRANO & MANCILLA ABOGADOS (SZM Abogados) se ha consolidado como una firma legal comprometida con la excelencia, la ética y el servicio personalizado. Desde sus inicios, la firma ha tenido un propósito claro: ofrecer asesoría y acompañamiento jurídico integral, con un enfoque humano, cercano y ajustado a las necesidades particulares de cada cliente.

SZM Abogados se distingue por su firme creencia en los métodos autocompositivos de resolución de conflictos, convencida de que las partes, con el adecuado acompañamiento profesional, pueden construir soluciones duraderas y satisfactorias. Esta visión ha llevado a sus fundadores a formar parte activa de la lista oficial de conciliadores del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, fortaleciendo así su capacidad de gestión de conflictos por vías no litigiosas.

La firma cuenta con un equipo interdisciplinario altamente capacitado, que respalda su ejercicio profesional en áreas clave como el derecho civil, derecho de familia y derecho laboral, y que se apoya, cuando la complejidad de los casos lo requiere, en el conocimiento especializado de contadores, arquitectos y otros profesionales.

### **4.2 HISTORIA**

SÁNCHEZ ZAMBRANO & MANCILLA ABOGADOS (SZM ABOGADOS) fue fundada en el año 2015 como resultado de la unión entre los abogados Silvana Mancilla Chaparro y Diego Armando Sánchez Zambrano.

Desde su creación, la firma ha mantenido un único objetivo: brindar asesoría y acompañamiento integral, personalizado y de calidad a quienes confían en ella la defensa de sus derechos, intereses y negocios, siempre bajo los más altos estándares éticos y profesionales.

### **4.3 CONFORMACIÓN**

**4.3.1 Silvana Chaparro Mancilla** Abogada egresada de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, especialista en derecho de familia de la misma casa de estudios y en derecho laboral y relaciones industriales de la Universidad Externado de Colombia.

**4.3.2 Diego Armando Sánchez Zambrano** Abogado egresado de la Universidad Externado de Colombia, especialista en derecho de familia de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, en derecho procesal civil de la Universidad Externado de Colombia y tiene una maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga.

### **4.4 ÁREAS DE TRABAJO**

**4.4.1 Derecho civil** El área de Derecho Civil de SZM Abogados aborda situaciones que afectan el día a día de las personas y las empresas, con atención a temas como propiedad, contratos, responsabilidad civil, arrendamientos, entre otros. La firma se caracteriza por un trato cercano, claridad en el análisis jurídico y una visión práctica para la resolución de conflictos, ya sea por vía conciliatoria o judicial. Cada caso es tratado con compromiso, buscando proteger los intereses patrimoniales y personales de sus clientes.

#### **4.4.2 Derecho de familia**

En los asuntos de familia, SZM Abogados brinda un acompañamiento legal basado en la empatía, la escucha activa y el respeto por las emociones que suelen rodear este tipo de procesos. La firma asesora en temas como divorcios, custodia, alimentos, adopciones y sucesiones, siempre con el objetivo de encontrar soluciones justas y sostenibles. Con una sólida formación en conciliación, sus profesionales priorizan el acuerdo entre las partes, especialmente cuando hay niños y adolescentes involucrados.

#### **4.4.3 Derecho laboral**

SZM Abogados ofrece acompañamiento integral en materia laboral, brindando asesoría tanto a empleadores como a trabajadores. Su enfoque es preventivo, privilegiando el diálogo y la resolución amistosa de los conflictos, sin dejar de lado la firmeza cuando es necesario acudir a instancias judiciales. La firma se encarga de asuntos como contratos laborales, despidos, reclamaciones y procesos judiciales, buscando siempre relaciones laborales justas, equilibradas y sostenibles.

SZM Abogados cuenta con amplia experiencia en asuntos relacionados con el derecho civil, derecho de familia y derecho laboral, respaldándose en un equipo interdisciplinario que incluye profesionales de otras áreas, como contadores públicos y arquitectos, entre otros.

En 2025, la firma celebra diez años de trayectoria, manteniendo su compromiso de brindar un servicio de calidad, siempre al lado de sus clientes y poniendo a su disposición sus conocimientos y esfuerzos para garantizar la protección de sus derechos e intereses.

## 5 MARCOS DE REFERENCIA

### 5.1 MARCO DE ANTECEDENTES JURIDICOS

**5.1.1 Constitución Política de Colombia de 1991 Artículo 116** El artículo 116 inciso 4º de libro superior<sup>8</sup> permitió a los particulares ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia desde diversos roles tales como los jurados en las causas criminales, los conciliadores y los árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad. Dicho precepto normativo es la base constitucional a través de la cual, la conciliación y los diferentes mecanismos de solución de conflictos, se desarrollan como una alternativa jurídica y efectiva en el ordenamiento jurídico colombiano.

**5.1.2 Ley Estatutaria de Administración de Justicia Ley 270 de 1996<sup>9</sup>**, modificada por la Ley 2430 de 2024. El artículo 8º del Estatuto de Administración de Justicia dispuso en el inciso 3º, en concordancia con el artículo 116 de la Constitución Política, que los particulares podrán ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores o en la de árbitros debidamente habilitados por las partes. En igual sentido, el mencionado conjunto normativo consagró en el artículo 13, numeral 3, que los particulares que actúan como conciliadores ejercen durante su rol, la función jurisdiccional.

---

<sup>8</sup> COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (20, julio, 1991). Gaceta Constitucional, Bogotá, 1991, no. 116. Disponible en: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)

<sup>9</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 270 (7, marzo, 1996). Estatutaria de la administración de justicia. Diario Oficial, 1996, No. 42.745. Disponible en: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0270\\_1996.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0270_1996.html)

**5.1.3 Ley Estatutaria de Conciliación. Ley 2220 de 2022<sup>10</sup>** La preceptuada norma desarrolla e integra el mecanismo de la conciliación, a partir del cual se busca que la gestión de los conflictos que puedan surgir entre dos o más personas alcance, con ayuda de un tercero neutral, una solución efectiva a sus diferencias sin la necesidad de acudir ante el juez natural que conocería de dicha causa. Por tanto, esta ley fija los principios, los efectos, los procedimientos, los roles y los tipos de conciliación existentes, además de crear el Sistema Nacional de Conciliación.

**5.1.4 Ley Estatutaria de Arbitraje Nacional e Internacional. Ley 1563 de 2012<sup>11</sup>** Este Estatuto consagra la regulación del mecanismo de solución de conflictos del arbitraje y la amigable composición, en la cual las partes defieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición o los que la ley autorice y delegan a un tercero la facultad de definir, con fuerza vinculante para las partes, una controversia contractual de libre disposición respectivamente. Así las cosas, esta norma fija los principios, efectos, los procedimientos, los roles y los tipos de arbitraje y amigable composición en el ordenamiento jurídico colombiano.

**5.1.5 Código General del Proceso. Ley 1564 de 2012<sup>12</sup>** De la norma en mención se desprenden las reglas y parámetros que se deben tener en consideración desde la iniciación hasta la culminación de un proceso judicial.

---

<sup>10</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 2220 (30, junio, 2022). Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial, 2022 No. 52.081. Disponible en: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_2220\\_2022.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2220_2022.html)

<sup>11</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1563 (12, julio, 2012). Por medio de la cual se expide el Estatuto de Arbitraje nacional e internacional y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial, 2012. No. 48.489. Disponible en: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1563\\_2012.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1563_2012.html)

<sup>12</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1564 (12, julio, 2012). Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial, 2012. No. 48.489. Disponible en: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1564\\_2012.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1564_2012.html)

### **5.1.6 Corte Constitucional. Sentencia C—037 de 1996<sup>13</sup>. M.P. Vladimiro Naranjo**

**Mesa** En el estudio de constitucionalidad que realiza la Corte Constitucional respecto del texto de la Ley Estatutaria de Administración de Justicia, encuentra la corporación que las formas alternativas de solución de conflictos como la conciliación, no solo responden a postulados constitucionales, sino que son instrumentos que pueden ser útiles máxime la congestión de procesos que tienen los despachos judiciales. Asimismo, se establece que mecanismos como el de la conciliación permiten colaborar con el funcionamiento de la justicia y propenden por el logro y el mantenimiento de la paz.

## **5.2 MARCO TEÓRICO**

**5.2.1 El conflicto** El conflicto puede entenderse como un fenómeno que está en la interacción humana, con un potencial transformador que, bien gestionado, permite establecer acuerdos, objetivos comunes y condiciones favorables para las partes involucradas. Sin embargo, a pesar de ese potencial, en las regiones del sur global —y particularmente en Sudamérica y Colombia—, los conflictos no siempre se canalizan mediante mecanismos constructivos. Por el contrario, con frecuencia terminan en comportamientos violentos y desproporcionados que agravan las tensiones sociales.

En este contexto, resulta necesario precisar qué se entiende por conflicto, a fin de analizar las posibilidades que existen para su adecuada gestión y resolución. Según la

---

<sup>13</sup> COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-037. (5, febrero, 1996). M.P. Vladimiro Naranjo Mesa. Bogotá: La Corte, 1996. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1996/c-037-96.htm>

Real Academia Española, el término “conflicto” puede referirse a: (i) combate, lucha o pelea; (ii) enfrentamiento armado; (iii) situación desgraciada y de difícil salida; (iv) problema o materia de discusión; y (v) coexistencia de tendencias contradictorias en un individuo, capaces de generar angustia o trastornos neuróticos<sup>14</sup>.

El conflicto surge, entonces, cuando en el fuero interno de una persona —o entre varias— se presenta una contradicción entre sus deseos y la realidad del entorno, lo que genera discrepancias sociales. Siguiendo a Fuquen Alvarado, el conflicto es un estado emocional que produce dolor, generado por la tensión propia de la contraposición de deseos. Esta situación da lugar a contradicciones interpersonales y sociales, frecuentemente originadas en la incompatibilidad de conductas, objetivos, percepciones o emociones entre individuos o grupos<sup>15</sup>.

Desde la perspectiva de Guido Bonilla, el conflicto es una circunstancia social, familiar, de pareja o personal, en la que las personas se enfrentan por la consecución de intereses distintos, oponiéndose a las pretensiones del otro<sup>16</sup>. Ezequiel Ander-Egg, por su parte, argumenta que el conflicto es un proceso social en el que dos o más personas o grupos disputan entre ellos en razón a la defensa de sus intereses y objetivos, buscando excluir a su contrario quien es su adversario<sup>17</sup>. En la misma línea, Jares lo concibe como una incompatibilidad entre personas o grupos que puede tener componentes tanto estructurales como personales, entendiendo el conflicto como la coexistencia de actividades incompatibles<sup>18</sup>.

---

<sup>14</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.8 en línea]. Disponible en <https://dle.rae.es>

<sup>15</sup> FUQUEN ALVARADO, María Elina. Los conflictos y las formas alternativas de resolución. En: Tabula Rasa, Enero - diciembre 2003, núm. 1, pp. 265-278. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>

<sup>16</sup> GUIDO BONILLA, *et al.* Conflicto y justicia: Programa de Educación para la Democracia. Bogotá, 1998. Instituto para el Desarrollo de la Democracia Luis Carlos Galán. p. 43.

<sup>17</sup> ANDER-EGG, Ezequiel. Diccionario del trabajo social. 23 ed. Buenos Aires. Mariela Cuevas Rojas y Azucena Fuertes Mamami. Editorial Brujas, 2009. p. 79. ISBN 978-987-591-166-6

<sup>18</sup> JARES, Xesús. Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia. Madrid: Editorial Popular, 2002. Pp. 239.

Desde el enfoque de la psicología social, diversos autores han abordado el conflicto desde dos grandes visiones. Según Domínguez y García, la primera corresponde a una categoría general en la que el conflicto se considera un mecanismo social básico, vinculado con la competencia, la lucha, la disputa o el combate. Aunque estas categorías comparten elementos comunes, varían en su intensidad, grado y normatividad según el contexto. La segunda visión distingue entre conflictos intraindividuales —es decir, tensiones internas entre respuestas que no encajan en el propio sujeto— y conflictos interpersonales o sociales, que se presentan entre dos o más partes o unidades sociales<sup>19</sup>.

Como puede observarse, el conflicto admite múltiples definiciones, pero todas comparten una connotación de contradicción entre ideas, intereses, deseos o necesidades. Lejos de ser un fenómeno aislado, el conflicto es una expresión natural de la vida en sociedad, derivada de la diversidad de percepciones y valores con que los individuos interpretan la realidad. Por ello, más que evitarlo, es menester aprender a comprenderlo y gestionarlo adecuadamente.

**5.2.2 Orígenes del conflicto** En cuanto al origen de conflicto, variada puede ser su génesis, pues como se advirtió anteriormente, las perspectivas y cosmogonías de los individuos no se comparten en su totalidad y naturalmente se podrían contraponer entre sí. Fuquen Alvarado plantea que los orígenes del conflicto podrían sintetizarse en algunos puntos como:

- *La subjetividad de la percepción*, teniendo en cuenta que las personas captan de forma diferente un mismo objetivo.
- *Las fallas de la comunicación*, dado que las ambigüedades semánticas tergiversan los mensajes.

---

<sup>19</sup> DOMINGUEZ B., Roberto y GARCÍA D., Silvia. Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones. En: Working Papers 2002/48. Universidad Rey Juan Carlos, Facultad de ciencias jurídicas y sociales. Enero, 2003. ISBN 84/688-08264-I

- *La desproporción entre las necesidades y los satisfactores*, porque la indebida distribución de recursos naturales y económicos generan rencor entre los integrantes de una sociedad.
- *La información incompleta*, cuando quienes opinan frente a un tema sólo conocen una parte de los hechos.
- *La interdependencia*, teniendo en cuenta que la sobreprotección y la dependencia son fuente de dificultades.
- *Las presiones que causan frustración*, ya que esta se presenta cuando los compromisos adquiridos no permiten dar cumplimiento a todo, generando un malestar que puede desencadenar un conflicto.
- *Las diferencias de carácter*; porque las diferentes formas de ser, pensar y actuar conllevan a desacuerdos<sup>20</sup>.

**5.2.3 Formas de solucionar el conflicto** El conflicto puede solucionarse a partir de tres formas básicas que ha establecido la doctrina especializada. A saber, la autodefensa o autotutela, la heterocomposición o la autocomposición. Dicha clasificación establece los métodos en los que existe la intervención o no de terceros para buscar una solución a los intereses y pretensiones en pugna.

**5.2.4 Autodefensa** La autodefensa, según Lezcano Miranda es la forma de solucionar conflictos mediante la cual:

Aquel que se cree más fuerte, impone la solución a su manera, sin importar para nada la voluntad, el interés, o los derechos de la contraparte; como consecuencia de lo anterior el nivel de satisfacción de una de las partes del conflicto es muy poco, por no decir que ninguno. Sin embargo, a la postre, debido al deterioro que se ocasiona en las relaciones sociales, quedarán dos vencidos, pues aquel que en apariencia ganó generó disociación, discordia, desconfianza y lo más importante, la ruptura del tejido social (...)

En la autotutela, cuando se recurre a la denominada fuerza, trae como consecuencia una imposición, que trae consigo una disociación, dado que al imponerse la voluntad sin más argumentos que la fuerza, prevalecen medios injustos que sin lugar a dudas trasgrede la paz social, y se desborda

---

<sup>20</sup> FUQUEN ALVARADO, Op. cit., p. 269.

el desorden, el caos donde prima la ley del más fuerte, es decir, se rompe el tejido social, tal situación trae consigo atraso para los pueblos<sup>21</sup>.

De acuerdo con Vado Grajales, la autodefensa “consiste en la imposición de la pretensión propia en perjuicio del interés ajeno. Se caracteriza porque se impone un interés en perjuicio de otro. Aun cuando nos encontramos ante la legítima defensa por un tercero, este no actúa en interés propio, sino en el de otra persona que incluso puede desconocer, y que es la titula del derecho amenazado”<sup>22</sup>.

Dicha forma de solución de conflictos es problemática, pues como lo plantea Rico Puerta, la autodefensa “es la defensa que del derecho auto atribuido ejerce uno de los extremos, invocando sus propias razones y haciéndolas prevalecer, aún por la vía de la fuerza, por lo que, precisamente, implica siempre un obstáculo para la convivencia pacífica”. Indica “generalmente, están proscritas por los ordenamientos jurídicos modernos, dado que ellas carecen de la imparcialidad necesaria en la solución de conflictos, así como de los precisos límites para que el ejercicio del propio derecho resulta racional. No hay en ellas un tercero imparcial que intervenga para fijar y establecer el marco legal y las reglas básicas de la conducta de las partes”<sup>23</sup>.

La autodefensa constituye una forma de resolución del conflicto en la que una de las partes impone su voluntad por medio de la fuerza, sin considerar los intereses ni los derechos de la otra. Por esta razón, suele alejar las posibilidades de una solución pacífica y sostenible, prolongando el conflicto en lugar de resolverlo.

---

<sup>21</sup> LEZCANO MIRANDA, Martha. La justicia de todos: mecanismos alternativos de solución de conflictos. 3 ed. Medellín: Fundación Universidad Autónoma de las Américas; Biblioteca Jurídica Dike, 2016. p. 153. ISBN 9789587311600.

<sup>22</sup> VADO GRAJALES, Luis. Medios Alternativos de Resolución de Conflictos. México: RU Jurídicas, 2020. p. 373-375. Disponible en: <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/7nuevo.pdf>

<sup>23</sup> RICO PUERTA, Luis Alfonso. Teoría General del Proceso. La autodefensa o autotutela. 4 ed. Bogotá: Tirant lo Blanch, 2019. p 37-38. ISBN 978-84-1336-172-7.

### 5.2.5 Heterocomposición

La heterocomposición es la forma de solucionar un conflicto a través de la intervención de un tercero. Tomando como referencia a Lezcano, este concepto

Consiste en la solución del conflicto a través de una decisión impuesta por un tercero, ajeno a la disputa, es decir, no es parte del mismo, la salida a la controversia se hace con fundamento a las normas establecidas y siguiendo el debido proceso. Este es un sistema lento, formalista, inflexible en la solución, sin participación directa de las partes involucradas en la diferencia; el resultado final será la de vencedores y vencidos, situación está que genera satisfacción al ganador, pero al perdedor le queda la sensación de injusticia, pues nadie se involucra en un proceso judicial sin el convencimiento de que le asiste la razón<sup>24</sup>.

Desde el punto de vista de Vado Grajales<sup>25</sup>, en la heterocomposición la solución del conflicto es adoptada por un tercero ajeno a los intereses en disputa, cuya decisión resulta vinculante para las partes involucradas. En concordancia con lo expuesto por Villa y Mares, la heterocomposición puede entenderse como sinónimo del proceso, en tanto requiere necesariamente la intervención de un tercero imparcial, investido de poder y autoridad conferidos por el Estado, con la capacidad de imponer una solución obligatoria. Dependiendo del mecanismo empleado —proceso judicial o arbitraje— dicho tercero podrá ser un juez o un árbitro, respectivamente.

Este mecanismo representa la forma más común de resolución de conflictos toda vez que, ante una controversia, los ciudadanos suelen acudir ante un juez de la República para que este determine una solución con fuerza vinculante y de obligatorio cumplimiento para las partes.

---

<sup>24</sup> LEZCANO MIRANDA, Op. Cit., p. 42

<sup>25</sup> VADO GRAJALES, Op. Cit., p. 373-374.

### **5.2.6 Autocomposición**

En la autocomposición, el conflicto se soluciona a través de los acuerdos que puedan lograr las propias partes. Frente al particular, Vado se refiere a este concepto como “(...) la renuncia del derecho propio en beneficio del interés ajeno (...) sus manifestaciones pueden ser unilaterales o bilaterales, según provengan ambas partes del litigio o de una de ellas (...) es una solución que proviene de la voluntad de una o ambas partes”<sup>26</sup>.

En palabras de Rico Puerta es la “solución del conflicto por las propias partes, sin que la una imponga nada a la otra. Tradicionalmente se le reconoce como un mecanismo en virtud del cual las partes, de común acuerdo, dirimen el conflicto. De allí la razón de ser de su denominación, y por lo mismo, la exclusión absoluta de un tercero decisor. La transacción, cuando tiene por finalidad precaver un litigio eventual, es la figura que mejor concuerda con esa definición y que más claramente ejemplifica lo que denominamos categoría pura de autocomposición. También, la convención que tiene por finalidad extinguir o modificar una relación conflictiva”<sup>27</sup>.

### **5.2.7 Mecanismos alternativos de solución de conflictos**

El mundo contemporáneo, y en particular el sistema legal colombiano, reconoce la existencia de dos formas principales de administración de justicia: la jurisdiccional y la privada. Según lo plantea Illera Santos, la primera se caracteriza por su naturaleza permanente y habitual, ejercida principalmente por los jueces de la República; la segunda, en cambio, es de carácter excepcional, ocasional y transitorio, ya que es

---

<sup>26</sup> VADO GRAJALES, Op. cit., p. 374-375

<sup>27</sup> RICO PUERTA, Op. cit., p. 42.

ejercida por particulares que actúan en calidad de árbitros o amigables componedores, conforme lo establece la Constitución Política de 1991.

De esta segunda modalidad se deriva la existencia y regulación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), concebidos como herramientas complementarias a la administración de justicia formal.

La Corte Constitucional en sentencia C-1195 de 2001<sup>28</sup> definió los MASC como instrumentos que garantizan el acceso efectivo a la justicia y promueven la resolución pacífica de los conflictos. Asimismo, precisó que se trata de medios complementarios — y no sustitutos— de la actividad jurisdiccional, ya que no buscan privatizar la justicia, entendida esta como un servicio público a cargo del Estado. Su objetivo es ofrecer a las partes una opción distinta al proceso judicial, que les permita resolver sus controversias en menor tiempo, con menores costos y de manera eficaz, contribuyendo así a la realización de la justicia y la paz social.

En términos doctrinales, Cuadra Ramírez dijo que “para definir cómo debe entenderse el concepto de medios alternativos de resolución de conflictos, la mayoría de los tratadistas coinciden en exponer que se pueden analizar desde dos ópticas, la primera en modo amplio que comprenden las alternativas paralelas al sistema de administración de justicia que permite a los particulares resolver las controversias de manera privada y en sentido restringido, se trata de aquellos mecanismos encaminados a solucionar las controversias entre las partes, ya sea de manera directa entre ellas, o bien, a través del nombramiento de mediadores, conciliadores o árbitros que coadyuven en la solución alterna a los conflictos”<sup>29</sup>.

---

<sup>28</sup> COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia C-1195. Expediente D-3519. (15, noviembre, 2001). M.P. Manuel José Cepeda Espinosa y Marco Gerardo Monroy Cabra. Bogotá: La Corte, 2001. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-1195-01.htm>

<sup>29</sup> CUADRA RAMIREZ, José Guillermo. Medios alternativos de resolución de conflictos como solución complementaria de administración de justicia. México: Suprema Corte de Justicia de la Nación, [c.a.] 2017. Disponible en:

En similar sentido, Díaz Gude se refiere a este aspecto como “mecanismos o procesos de comunicación interpersonales, que enfatizan el diálogo y la colaboración entre las partes por sobre el debate adversarial y en los cuales la solución a la que se arribe se acerca a los reales intereses y necesidades de las personas involucradas, más que a lo que prescribe la norma legal” y señala “las partes son las protagonistas de la solución de ‘su’ conflicto (a diferencia del proceso legal, formal, en donde los protagonistas son abogados/as y jueces/zas)”<sup>30</sup>.

La Corte Constitucional<sup>31</sup>, también ha enfatizado que las características propias de los MASC buscan involucrar activamente a la comunidad en la resolución de sus conflictos, mediante herramientas flexibles, ágiles, efectivas y económicas que permitan el saneamiento de las controversias sociales. De esta manera, se contribuye a la realización de los valores fundacionales del Estado social de derecho, tales como la paz, la convivencia armónica, la justicia y la equidad. Además, ha precisado que estos mecanismos, conforme al procedimiento legalmente previsto, producen efectos jurídicos equivalentes a los de una sentencia judicial, una vez alcanzado el acuerdo entre las partes.

### **5.2.8 Ventajas y desventajas de los masc**

De acuerdo con Vado Grajales los MASC presentan una serie de ventajas y desventajas entre las cuales se encuentran:

---

<https://www.scjn.gob.mx/sites/default/files/transparencia/documentos/becarios/040jose-guillermo-cuadramiramez.pdf>

<sup>30</sup> DIAZ GUIDE, Alejandra. Mecanismos Colaborativos: nuevos paradigmas y rol del juez. En: Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos Chile: Academia Judicial de Chile, [c.a.] 2020. p. 4. Disponible en [https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/MASC\\_MATERIAL\\_DOCENTE.pdf](https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/MASC_MATERIAL_DOCENTE.pdf)

<sup>31</sup> COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-893. Expediente D-3399. (22, agosto, 2001). M.P. Clara Inés Vargas Hernández. Bogotá: La Corte, 2001. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-893-01.htm>

Figura 1. Ventajas y desventajas de los MASC

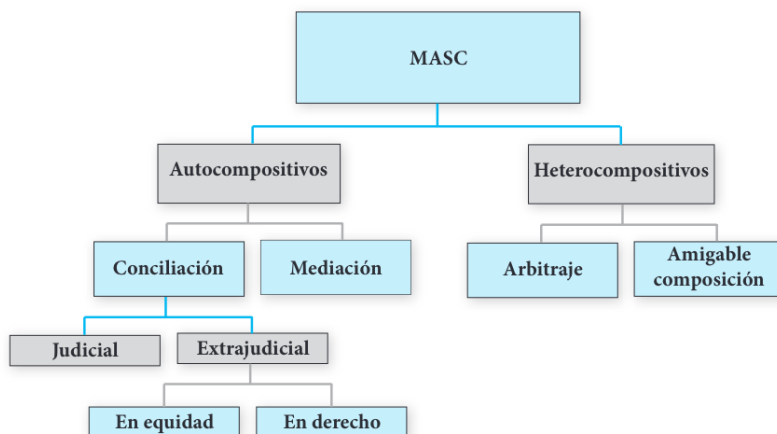
<i>Ventajas</i>	<i>Desventajas</i>
Mayor rapidez para la resolución de los litigios	Falta de supervisión experta
Menor costo económico	Posible parcialidad
Menor costo emocional	Imposición del más fuerte, ya sea en lo económico, social o psicológico
Descongestionamiento de instancias gubernamentales, principalmente juzgados y ministerios públicos	Falta de objetividad
Optimización de recursos gubernamentales	Falta de cuadros especializados
Cumplir una función cívica, en el sentido de que enseñan a los ciudadanos a prever y resolver sus conflictos de forma privada	

Fuente: Luis Octavio Vado Grajales

## 6 TIPOS DE MECANISMOS

Figura 2. Ventajas y desventajas de los MASC

Figura 1. Mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia



Fuente: María de Jesús Illera Santos.

## 6.1 MECANISMOS HETERO COMPOSITIVOS

Los MASC heterocompositivos, como ya se expuso, reconocen en un tercero facultado la capacidad para darle una solución a sus diferencias con una fuerza vinculante no solo para ellos, sino para todos en general. Así las cosas, en palabras de Peláez Hernández, son “formas hetero compositivas las previstas dentro de los sistemas tradicionales de administración de justicia a través de la judicatura y alternativamente, el arbitramiento”<sup>32</sup>.

Coincide en el planteamiento anterior Soletto, Carretero y Ruiz al señalar que son “sistemas heterocompositivos, el arbitraje y la amigable composición dentro del modelo de justicia alterna y por otra parte, la jurisdicción, propia de la justicia forma, y de ahí que la jurisdicción y el arbitraje sean considerados como las formas tipo, por excelencia, en los modernos ordenamientos jurídicos”.<sup>33</sup>

De lo anterior, se puede decir entonces que se tienen como mecanismos alternativos de solución de conflictos heterocompositivos en el ordenamiento jurídico colombiano el modelo jurisdiccional del estado, en la que la administración de justicia se encuentra en cabeza de los jueces de la república. Además, mecanismos como el arbitraje y la amigable composición permiten que terceros ajenos al conflicto, tengan la facultad de tomar decisiones con fuerza vinculante para dirimir una situación de conflicto, de lo que se puede deducir que siempre existirá un ganador y un perdedor.

---

<sup>32</sup> PELAEZ HERNANDEZ, Ramon Antonio. Elementos teóricos del proceso. Parte General Teoría General del Proceso y Procesal Civil General. 3 ed. Bogotá: Ediciones Doctrina y Ley, 2015. Tomo I, p. 14.

<sup>33</sup> SOLETO MUÑOZ, Helena, CARRETERO M., Emiliano. y RUIZ L., Cristina. Mediación y resolución de conflictos. Técnicas y ámbitos. 3 ed. España: Editorial Tecnos, 2017. ISBN 78-84-309-7288-3

## 6.2 MECANISMOS AUTOCOMPOSITIVOS

Los mecanismos autocompositivos permiten que las partes involucradas en un conflicto lleguen a una solución por sí mismas, sin que una de ellas imponga su voluntad sobre la otra. En este tipo de mecanismos, el acuerdo surge del consenso mutuo, lo que contribuye a la preservación de las relaciones entre las partes. Diversos doctrinantes incluyen dentro de esta categoría figuras como la transacción, el allanamiento, el desistimiento, la mediación y la conciliación.

De acuerdo con Rico Puerta<sup>34</sup>, dentro de esta clasificación es necesario distinguir entre los mecanismos autocompositivos puros —como la transacción celebrada fuera del proceso judicial— y los mecanismos mixtos, que constituyen una fusión entre la autocomposición y la heterocomposición. Estos últimos se caracterizan por requerir, además del acuerdo entre las partes, la intervención de un tercero que valida, guía o formaliza dicho acuerdo.

En este sentido, cuando la transacción se celebra en el marco de un proceso judicial, adquiere un carácter mixto, pues aunque las partes acuerdan voluntariamente los términos del arreglo, su validez queda supeditada a la aprobación del juez, quien actúa como un tercero con poder decisorio. Lo mismo ocurre con la conciliación, en la cual, pese a que el acuerdo es alcanzado directamente por las partes, la participación de un tercero neutral —el conciliador— resulta indispensable para orientar y facilitar el diálogo, garantizando un entorno adecuado para la resolución consensuada del conflicto.

---

<sup>34</sup> RICO PUERTA, Op. cit., p. 43-45.

## 7 DERECHO COLABORATIVO

El derecho colaborativo es un mecanismo autocompositivo que ha sido implementado en diversos países como una herramienta innovadora para la solución de conflictos. De acuerdo con la Asociación de Derecho Colaborativo de Euskadi<sup>35</sup> se trata de un método alternativo de resolución de conflictos, colaborativo y amistoso, que propone una nueva forma de concebir la defensa jurídica y la administración de justicia, fundamentado en principios y valores como el respeto, la equidad, la transparencia y la confidencialidad.

Este procedimiento extraprocesal se enfoca en las necesidades e intereses reales de las partes —muchas veces no expresados con claridad—, separando a la persona del problema, gestionando las emociones y fomentando una interacción constructiva entre los involucrados. A diferencia de otros métodos, el derecho colaborativo convierte a las partes en protagonistas activas en la búsqueda de soluciones, con el acompañamiento de un equipo interdisciplinario compuesto por abogados y otros profesionales como notarios, economistas, trabajadores sociales, psicólogos, psiquiatras, pedagogos, coaches, mediadores, árbitros o terapeutas, según lo requiera el caso.

Una de las características distintivas de este mecanismo es el compromiso de los abogados de no acudir a instancias judiciales si el proceso colaborativo fracasa. Es decir, los abogados que participan en la negociación colaborativa deben renunciar a representar a sus clientes en un eventual litigio sobre el mismo asunto, lo cual refuerza su implicación en la búsqueda de un acuerdo extrajudicial.

En relación con las particularidades de este mecanismo, Cabrera Dircio y Aguilera sostienen que “son características esenciales este medio alternativo de solución de conflictos la colaboración activa de abogados y de profesionales diversos a la ciencia jurídica que sean necesarios para dirimir un conflicto; la voluntad de las partes para

---

<sup>35</sup> ASOCIACIÓN DE DERECHO COLABORATIVO DE EUSKADI. Qué es el Derecho Colaborativo. [s.f.]

iniciar un proceso colaborativo; la existencia de un convenio colaborativo; la preparación previa de los mencionados profesionistas en los estándares internacionales de la IACP, y la búsqueda de una solución consensuada en beneficio recíproco de las partes”. Además señala que “al igual que en la justicia alternativa, las partes deben acudir voluntariamente a iniciar un proceso colaborativo para solucionar las controversias que los afectan. Para ello, el profesional colaborativo expone en qué consiste dicho procedimiento, la función de los abogados y demás profesionales”<sup>36</sup>

## **8 MARCO CONCEPTUAL**

### **8.1 MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

La Corte Constitucional<sup>37</sup> definió a estos mecanismos como una serie de procedimientos menos formales y alternativas de justicia autocompositivas que complementan las opciones a las cuales pueden acudir las personas para resolver sus disputas. A su vez, ha señalado que son instrumentos para garantizar el acceso efectivo a la justicia y promover la resolución pacífica de conflictos. Los mecanismos tienen la facultad de resolver las diferencias a través de un agente diferente al juez y se caracterizan por ser opcionales, puesto que dependen de la voluntad de las partes y

---

<sup>36</sup>CABRERA DIRCIO, Julio y AGUILERA DURAN, Jesús. La justicia alternativa, el derecho colaborativo y sus perspectivas en México. Cuest. Const. 2019, n.40, pp.243-275. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S140591932019000100243&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140591932019000100243&lng=es&nrm=iso). Epub 20-Mar-2020. ISSN 1405-9193. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2019.40.13234>.

<sup>37</sup> COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia C-1195. Expediente D-3519. (15, noviembre, 2001). M.P. Manuel José Cepeda Espinosa y Marco Gerardo Monroy Cabra. Bogotá: La Corte, 2001. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-1195-01.htm>; COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-098. Expediente D- 3179 (31, enero, 2001). M.P. Martha Victoria Sachica Méndez. Bogotá: La Corte, 2001- Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-098-01.htm>

transitorias, ya que solo pueden emplearse para un asunto determinado y por resolver asuntos transigibles.

De acuerdo al criterio de Pelaez Hernández<sup>38</sup>, los MASC son mecanismos alternativos que permiten ver el conflicto y sus soluciones de una forma diferente a la que se tiende a pensar cuando se demanda o se contesta una demanda, puesto que lo que se busca con el uso e implementación de estos recursos es garantizar el derecho al acceso a la justicia con una fórmula que no es siempre la del juez.

## **8.2 AUTOCOMPOSICIÓN**

De acuerdo con Illera Santos, “la autocomposición es en cada una de sus formas expresión del poder reconocido a la voluntad de los interesados para la tutela de sus intereses”. Se caracteriza “porque las partes enfrentadas en un conflicto son las que deciden solucionarlo de manera directa o con la ayuda de un tercero ajeno al conflicto”<sup>39</sup>. Bajo ese entendimiento, son las partes en conflicto quienes resuelven sus diferencias, a través del ejercicio de la autonomía de la voluntad, de manera directa o través de un tercero neutral que exhorta la búsqueda de soluciones a los desacuerdos.

## **8.3 CONCILIACIÓN**

El artículo 3º de la Ley 2220 de 2022, definió la conciliación como “un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de las diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado

---

<sup>38</sup>

<sup>39</sup> ILLERA SANTOS, Op. cit., p. 3.

denominado conciliador, quien, además de proponer fórmulas de arreglo, da fe de la decisión de acuerdo, la cual es obligatoria y definitiva para las partes que concilian. La conciliación, en sus diversas modalidades, es una figura cuyos propósitos son facilitar el acceso a la justicia, generar condiciones aptas para el diálogo y la convivencia pacífica, y servir como instrumento para la construcción de paz y de tejido social”<sup>40</sup>.

Por su parte, la Corte Constitucional en sentencia C-902 de 2008 expuso que es un mecanismo “por cuyo medio las partes, con la ayuda de un tercero neutral, calificado y autorizado para ello, resuelven directamente un asunto en el que se presenta desacuerdo y que es susceptible de ser conciliable”<sup>41</sup>.

#### **8.4 AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD CONFLICTUAL**

En amplia y reiterada jurisprudencia, la Corte Constitucional ha definido la autonomía de la voluntad conflictual como “el derecho que tienen las partes para elegir la forma de resolver sus diferencias, de una manera ágil. Este derecho tiene tres características concretas: a) puede optarse por la jurisdicción estatal o por los mecanismos alternativos; b) se puede elegir, a su vez, el tipo de mecanismo -auto- o hetero compositivo- y; c) los mecanismos no son excluyentes entre sí”<sup>42</sup>.

Esta autonomía se desprende del principio de la autonomía de la voluntad privada reconocido en el artículo 16 del libro superior, definida como la facultad que tiene toda persona de tomar las decisiones que incidirán en su vida a partir del mejor de juicio sin

---

<sup>40</sup> CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Op cit.

<sup>41</sup> COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C.902. Expediente D-7216. (17, septiembre, 2008) M.P. Nilson Pinilla Pinilla. Bogotá: La Corte, 2008. Disponible en <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2008/c-902-08.htm>

<sup>42</sup> COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia c-603. Expediente D-11922. (11, diciembre, 2019) M.P. Alberto Rojas Ríos. Bogotá: La Corte, 2019. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/c-602-19.htm>

que exista injerencia o presión por parte del estado o terceros<sup>43</sup>. Lo anterior, puesto que todas las personas tienen derecho a acceder a la administración de justicia y ello incluye el elegir el mecanismo a través del cual se desea dar una solución a un conflicto, sin tener que limitarse a la elección de un solo mecanismo, sino a varios de acuerdo con un orden de asignación, también llamado cláusulas escalonadas.

## **9 METODOLOGÍA**

En virtud de los objetivos propuestos, el proyecto se desarrollará en cuatro etapas, las cuales se realizarán de manera secuencial y coherente con el cronograma de actividades. Cada etapa incluye el enfoque metodológico, los análisis y las estrategias para el desarrollo de la propuesta.

### **9.1 PRIMERA ETAPA**

En el desarrollo de la primera etapa se identificará el marco normativo, jurisprudencial y teórico que es aplicable a los mecanismos de solución de conflictos que se pretenden estudiar, principalmente la conciliación, su procedimiento y su viabilidad en el ámbito civil y familia. Adicionalmente, se profundizará en el desarrollo teórico del mecanismo del derecho colaborativo como una propuesta y alternativa de los mecanismos autocompositivos para solucionar controversias. Lo anterior será analizado a partir del estudio documental y bibliográfico disponible para tal fin.

---

<sup>43</sup> COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T.338. Expediente T-12031. (24, agosto, 1993) M.P. Alejandro Martínez Caballero. Bogotá: La Corte, 1993. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1993/t-338-93.htm>

## **9.2 SEGUNDA ETAPA**

Durante este informe, se estudiarán los casos tramitados a través del mecanismo de solución de conflictos de la conciliación en la firma Sánchez Zambrano & Mancilla Abogados, con el propósito de recopilar, analizar y evaluar la efectividad del mecanismo para dirimir diferencias en el ámbito civil y familia. Adicionalmente, se establecerán los desafíos y retos diagnosticados en tales aspectos para lo cual se usará el enfoque metodológico de la investigación cualitativa y cuantitativa. Así las cosas, se recopilará información mediante los sistemas de datos disponibles para la consulta, se entrevistarán a los abogados y conciliadores de la firma y se revisarán expedientes y casos atendidos y tramitados desde la firma por el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, todo ello respetando el principio de confidencialidad que gobierna dicho mecanismo.

## **9.3 TERCERA ETAPA**

Durante esta etapa, se diseñará una estrategia para la implementación del derecho colaborativo en asuntos que puedan ser conciliables o transigibles, con el fin de construir un protocolo de aplicación o guía metodológica que permita la práctica de este mecanismo en asuntos de naturaleza civil o familia. La metodología para esta fase será la investigación bibliográfica con un enfoque cualitativo a fin de identificar el uso y práctica del derecho colaborativo en países extranjeros, lo anterior como quiera que se busca asegurar la viabilidad del mecanismo y su efectividad.

## **9.4 CUARTA ETAPA**

Como paso final, se elaborará un trabajo que reunirá todos los informes que se han realizado a lo largo del desarrollo de la práctica jurídico-social.

## 10. CRONOGRAMA

Tabla 1. Cronograma

ACTIVIDAD	Semana															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

1. Identificación del marco normativo, jurisprudencial y teórico aplicable a los mecanismos de solución de conflictos en estudio.																
2. Recopilación, análisis y evaluación de la efectividad de los mecanismos de solución de conflictos en asuntos civil y familia dentro de la firma Sánchez Zambrano & Mancilla Abogados. Identificación de desafíos y retos.																
3. Diseño de implementación del mecanismo de derecho colaborativo en asuntos de civil y familia en la firma.																
4. Informe final y formulación de recomendaciones para la elegibilidad del mecanismo de la conciliación o el derecho colaborativo en los diferentes conflictos que puedan surgir en materia civil o de familia.																

## **11. PRIMER INFORME: APROXIMACIÓN A LOS PRINCIPALES MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y SU PROCEDIMIENTO**

### **11.1 FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL DEL LOS MASC**

El artículo 116 de la Constitución Política de Colombia reconoce la coexistencia de dos modelos de administración de justicia: uno formal, ejercido por órganos del Estado, y otro informal, en cabeza de particulares debidamente habilitados. En cuanto al primero, la norma establece que “La Corte Constitucional, la Corte Suprema de Justicia, el Consejo de Estado, el Consejo Superior de la Judicatura, la Fiscalía General de la Nación, los Tribunales y los Jueces administran justicia. También lo hace la Justicia Penal Militar. El Congreso ejercerá determinadas funciones judiciales”<sup>44</sup>.

Por su parte, la justicia informal se habilita a través de particulares que, de manera transitoria, “pueden ser investidos de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales, conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley”.

Esta posibilidad se fundamenta en la autonomía de la voluntad conflictual<sup>45</sup>, que permite a las partes decidir que sus diferencias no sean resueltas por un juez de la república, sino por un tercero neutral investido de poder por ellas mismas. Este ejercicio de justicia

---

<sup>44</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de 1991 (20, julio, 1991). Gaceta Constitucional no. 116. Disponible en: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)

<sup>45</sup> COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-602. Expediente D-11922. (11, diciembre, 2019). M.P. Alberto Rojas Ríos. Bogotá: La Corte, 2019. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/C-602-19.htm>

ha sido reconocido como una manifestación del derecho a acudir a mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC)<sup>46</sup>, caracterizados por su voluntariedad, transitoriedad y por aplicarse únicamente en asuntos transigibles.

Pues bien, en concordancia con esta disposición constitucional, el artículo 229 de la Norma Superior consagra el derecho fundamental de todas las personas a acceder a la administración de justicia, función pública que, en principio, corresponde a los jueces y tribunales. Sin embargo, la Corte Constitucional, en sentencias como la C-893 de 2001<sup>47</sup>, ha señalado que, en un Estado Social de Derecho, los particulares también pueden colaborar con la función judicial mediante los MASC, no solo como una estrategia de descongestión judicial, sino también como un mecanismo de participación ciudadana en la resolución de los conflictos que los afectan.

En consonancia con esta visión, la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia, Ley 270 de 1996<sup>48</sup>, estableció en su artículo 8 que la ley puede crear mecanismos distintos al proceso judicial para resolver disputas entre los ciudadanos, e incluso prever la posibilidad del cobro de honorarios por dichos servicios. A través de esta norma, se ratifica que los particulares pueden ser investidos temporalmente con funciones jurisdiccionales como conciliadores o árbitros habilitados por las partes, y que el Estado debe promover el uso de estos mecanismos considerando la conflictividad del territorio y sus características sociodemográficas e institucionales.

Asimismo, el artículo 13 de la misma ley, en el numeral 3, dispone que la función jurisdiccional puede ser ejercida por particulares, siempre que actúen en calidad de conciliadores o árbitros autorizados por las partes, y que, en los casos en que el Estado

---

<sup>46</sup> También llamados por un amplio sector doctrinal como Mecanismos de Solución de Conflictos.

<sup>47</sup> COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-893. Expediente D-3399 (22, agosto, 2001). M.P. Clara Inés Vargas Hernández. Bogotá: La Corte, 2001. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6060>

<sup>48</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 270 (7, marzo, 1996). Ley Estatutaria de la Administración de Justicia. Diario oficial No. 42.745. Disponible en: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0270\\_1996.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0270_1996.html)

no sea parte, puedan acordar libremente las reglas procesales del arbitraje, siempre con sujeción al debido proceso y a las normas especiales que rigen dicha materia<sup>49</sup>.

## 11.2 MECANISMO DE LA CONCILIACIÓN

De conformidad con el artículo 3 de la Ley 2220 de 2022 —Estatuto de Conciliación—<sup>50</sup>, la conciliación es un mecanismo de solución de conflictos mediante el cual dos o más personas gestionan por sí mismas sus diferencias, con la asistencia de un tercero neutral y calificado denominado conciliador. Este último tiene la función de proponer fórmulas de arreglo y, al mismo tiempo, de dar fe del acuerdo logrado, el cual reviste carácter obligatorio y definitivo para las partes que concilian.

Los fines de este mecanismo son múltiples: facilitar el acceso a la justicia, propiciar escenarios de diálogo y convivencia pacífica, y servir como instrumento de construcción de paz y fortalecimiento del tejido social.

Tal como lo ha expuesto la Corte Constitucional en la sentencia C-893 de 2001, la conciliación constituye una herramienta ofrecida por el aparato jurisdiccional del Estado que permite resolver conflictos jurídicos sin necesidad de acudir a un proceso judicial, privilegiando el acuerdo entre las partes como expresión de su autonomía y corresponsabilidad. Esta misma interpretación ya había sido destacada en la sentencia C-037 de 1996, en la cual se subrayó que la conciliación busca involucrar activamente a la comunidad en la solución de sus propios conflictos, mediante instrumentos flexibles, ágiles y eficaces orientados al saneamiento de las controversias sociales.

---

<sup>49</sup> *Ibíd.*, artículo 13.

<sup>50</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 2220 (30, junio, 2022). Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones. Diario oficial No. 52.081. Disponible en: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_2220\\_2022.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2220_2022.html)

Su génesis en el ordenamiento jurídico colombiano se remonta al Decreto 2158 de 1948 a través del cual se dictó el Código Procesal del Trabajo. Posteriormente, con la Ley 23 de 1991, por medio de la cual se creaban mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales se dictó el régimen de la conciliación laboral, sin éxito, pues nunca se expidió el decreto para modificar la estructura del Ministerio del Trabajo. No sería hasta la ley 446 de 1998 que se regularía el asunto de la conciliación, extendiendo esta última al campo del derecho de familia. Este mecanismo adquirió el rango estatutario gracias a la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia, en su artículo 13 y fue con la Ley 640 de 2001 y eventualmente con la Ley 2220 de 2022 que se adoptaría el Estatuto de Conciliación.

La jurisprudencia constitucional ha sido consecuente con establecer las características de la conciliación de la siguiente forma:

- a. La conciliación es un mecanismo de acceso a la administración de justicia, pues las partes al solucionar el conflicto de común acuerdo resuelven el conflicto de manera definitiva evitando que puedan evitar acudir eventualmente ante el juez para que sea él quien decida sobre la controversia.
- b. Es un mecanismo que se utiliza dentro y fuera de los estrados judiciales, pues su uso puede ser voluntario u obligatorio en caso de que se exija como requisito de procedibilidad. Esta institución jurídica existe y es usada en ramas del derecho como la civil, comercial, laboral, contenciosa administrativa y algunas veces en lo penal.
- c. Permite ahorrar costos y gastos que se presentan en un proceso judicial. Además, el conciliador como un tercero neutral permite que las partes se acerquen al conflicto buscando tener una solución de mutuo beneficio sin que existan vencedores ni ganadores.
- d. El conciliador administra justicia de manera transitoria de acuerdo con la habilitación que las partes del conflicto le permiten a él para actuar.

- e. Es un acto jurisdiccional pues la decisión que se tome al final de la audiencia se consagra en un acta de conciliación por medio del conciliador, lo cual le da la fuerza vinculante de una sentencia judicial (tránsito a cosa juzgada) y presta mérito ejecutivo.
- f. La conciliación es excepcional, por cuanto depende la naturaleza jurídica del interés afectado. No obstante, en principio son susceptible de conciliación los conflictos jurídicos que surgen en relación con derechos disponibles y por parte de sujetos con capacidad para disponer. Dicho lo anterior, no es posible conciliar asuntos como el estado civil, derechos sobre los cuales la ley prohíba a su titular disponer o que involucren el orden público, la soberanía nacional o el orden constitucional.

Clases de conciliación La Ley 2220 de 2022 reconoce dos clases de conciliación: la judicial y la extrajudicial. La conciliación judicial se configura, conforme al artículo 5 de la mencionada norma, cuando se realiza dentro de un proceso judicial en curso, ya sea por iniciativa del juez o a solicitud de las partes, con el fin de alcanzar una solución autocompositiva antes de la sentencia.

Por su parte, la conciliación extrajudicial tiene lugar por fuera del proceso judicial y puede desarrollarse en dos escenarios: (i) como requisito de procedibilidad exigido por la ley para la admisión de ciertas demandas; o (ii) por la voluntad de las partes, quienes deciden someter voluntariamente sus diferencias a este mecanismo, sin que exista aún una controversia judicial en trámite.

Este tipo de conciliación puede llevarse a cabo ante Centros de Conciliación debidamente autorizados, Consultorios Jurídicos de instituciones de educación superior con programas de Derecho, o ante otras entidades habilitadas legalmente para prestar dicho servicio.

Requisito de procedibilidad de la conciliación La conciliación, como se ha explicado, es un mecanismo orientado a que las partes resuelvan sus diferencias de manera directa, con la asistencia de un tercero neutral, a través de acuerdos mutuamente beneficiosos. Este instrumento, además de facilitar el acceso a la justicia, busca contribuir a la descongestión judicial y promover la participación activa de la ciudadanía en la solución de sus propios conflictos.

Con base en estos objetivos, el legislador dispuso en el ordenamiento procesal que la conciliación extrajudicial en derecho constituye, por regla general, un requisito de procedibilidad para acceder a la jurisdicción en ciertos asuntos, salvo en los casos expresamente exceptuados por la ley. Esta exigencia implica que, antes de presentar una demanda ante un juez, las partes deben intentar previamente un acuerdo conciliatorio, aprovechando los beneficios propios de este mecanismo autocompositivo.

En ese sentido, el artículo 67 de la Ley 2220 de 2022 establece los parámetros normativos para su configuración como requisito de procedibilidad, precisando los eventos en que se exige y los efectos jurídicos derivados del cumplimiento o incumplimiento de esta etapa:

- a. En asuntos laborales la conciliación no constituye requisito de procedibilidad. (Art. 67. Pár. 1, Ley 2220 de 2022)
- b. La demanda se podrá interponer sin agotar el requisito de la conciliación en los eventos en que el demandante bajo juramento declare que no conoce el domicilio, el lugar de habitación o el lugar de trabajo del demandado o este se encuentra ausente y no se conozca su paradero, o cuando quien demande sea una entidad pública. Igualmente, cuando la administración demande un acto administrativo que ocurrió por medios ilegales o fraudulentos. Art. 67. Pár. 2, Ley 2220 de 2022)

- c. En los procesos cuando se solicite práctica de medidas cautelares se podrá acudir directamente al juez. Art. 67. Pár. 3, Ley 2220 de 2022)

Conciliación en asuntos de naturaleza de familia La norma estatutaria señaló que, en tratándose de derecho de familia, la conciliación será requisito de procedibilidad en asuntos como:

- a. Controversias sobre la custodia y el régimen de visitas sobre menores y personas en condición de discapacidad de conformidad con la Ley 1996 de 2019, la que la modifique o derogue. (Art. 69.1. Ley 2220 de 2022)
- b. Asuntos relacionados con las obligaciones alimentarias. (Art. 69.2. Ley 2220 de 2022)
- c. Declaración de la unión marital de hecho, su disolución y la liquidación de la sociedad patrimonial. (Art. 69.3. Ley 2220 de 2022)
- d. Rescisión de la partición en las sucesiones y en las liquidaciones de sociedad conyugal o de sociedad patrimonial entre compañeros permanentes (Art. 69.4. Ley 2220 de 2022)
- e. Conflictos sobre capitulaciones matrimoniales. (Art. 69.5. Ley 2220 de 2022)
- f. Controversias entre cónyuges sobre la dirección conjunta del hogar y entre padres sobre el ejercicio de la autoridad paterna o la patria potestad. (Art. 69.6. Ley 2220 de 2022)
- g. Separación de bienes y cuerpos. (Art. 69.7. Ley 2220 de 2022)
- h. En todos los que no estén expresamente exceptuados en la ley. (Art. 69.8. Ley 2220 de 2022)

Conciliación en asuntos de naturaleza civil En materia civil, el artículo 68 de la Ley 2220 de 2022 establece que el requisito de procedibilidad aplicable a estos asuntos se rige por lo dispuesto en la Ley 1564 de 2012, Código General del Proceso.

En ese sentido, conforme a ambas disposiciones normativas, la conciliación extrajudicial en derecho constituye requisito de procedibilidad en los procesos declarativos, salvo en los siguientes casos:

- Procesos divisorios,
- Procesos de expropiación,
- Procesos monitorios adelantados en cualquier jurisdicción, y
- Aquellos en los que se requiera la citación de personas indeterminadas como demandados.

Adicionalmente, el legislador ha exceptuado de dicho requisito ciertos trámites especiales. En particular, en los procesos de restitución de inmueble arrendado (art. 384 del CGP) y en los de cancelación, reposición o reivindicación de títulos valores (art. 398 del CGP), el demandante puede acudir directamente ante el juez competente, sin necesidad de agotar la etapa conciliatoria previa.

Estas excepciones responden a la necesidad de garantizar una respuesta judicial oportuna en casos en los que, por su naturaleza o urgencia, no se considera viable ni eficaz exigir un intento de conciliación previa.

Etapas del procedimiento conciliatorio De conformidad con el Título II, Capítulo I y II de la Ley 2220 de 2022, el procedimiento conciliatorio se compone en términos generales de dos etapas, identificadas de la siguiente forma:

- 1) Primera etapa: Se desarrolla el inicio de la actuación, la solicitud de conciliación y su contenido, citación, suspensión del término de caducidad o prescripción, la designación del conciliador, la inasistencia a la audiencia (en caso en que haya lugar) y el desarrollo de la audiencia.

- 2) Segunda etapa: Durante esta etapa se establecen las constancias a las que puede haber lugar tras el primer momento del procedimiento conciliatorio y las actas que pueden levantarse tras la culminación de todo el trámite.

De acuerdo con el artículo 50 del Estatuto adjetivo, la conciliación se inicia con la solicitud de la parte interesada de manera verbal o escrita, individual o conjunta, física o electrónica conforme a lo que disponga el reglamento de la entidad del centro de conciliación al que se desee acudir. Tal solicitud se podrá presentar por el interesado directamente o a través de su abogado, siempre que éste, en el poder otorgado, tenga la facultad de conciliar.

La solicitud presentada deberá contener los siguientes requisitos según lo normado en el artículo 52 de la ley estatutaria:

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 de las pruebas que se acompañan cuando se trate de conciliación en derecho.
7. 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;
8. Firma del solicitante o solicitantes o de su apoderado, según el caso.

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.

Recepción y corrección de la solicitud y constancia de asunto no conciliable Los artículos 53 y 54 de la ley 2220 de 2022, establecen que una vez recibida la solicitud, el conciliador procederá a revisar si la solicitud tiene la información suficiente para proceder a citar a los convocados. En caso de que haga falta alguno de los requisitos antes mencionados, se le informará al interesado los faltantes para que los complete. Si en el término de cinco (5) días no lo hace, se entenderá que no hay interés en llevar a cabo la conciliación y por consiguiente se tendrá por no presentada.

Por otra parte, cuando la solicitud trate sobre un asunto no conciliable por estar prohibido por la ley, se expedirá constancia de asunto no conciliable dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de la solicitud.

Si el asunto es conciliable, conforme al artículo 55 de la Ley 2220, el conciliador procederá a citar a las partes a audiencia por el medio más expedito y eficaz, haciendo saber a ellas de manera sucinta el objeto de la conciliación.

Si la solicitud de conciliación extrajudicial es en derecho, pasados diez (10) días de la solicitud, el conciliador fijará fecha y hora para la celebración de la audiencia, la cual se desarrollará dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de admisión del escrito de solicitud.

Si la programación se realiza de manera virtual, se informará en la citación que así será y en caso de ser requerido, el centro de conciliación facilitará medios tecnológicos para garantizar la asistencia de las partes.

La presentación de la solicitud suspende el término de la prescripción o de la caducidad hasta que se suscriba el acta de conciliación o se expidan las constancias establecidas.

No obstante, el término no será mayor de tres (3) meses, o la prórroga hasta por el mismo tiempo.

Término para realizar la audiencia de conciliación y su desarrollo Según el artículo 60 y 61 de la norma en comento, la audiencia de conciliación deberá intentarse en el menor tiempo posible pero podrá reanudarse y suspenderse cuantas veces sea necesario a petición de las partes de mutuo acuerdo, teniendo como plazo máximo los tres (3) meses siguientes a la presentación de la solicitud y pudiendo prorrogar este término por el mismo tiempo una sola vez.

El acta de conciliación contentiva de acuerdo prestará mérito ejecutivo y tendrá carácter de cosa juzgada, teniendo efectos jurídicos desde la firma de ambas partes. Dicho documento deberá contener los siguientes requisitos de acuerdo con el artículo 64 de la ley 2220 de 2022:

El acta de conciliación deberá contener por lo menos lo siguiente:

1. Lugar, fecha y hora de la audiencia de conciliación.
2. Nombre e identificación del conciliador.
3. Identificación de las personas citadas, con señalamiento expreso de quienes asistieron a la audiencia.
4. Relación sucinta de los hechos motivo de la conciliación.
5. Relación sucinta de las pretensiones motivo de la conciliación.
6. El acuerdo logrado por las partes con indicación de la cuantía cuando corresponda y modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.

7. Si el acuerdo es parcial, se dejará constancia de ello, precisando los puntos que fueron materia de arreglo y aquellos que no lo fueron.

8. Aceptación expresa del acuerdo por las partes por cualquier mecanismo ya sea escrito, oral o virtual conforme a la normativa vigente.

Cuando el acuerdo ha sido producido en una audiencia realizada por medios virtuales, la firma del acta de conciliación se aplicará lo invocado en el artículo [7](#) de la Ley 527 de 1999, o la norma que la modifique, sustituya o complemente.

9. Firma del conciliador.

El conciliador expedirá constancia al interesado en los eventos que se enuncian en el artículo 65:

1. Cuando las partes o una de ellas no comparezca a la audiencia. En este caso, deberá indicarse la justificación de su inasistencia si la hubiere, la cual deberá allegarse a más tardar, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en que debió realizarse la audiencia.

2. Cuando se efectúe la audiencia de conciliación sin que se logre acuerdo, la cual deberá ser entregada al finalizar la audiencia.

3. Cuando se presente una solicitud para la celebración de una audiencia de conciliación, y el asunto de que se trate no sea conciliable o no sea de competencia del conciliador de conformidad con la ley. En este evento la constancia deberá expedirse dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la presentación de la solicitud, o al momento de culminar la audiencia, si es que es en esta que se establece que el asunto no es conciliable.

### 11.3 MECANISMO DEL ARBITRAJE

Según el artículo 1 de la ley 1563 de 2012, por medio de la cual se expide el Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional<sup>51</sup>, el arbitraje es un mecanismo de solución de conflictos en el que las partes defieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición o aquellos que la ley autorice.

Dicho instituto se rige por los principios y reglas de imparcialidad, idoneidad, celeridad, igualdad, oralidad, publicidad y contradicción.

La Corte Constitucional, en sentencia C-602 de 2019, entendió este mecanismo como uno de carácter procesal por cuanto se desarrolla mediante un procedimiento judicial y está sometido a un conjunto de reglas y principios que se hallan previstos en la ley o que pueden estar pactados por las partes o preestablecidas por instituciones nacionales e internacionales<sup>52</sup>.

Lo anterior, como quiera que los árbitros gozan de facultades procesales con los que cuentan los jueces para administrar justicia, toda vez que “(i) tienen poder de decisión para resolver la controversia, al punto que el laudo arbitral tiene efecto vinculante para las partes y hace tránsito a cosa juzgada; (ii) tienen poder de coerción para procurar el cumplimiento de su decisión; (iii) tienen el poder de practicar y valorar pruebas, a fin de adoptar la decisión que estimen ajustada a derecho; (iv) y en general, tienen el poder de adoptar todas las medidas permitidas para dar solución a la controversia”<sup>53</sup>. Así se

---

<sup>51</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1563 (14, junio, 2012). Por la cual se expide el Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 48.489. Disponible en: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1563\\_2012.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1563_2012.html)

<sup>52</sup> COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-602. Expediente D-11922. (11, diciembre, 2019). M.P. Alberto Rojas Ríos. Bogotá: La Corte, 2019. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/C-602-19.htm>

<sup>53</sup> Ibid., p. 37.

reconoció en sentencia T-058 de 2009, estableciéndose que esta figura se caracteriza porque una persona distinta a las partes decide sobre las diferencias surgidas y para ello, este último cuenta con las facultades de un juez.

En ese orden de ideas, el arbitraje es un mecanismo de solución de controversias en el que las partes queriendo extraerse del conocimiento de su conflicto por la vía de la justicia ordinaria, lo someten al conocimiento de árbitros quienes dan a su decisión la fuerza de cosa juzgada gracias a ser investidos temporalmente con la función jurisdiccional para decidir sobre ese caso en específico.

#### **11.4 CARACTERÍSTICAS**

Respecto a este mecanismo, la jurisprudencia constitucional<sup>54</sup> ha establecido una serie de características que le son propias de su funcionamiento. Entre ellas se encuentran:

- a. El arbitraje es un método alternativo donde un tercero imparcial resuelve disputas entre partes, investido con autoridad judicial por un pacto arbitral.
- b. El arbitraje es una institución jurídica donde las partes en conflicto someten sus diferencias a un tercero, aceptando su decisión. La doctrina constitucional lo define como un proceso estatal para definir el derecho aplicable a un evento concreto, con efecto de cosa juzgada.
- c. La voluntariedad, la temporalidad, la excepcionalidad y la naturaleza procesal con características esenciales del procedimiento arbitral.

---

<sup>54</sup> Frente al particular léase Sentencia C-974 de 2014, Sentencia C-538 de 2016. COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. C-538. Expediente D-11287 (5, octubre, 2016). M.P. Luis Ernesto Vargas Silva. Bogotá: La Corte, 2016. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2016/C-538-16.htm>

- d. La voluntariedad reconoce que este mecanismo se activa conforme a la existencia de un acuerdo previo, libre y voluntario de las partes para someter a los árbitros a la solución del caso.
- e. La temporalidad se refiere a la actividad jurisdiccional que se encarga a los árbitros con un carácter transitorio, sin llegar a desplazar la función del estado de adjudicación.
- f. La excepcionalidad se basa en los asuntos que son sometidos a este mecanismo, pues solo los bienes jurídicos que puedan ser objeto de transacción pueden someterse a tal instituto.
- g. El carácter procesal se refiere al acogimiento del mecanismo sobre las reglas que consagra la constitución y la ley, sobre todo respecto de las garantías que integran la cláusula del debido proceso.
- h. Finalmente, los árbitros que conocen de un asunto deben ser imparciales e independientes.

De conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 1563 de 2012, el arbitraje puede clasificarse en dos modalidades:

- Arbitraje ad hoc: Tiene lugar cuando el tribunal arbitral es conformado exclusivamente para un caso específico y son los árbitros quienes conducen directamente el proceso, sin intervención de un centro de arbitraje. Las reglas de procedimiento pueden ser definidas por las partes o, en su defecto, por los mismos árbitros.
- Arbitraje institucional: Se adelanta bajo la administración de un centro de arbitraje autorizado por el Ministerio de Justicia y del Derecho, el cual presta apoyo logístico, administrativo y normativo, conforme a su reglamento interno.

Adicionalmente, el Estatuto establece que se considerarán de mayor cuantía aquellos procesos que versen sobre pretensiones patrimoniales cuyo valor exceda los 400 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes.

Finalmente, cuando por razón de la cuantía o de la naturaleza del asunto no se requiere la intervención obligatoria de abogado ante los jueces ordinarios, las partes también podrán participar directamente en el proceso arbitral, sin necesidad de contar con apoderado judicial.

## **12 PROCEDIMIENTO DEL ARBITRAJE**

**12.1.1 Inicio del proceso arbitral** De acuerdo con el artículo 12 de la Ley de Arbitraje, el proceso arbitral se inicia con la presentación de la demanda, la cual debe cumplir con los requisitos exigidos en el Código General del Proceso, y estar acompañada del pacto arbitral. Esta demanda debe dirigirse al centro de arbitraje previamente acordado por las partes; en ausencia de dicho acuerdo, podrá presentarse ante un centro del domicilio de la parte demandada, y si esta es plural, en el domicilio de cualquiera de sus integrantes.

En caso de que el centro al que se dirige la demanda no sea competente, deberá remitirla al centro que sí lo sea. Los conflictos de competencia entre centros de arbitraje serán resueltos por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

**12.1.2 Amparo de pobreza en el proceso arbitral** Conforme al artículo 13 de la Ley de Arbitraje, el amparo de pobreza podrá ser concedido total o parcialmente, en los términos establecidos en el Código General del Proceso.

Cuando se requiera la designación de apoderado para el beneficiario, esta se realizará por sorteo entre los abogados que integren la lista de árbitros del centro de arbitraje correspondiente, salvo que el interesado designe uno de su elección.

Sin perjuicio de lo que se determine en el laudo respecto de las costas, el beneficiario del amparo quedará exonerado del pago de honorarios y gastos del tribunal arbitral. No obstante, dicha exoneración no implica que su contraparte deba asumir el valor que le hubiera correspondido cubrir al amparado.

**12.1.3 Integración del tribunal arbitral** Según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley de Arbitraje, la conformación del tribunal arbitral se realiza conforme a las siguientes reglas:

Aceptación de los árbitros designados por las partes. Si bien las partes han designado a los árbitros, pero no consta su aceptación, el director del centro de arbitraje deberá citarlos, por el medio más expedito y eficaz, para que se pronuncien dentro de los cinco (5) días siguientes. El silencio se interpretará como una declinación. Esta misma regla se aplicará en cualquier caso de designación de árbitro que deba manifestar su aceptación.

Falta de designación por las partes o el delegado. Si las partes no designaron árbitros, pese a tener la obligación de hacerlo, o si delegaron la designación, el director del centro de arbitraje requerirá a las partes o al delegado, según corresponda, para que realicen la designación dentro del mismo término de cinco (5) días.

Designación por el centro de arbitraje. Cuando las partes hayan delegado la designación de uno o varios árbitros al centro de arbitraje, este procederá a realizar el

sorteo dentro de los cinco (5) días siguientes a la solicitud presentada por cualquiera de las partes.

Designación judicial. En caso de inactividad de las partes o del delegado, el juez civil del circuito, a petición de cualquiera de las partes, realizará la designación de árbitros principales y suplentes mediante sorteo, seleccionándolos de la lista del centro de arbitraje ante el cual fue radicada la demanda. De esta actuación se informará al centro respectivo.

Designación de reemplazos: Las reglas anteriores también se aplicarán para la designación de reemplazos cuando ello sea necesario.

Reemplazo por acuerdo entre las partes: Las partes, de mutuo acuerdo, podrán reemplazar total o parcialmente a los árbitros antes de que se lleve a cabo la instalación del tribunal arbitral.

Impedimentos y recusaciones en el arbitraje: De conformidad con lo dispuesto en los artículos 16 y 17 de la Ley de Arbitraje, los árbitros y secretarios están sujetos a las causales de impedimento y recusación previstas para los jueces en el Código General del Proceso (CGP). Igualmente, son aplicables las inhabilidades, prohibiciones y conflictos de interés establecidos en el Código General Disciplinario (CGD), así como el incumplimiento del deber de información regulado en el artículo anterior.

En los procesos arbitrales en los que sea parte el Estado o alguna de sus entidades, se adicionan las causales previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Los árbitros designados por el juez o por un tercero podrán ser recusados dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de su aceptación, o desde que la parte tuvo o debió tener conocimiento de los hechos que motivan la recusación, si estos son sobrevinientes. En el caso de los árbitros designados por acuerdo entre las partes, solo podrán ser recusados por causas sobrevinientes ocurridas con posterioridad a su designación, y dentro del mismo término de cinco (5) días desde que se conozcan los hechos.

Cuando un árbitro se declare impedido, cesará de inmediato en sus funciones y lo comunicará a quien lo designó, a fin de que se proceda a su reemplazo.

En caso de recusación, el árbitro o árbitros recusados deberán pronunciarse dentro de los cinco (5) días siguientes. Si aceptan la recusación o guardan silencio, cesarán en sus funciones, y se informará al designante para su reemplazo. Si el recusado rechaza la recusación, la decisión será adoptada de plano por los demás árbitros. Si se trata de un árbitro único, o si todos o varios árbitros son recusados, la decisión corresponderá al juez civil del circuito del lugar donde funcione el tribunal arbitral, previo reparto que deberá realizarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la remisión del expediente.

Si el árbitro recusado o impedido fue designado por el juez civil del circuito, este deberá designar su reemplazo sin necesidad de nuevo reparto, una vez reciba las piezas procesales pertinentes.

**12.1.4 Instalación del tribunal arbitral** Según el artículo 20 de la Ley bajo análisis, una vez aceptadas las designaciones y resueltos los trámites de recusación o reemplazo, el tribunal arbitral se instalará en audiencia convocada por el centro de arbitraje. Si un árbitro no asiste, podrá excusarse

justificadamente dentro de los tres (3) días siguientes; de no hacerlo, será reemplazado conforme a la ley.

Durante la audiencia, el centro entregará el expediente, el tribunal elegirá a su Presidente y designará un Secretario, quien deberá aceptar el cargo por escrito en un plazo de cinco (5) días.

La admisión, inadmisión o rechazo de la demanda se hará conforme al Código General del Proceso. El tribunal rechazará de plano la demanda si no se aporta prueba del pacto arbitral, salvo cuando el demandante invoque su existencia como prueba para efectos procesales. En caso de rechazo, el demandante tendrá veinte (20) días hábiles para presentar la demanda ante el juez competente y conservar sus efectos.

El apoderado que actúe en la audiencia de instalación podrá notificarse de todas las decisiones adoptadas en esta, sin que sea válido pactar lo contrario.

**12.1.5 Traslado, contestación y reforma de la demanda arbitral** De acuerdo con los artículos 21 y 22 del régimen legal aplicable al arbitraje, la demanda será trasladada al demandado por un término de veinte (20) días. Vencido este plazo, se concederá traslado al demandante por cinco (5) días, para que pueda solicitar pruebas adicionales relacionadas con los hechos en que se fundamenten las excepciones de mérito.

Se admite la demanda de reconvención, pero no las excepciones previas ni los incidentes. Salvo disposición en contrario, toda cuestión que surja durante el proceso será decidida de plano por los árbitros.

**12.1.6 Primera audiencia de trámite** Según lo previsto en el marco normativo del arbitraje, artículo 30, una vez consignados en su totalidad los honorarios y gastos, el tribunal arbitral celebrará la primera audiencia de trámite con la asistencia de todos sus miembros. En esta audiencia, el tribunal decidirá sobre su competencia para resolver de fondo la controversia, mediante auto susceptible únicamente del recurso de reposición.

Si el tribunal concluye que no es competente respecto de ninguna de las pretensiones, tanto de la demanda como de la reconvenición, se extinguirán los efectos del pacto arbitral para ese caso, y se devolverán a las partes los honorarios no causados y los gastos no utilizados. El demandante dispondrá de un término de veinte (20) días hábiles para presentar la demanda ante el juez competente, a fin de conservar los efectos procesales de su presentación inicial.

En caso de que el tribunal se declare competente por mayoría de votos, el árbitro disidente cesará inmediatamente en sus funciones y será reemplazado conforme a lo establecido en la normativa arbitral. Una vez designado el reemplazo, se continuará y concluirá la audiencia.

Durante esta diligencia, el tribunal también decidirá sobre las pruebas solicitadas por las partes, así como las que estime necesarias decretar de oficio. Finalizada la audiencia, se empezará a contar el término de duración del proceso arbitral.

**12.1.7 Audiencias y pruebas** Según el artículo 31 de la norma en comento, El tribunal arbitral celebrará las audiencias que estime necesarias, con o sin presencia de las partes, y podrá usar cualquier medio que permita la comunicación efectiva entre los intervinientes.

Tanto el tribunal como las partes tienen respecto de las pruebas las mismas facultades y deberes previstos en el Código General del Proceso. Las decisiones que decretan pruebas no admiten recurso; las que las niegan son susceptibles de reposición. Cuando se trate de pruebas en el exterior, se aplicarán los tratados internacionales vigentes y, en su defecto, las normas del procedimiento civil.

En la posesión del perito, se fijará una suma a consignar como anticipo de honorarios. Si una parte no consigna, se entenderá desistida la prueba en su contra. El tribunal fijará los honorarios definitivos, su distribución y reembolso.

El dictamen pericial será objeto de traslado por hasta diez (10) días, término en el cual podrán solicitarse aclaraciones. No procede objeción por error grave, pero sí la presentación de dictámenes para controvertirlo. El tribunal podrá convocar audiencia obligatoria con el perito y expertos para interrogarlos antes de fijar los honorarios finales.

**12.1.8 Medidas cautelares** Conforme al artículo 32, el tribunal arbitral está facultado para decretar medidas cautelares, a solicitud de parte, en los términos establecidos para la jurisdicción ordinaria o contencioso administrativa. Estas medidas deben tramitarse conforme al Código General del Proceso, al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y a las normas especiales aplicables. Su práctica puede ser comisionada a jueces civiles o, tratándose de entidades públicas, también a jueces administrativos.

Además de las medidas típicas, el tribunal puede decretar otras que sean viables para proteger el derecho en disputa, prevenir o cesar daños, o garantizar la eficacia de la pretensión. Para ello, deberá valorar aspectos como la legitimación, la amenaza al derecho, la apariencia de buen derecho y la proporcionalidad de la medida. Incluso podrá decretar una medida distinta a la solicitada si lo considera más adecuada.

Cuando las medidas tengan contenido económico, el demandado podrá levantar o evitar su práctica mediante caución. En caso de medidas no patrimoniales o que impliquen una anticipación material del fallo, no se admite esta opción. Para decretar medidas innominadas, el demandante deberá prestar una caución equivalente al 20 % del valor de las pretensiones, salvo que el tribunal determine otra cuantía razonable.

Si el tribunal no levanta la medida, esta caducará tres (3) meses después de la ejecutoria del laudo o de la decisión sobre el recurso de anulación.

Adopción, firma y modificación del laudo arbitral: Finalmente, la decisión que se adopte a través del laudo arbitral deberá adoptarse por la mayoría de los votos e ir firmado por todos los árbitros, incluyendo aquellos que salven su voto. La omisión de firma por parte de alguno de los árbitros no afecta su validez.

Cuando exista voto disidente, el árbitro deberá expresar por escrito las razones de su discrepancia el mismo día en que se profiera el laudo. Esta misma regla se aplica si alguno de los árbitros desea aclarar su voto.

Una vez notificado, el laudo puede ser objeto de aclaración, corrección o adición, ya sea de oficio o a petición de parte, siempre que esta se formule dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación.

De conformidad con el artículo 59 de la Ley 1563 de 2012, la amigable composición es un mecanismo autocompositivo de resolución de conflictos, mediante el cual dos o más particulares, o una o varias entidades públicas, facultan a uno o más terceros —

denominados amigables componedores— para que definan, con fuerza vinculante, la controversia que los enfrenta.

Aunque se delega la solución del conflicto a un tercero, este mecanismo se considera autocompositivo en la medida en que dicha delegación surge de un acuerdo previo entre las partes, materializado en un contrato de composición. En ese sentido, el amigable componedor actúa como mandatario, representando la voluntad consensuada de quienes lo designan.

En la sentencia T-093 de 2023, la Corte Constitucional reafirmó la aplicabilidad de este mecanismo tanto en controversias entre particulares como en aquellas que involucran a entidades estatales, ya sea entre ellas o frente a particulares. En dichos casos, la solución del conflicto se delega a un tercero, quien, con base en la estipulación pactada, emite una decisión que obliga a las partes.

La naturaleza jurídica de la amigable composición es contractual. Su implementación puede originarse a través de dos vías: i) como una cláusula inserta dentro de un contrato principal, a la cual accede como mecanismo accesorio de solución de conflictos, o ii) como un contrato autónomo e independiente. En cualquiera de estos escenarios, la voluntariedad es presupuesto esencial para su validez y eficacia, en tanto el componedor actúa por encargo de las partes mediante un contrato de mandato.

Desde la perspectiva constitucional, la jurisprudencia ha sostenido que el procedimiento de amigable composición debe garantizar, como mínimo, el respeto a los principios de igualdad, contradicción y buena fe. Sin embargo, al tratarse de un mecanismo de naturaleza contractual y no jurisdiccional, no le son exigibles las garantías propias del debido proceso previsto en el artículo 29 de la Constitución Política.

Finalmente, la decisión adoptada por el amigable componedor produce los efectos jurídicos de una transacción, por lo cual adquiere fuerza de cosa juzgada, en los términos del artículo 2483 del Código Civil.

En cuanto a las características de este mecanismo, la jurisprudencia ha establecido las siguientes:

- a) La amigable composición es una institución propia del derecho sustancial, en particular del derecho de los contratos, y se rige por una cláusula o contrato de composición celebrado-voluntaria y conscientemente por las partes, con el propósito de superar eventuales diferencias contractuales.
- b) Su fundamento radica en la voluntad inequívoca de las partes de someter sus controversias al conocimiento y decisión de un amigable componedor, quien actúa como su representante en la solución del conflicto.
- c) La amigable composición se restringe a asuntos de libre disposición, es decir, aquellos sobre los cuales las partes pueden transigir válidamente conforme al ordenamiento jurídico.
- d) La designación del amigable componedor puede ser realizada directamente por las partes o delegada a un tercero, ya sea persona natural o jurídica. En ausencia de acuerdo expreso, se entenderá que dicha designación ha sido delegada al centro de arbitraje del domicilio de la parte convocada, elegido a prevención por la parte convocante.
- e) La relación entre el amigable componedor y las partes se configura como un contrato de mandato, cuyas facultades están determinadas por lo pactado en el contrato de composición. Si no se establecen límites específicos, se entiende que el mandatario actúa con facultades amplias.

- f) El componedor puede ser una sola persona o un grupo de personas, y no se requiere que tenga la calidad de abogado, salvo estipulación en contrario de las partes.
- g) Los amigables componedores no ejercen función jurisdiccional, por lo tanto, su actuación no se encuentra sujeta a las reglas del derecho procesal, sino al régimen contractual acordado por las partes.
- h) El procedimiento aplicable será, en principio, el que las partes hayan pactado. En su defecto, se aplicará el reglamento del centro de arbitraje del domicilio de la parte convocada, escogido a prevención por el convocante, garantizando siempre los principios de igualdad y contradicción.
- i) La amigable composición concluye con la expedición de un convenio de composición suscrito por el componedor, el cual produce los efectos jurídicos de una transacción, modificando el contrato que dio origen a la controversia. Dicho acuerdo no es susceptible de recurso procesal alguno, ni ordinario ni extraordinario.
- j) Salvo acuerdo en contrario, la decisión del amigable componedor se fundamenta en la equidad, y si lo estima conveniente puede hacer uso de las reglas del derecho. El incumplimiento de esa decisión apareja que la misma preste mérito ejecutivo para lograr su cumplimiento de manera coercitiva.

El artículo 61 de la Ley 1563 de 2012 establece los parámetros que rigen la designación y el desarrollo del procedimiento de amigable composición. En primer lugar, el amigable componedor no está obligado a ser abogado, salvo que las partes acuerden expresamente lo contrario.

Asimismo, las partes tienen la facultad de determinar libremente el número de componedores. En ausencia de pacto, se entenderá que habrá un único amigable componedor.

La designación del componedor podrá realizarse de manera directa por las partes o mediante delegación a un tercero, sea esta persona natural o jurídica. Si no existe acuerdo sobre esta designación, se entenderá que las partes han delegado esta función en el centro de arbitraje del domicilio de la parte convocada, el cual será escogido de manera preventiva por la parte convocante.

En cuanto al procedimiento, este podrá ser definido directamente por las partes o referenciado al reglamento de un centro de arbitraje. En todo caso, deberá garantizarse la igualdad entre las partes y el derecho de contradicción. Si no hay acuerdo sobre las reglas aplicables, se seguirán las normas procedimentales del centro de arbitraje ubicado en el domicilio de la parte convocada, elegido a prevención por la parte convocante. En caso de que no exista un centro de arbitraje en dicho domicilio, la parte convocante podrá acudir a cualquier centro de arbitraje del país para efectos de designación del componedor y definición del procedimiento aplicable.

La Corte Constitucional, en la sentencia T-017 de 2005, ha precisado que todo procedimiento de amigable composición debe comprender, como mínimo, tres etapas estructurales:

1. Audiencia de apertura, en la que se formaliza la autoridad del amigable componedor, se determina la naturaleza y el alcance del conflicto, se fijan los plazos del procedimiento y se invita a las partes a presentar los elementos de juicio que consideren relevantes.
2. Etapa de investigación, que consiste en la identificación y análisis del conflicto, el examen de documentos, entrevistas con las partes o terceros, y demás actuaciones necesarias para que el componedor forme su criterio.
3. Audiencia de decisión, en la que se presenta y firma la solución propuesta —el denominado convenio de composición— y se explica su alcance jurídico a las partes.

## **13. MECANISMO DEL DERECHO COLABORATIVO**

### **13.1 ORIGEN, EVOLUCIÓN Y CONCEPTO<sup>55</sup>**

El Derecho Colaborativo es un sistema autocompositivo que se crea en Estados Unidos a finales de la década de 1980. Su origen se atribuye al abogado de familia Stuart Webb, de Minneapolis, quien, tras casi dos décadas litigando en tribunales y juzgados, comenzó a indagar sobre los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. Su objetivo era desarrollar soluciones más personalizadas y ajustadas que se adaptaran a las particularidades de cada situación, en contraposición con los procesos judiciales del aparato estatal, con frecuencia inadecuados para abordar la diversidad de situaciones y conflictos sociales.

Inicialmente, Webb mostró interés por la mediación, aunque en su búsqueda propuso un enfoque centrado en la negociación, en el que los abogados desempeñaran un papel activo en la defensa de los intereses de sus clientes. Así las cosas, les señaló a sus representados su decisión de asistirles en la resolución de sus conflictos fuera del ámbito judicial, absteniéndose de participar en litigios relacionados, sobretodo, con divorcios. En caso de optar por la vía judicial, recomendaba la contratación de abogados con una orientación más litigiosa. En 1990, bajo este enfoque, se autodenominó "abogado colaborativo", limitando su práctica profesional exclusivamente a procesos colaborativos.

De forma paralela en California, las psicólogas Peggy Thomson y Rodney Nurse desarrollaban un enfoque nuevo para la orientación de parejas en proceso de divorcio, proponiendo alternativas más constructivas. En 1993, durante un encuentro jurídico,

---

<sup>55</sup> Frente a este aspecto véase LOREDO COLUNGA, M. El método colaborativo: nuevos horizontes en el marco de la autocomposición. En *Violencia de Género, Justicia Restaurativa Y mediación*. Citado por BALLESTEROS, Ana. *El derecho colaborativo: una forma más humana para la solución de controversias*. España: Universidad de Oviedo, 2017. Pág. 5-21.

confluyeron sus ideas con las de Webb, lo que propició la consolidación de la práctica colaborativa multidisciplinaria.

El crecimiento de esta metodología llevó, en 1999, a la creación del American Institute of Collaborative Professionals, con el fin de dar a conocer la colaboración entre profesionales e intercambiar experiencias. Su expansión a Canadá dio lugar, en 2001, su transformación en la International Academy of Collaborative Professionals (IACP).

El impacto de la IACP fue importante en la promoción del Derecho Colaborativo en Estados Unidos. En 2009, se elaboró la Uniform Collaborative Law Act (UCLA), adoptada por la Uniform Law Commission para su implementación por los diferentes estados. En 2010, esta normativa fue revisada, dando origen a la Uniform Collaborative Law Rules and Act (UCLRA). Desde ese momento, varios estados han incorporado la UCLRA en sus legislaciones, respetando sus principios fundamentales, que, como se verá más adelante, confluyen con los de diversas organizaciones colaborativas.

La IACP ha desempeñado un papel fundamental en la consolidación de la práctica colaborativa, estableciendo principios esenciales, normas éticas y directrices que unifican criterios, características y principio. Además, promueve la formación de profesionales y la integración de la comunidad colaborativa a nivel global. Esta organización define el Derecho Colaborativo como un proceso voluntario de resolución de conflictos, en el cual las partes implicadas alcanzan acuerdos sin recurrir al litigio, y, aunque inicialmente su enfoque era a profesionales especialistas en derecho se familia sensible al impacto de las prácticas tradicionales en los divorcios, hoy en día, este mecanismo se ha extendido a más ramas del derecho como la civil.

De acuerdo con Loredó Colunga, en la práctica colaborativa las partes firman un acuerdo de participación colaborativa que establece la naturaleza y el alcance del conflicto, comprometiéndose a expresar de manera voluntaria toda información relevante, así como a entregar la documentación o material necesario para la resolución

del asunto. Ambas partes se comprometen a realizar esfuerzos de buena fe en sus negociaciones, con el objetivo de alcanzar una solución mutuamente aceptable. Cada parte estará representada por un abogado, cuya representación cesará al inicio de cualquier procedimiento judicial. Además, podrán acordar la participación de profesionales de la salud mental y financieros, cuya intervención también concluirá con el inicio de cualquier procedimiento judicial. En caso de ser necesario, las partes podrán solicitar la colaboración de otros expertos para contribuir a la resolución del conflicto.

### **13.2 CARACTERÍSTICAS Y PRINCIPIOS DEL DERECHO COLABORATIVO**

En cuanto a las características y principios de este sistema, las diferentes asociaciones<sup>56</sup> enumeran una lista de principios que coinciden generalmente entre ellas. Entre las listadas se encuentran el trabajo en equipo, la buena fe, confidencialidad, transparencia, solución compartida según intereses de las partes, participación de varios profesionales, inhabilidad judicial de los profesionales y método autocompositivo.

- I. Respecto del trabajo en equipo, este es formado por las partes, los abogados y los profesionales que eventualmente puedan ser llamados para integrar la búsqueda de una solución. Aquí se encuentran personas tales como psicólogos, analistas financieros, peritos, médicos, etc.

---

<sup>56</sup> Al respecto asociaciones como International Academy of Collaborative Professionals (IACP), la Asociación de Derecho Colaborativo de Euskadi perteneciente al País Vasco, la Asociación de Derecho Colaborativo de Madrid y la Asociación Francesa de Profesionales de Derecho Colaborativo coinciden en varios de los principios y características del sistema colaborativo.

- II. La buena fe se da en tanto las partes son abiertas y honestas frente a la información que brindan, pues de nada serviría dicho mecanismo si se oculta información con el fin de generar alguna obtención con ello.
- III. La confidencialidad se materializa en la información intercambiada en el proceso, así como la prudencia con lo que allí se discuta, pues no pueden ser revelados a otros terceros, ni tampoco funcionarán como prueba en caso de un eventual desenlace judicial.
- IV. La transparencia es la obligación de que todos quienes intervienen revelen información que dispongan con relación al asunto tratado con el mecanismo.
- V. La solución compartida según los intereses de las partes en la práctica tiene lugar cuando las partes ganan por igual, esto es, cuando a través de la negociación se obtiene el mejor acuerdo para ellas.
- VI. Finalmente, la inhabilitación judicial de los profesionales es uno de los pilares fundamentales de este sistema. Pues cuando los abogados firman el acuerdo de participación, se comprometen a que, si el asunto fracasa, los abogados de manera voluntaria abandonarán el proceso sin acudir a su representación en instancias judiciales, facilitando que las conversaciones, el compromiso y la información tengan un ambiente de confianza y buena fe, buscando realmente el acuerdo.

Estos principios deben estar contenidos en el Acuerdo de Participación que se firma al comienzo del proceso por las partes y los abogados, de manera tal que se asegure su compromiso y cumplimiento a cabalidad.

### **13.3 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA PRÁCTICA COLABORATIVA**

El proceso colaborativo presenta tanto desventajas como ventajas que deben considerarse detenidamente, pues es de advertirse desde ya que este mecanismo no funciona ni es acorde para todos los problemas y todos los tipos de clientes<sup>57</sup>.

#### Desventajas:

- I. Requiere buena fe: La eficacia depende de la participación honesta de las partes y sus abogados, existiendo el riesgo de uso malintencionado para dilatar procedimientos.
- II. Responsabilidad personal: Los clientes deben estar dispuestos a negociar cara a cara, asumiendo la responsabilidad en la comunicación y considerando los intereses de la otra parte para lograr un mutuo beneficio.
- III. Limitaciones para ciertos casos: No es adecuado en situaciones de enfermedades mentales no tratadas, adicciones, violencia doméstica, miedo, intimidación o problemas de ludopatía.
- IV. Uso indebido: Existe la posibilidad de que se utilice para obtener información o pruebas de manera deshonestas.
- V. Costos potenciales: Si el proceso fracasa, el cliente podría incurrir en gastos adicionales al necesitar nuevos abogados para un juicio y perder lo que se haya invertido en los demás especialistas y terceros neutrales que pudieran haber acompañado el proceso.

#### Ventajas:

- I. Prevención de conflictos: Los abogados se enfocan en soluciones que equilibren los intereses de ambas partes, sin agravar el conflicto.

---

<sup>57</sup> LOREDO, Op. cit. P. 471.

- II.** Enfoque multidisciplinario: Participan expertos como coaches, especialistas infantiles y financieros, mejorando la toma de decisiones y el acuerdo de mutuo beneficio.
- III.** Relaciones positivas: Fomenta interacciones constructivas, minimizando la hostilidad y beneficiando especialmente a los hijos en casos de derecho de familia como los del divorcio.
- IV.** Control del proceso: Los clientes mantienen el control del resultado, reduciendo la incertidumbre y el estrés y delegando, en gran medida, el manejo de esto a sus abogados.
- V.** Flexibilidad: Se adapta a las necesidades específicas de las partes, explorando soluciones creativas e incorporando elementos que puedan ser útiles y preciosos para alcanzar una solución efectiva.
- VI.** Privacidad: Garantiza la confidencialidad de las negociaciones, aspecto crucial en disputas empresariales y familiares.
- VII.** Eficiencia en costos y tiempo: Aunque no es un modelo de bajo costo, enfoca recursos en resolver el conflicto, potencialmente reduciendo gastos y duración en comparación con procesos judiciales.
- VIII.** Desarrollo de habilidades: Mejora las capacidades de comunicación y resolución de problemas, útiles para prevenir futuros conflictos.

En conclusión, el proceso colaborativo ofrece un enfoque flexible y centrado en las partes, con grandes beneficios, aunque no es que carezca de circunstancias que deben evaluarse caso por caso.

El proceso colaborativo se estructura en dos etapas fundamentales que permiten alcanzar acuerdos duraderos si se surten de manera integral. Aunque es posible retroceder a las fases previas si es necesario de cada una de estas etapas, no se debe omitir ninguna de ellas. La diferencia con un proceso judicial, es que acá no se realiza un control de legalidad de cada una de las etapas ni tampoco se precluyen las mismas,

por lo tanto las partes y los intervinientes están habilitados a volver a ellas si así lo consideran.

Dicho lo anterior, las dos etapas principales en este procedimiento son:

**13.3.1 Etapa Preliminar** Implica la recolección de información y el primer encuentro entre el cliente y el abogado. En esta etapa, el cliente expone su situación mientras el abogado aplica técnicas de escucha activa para comprender el caso. Además, se presentan las distintas opciones de resolución de conflictos, destacando el Derecho Colaborativo. Se evalúa la idoneidad del caso para este proceso, considerando la disposición de las partes a participar de buena fe. Elementos como la deshonestidad, objetivos incompatibles, falta de confianza o problemas que afecten la participación equitativa (salud mental, adicciones, violencia doméstica) pueden no ser buenos para la aplicación de este enfoque y por lo tanto, podría aconsejarse trabajar a través de diferentes mecanismos.

**13.3.2 Etapa Colaborativa** Surtida la fase anterior, si las partes han podido tener encuentros y conocen efectivamente las implicaciones del procedimiento se podría proceder al acuerdo de participación. Tras la firma de este documento por ambas partes y sus abogados, se establece contacto entre los juristas, preferiblemente con formación en Derecho Colaborativo para garantizar un proceso coherente. Se definen prioridades, identifican problemas clave y se abordan urgencias. En la primera reunión conjunta (reunión a cuatro bandas, es decir, abogado-cliente), se revisan los aspectos del acuerdo que se busca, se establecen roles, se intercambia información de contacto y se programan encuentros futuros, asignando tareas específicas a cada cliente.

En casos complejos, como divorcios, se suelen incluir expertos en comunicación para facilitar el diálogo y gestionar aspectos emocionales que podrían obstaculizar la

negociación. Se resuelven cuestiones urgentes incluso antes del primer encuentro formal. Este enfoque busca una negociación basada en intereses, proporcionando a los clientes una comprensión clara del proceso y sus implicaciones legales específicas.

Ahora bien, el proceso colaborativo parte de las reuniones a cuatro bandas, también llamadas como reuniones multibanda cuando participan profesionales neutrales, que como ya se ha mencionado pueden ser asesores como psicoterapeutas, médicos, asesores financieros, etc. Estas reuniones son indispensables para la negociación y resolución de conflictos, permitiendo un espacio donde los clientes y sus abogados, junto con otros profesionales si es necesario, puedan hablar de manera estructurada.

Los abogados realizan encuentros individuales con sus clientes para identificar sus motivaciones, intereses y preocupaciones reales. Posteriormente, se coordina una reunión previa entre los profesionales para revisar la agenda consensuada, la cual es compartida con los clientes para ver los temas a tratar en las reuniones conjuntas.

Durante las reuniones a cuatro bandas, los abogados actúan como facilitadores, pues su objetivo es asegurar una comunicación respetuosa y efectiva entre las partes, y manteniendo el orden del día. Además, es indispensable la elaboración de actas o que consignen los puntos claves, avances y compromisos adquiridos, lo cual contribuye a la continuidad del proceso de una manera ordenada.

A diferencia de la negociación tradicional, en el proceso colaborativo el abogado no negocia en ausencia de su cliente; este participa activamente en las discusiones, pues como se indicó, todos son partícipes del procedimiento.

Así las cosas, en la etapa colaborativa, existen diversas fases, a saber:

**13.3.3 El Relato** Se permite a las partes expresar sus perspectivas, fomentando la escucha activa y el respeto mutuo. Aquí se identifican documentos relevantes y se establecen plazos para su presentación.

**13.3.4 Desarrollo de Intereses** Las partes, con la guía de sus abogados, articulan sus intereses y necesidades, avanzando más allá de simples peticiones hacia una comprensión profunda de sus prioridades y necesidades.

**13.3.5 Objetivación** Se analiza la situación desde una perspectiva objetiva, considerando hipótesis jurídicas y, si es necesario, incorporando la opinión de expertos neutrales para obtener una visión integral del caso.

**13.3.6 Desarrollo Creativo de Opciones** Mediante la técnica de lluvia de ideas, se generan múltiples opciones para el acuerdo, promoviendo la creatividad sin juicios de lo que pueda o no ser su viabilidad.

**13.3.7 Evaluación de Ofertas** Se analizan las propuestas a la luz de los intereses de ambas partes, buscando soluciones que beneficien a todos y evitando posturas inamovibles.

**13.3.8 El Acuerdo** Una vez alcanzado un consenso, se redacta el acuerdo final, el cual puede requerir homologación judicial dependiendo del caso. Es fundamental verificar con los clientes la viabilidad del acuerdo antes de su firma para prevenir futuros incumplimientos.

La conclusión del proceso colaborativo puede darse mediante la firma del acuerdo o por otras circunstancias, como la reconciliación de las partes, el retiro de uno de los abogados, la decisión de finalizar el proceso o la iniciación de un procedimiento judicial.

## **14.SEGUNDO INFORME: ANALISIS Y EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA CONCILIACIÓN EN ASUNTOS DE NATURALEZA CIVIL Y FAMILIA DENTRO DE LA FIRMA SÁNCHEZ ZAMBRANO & MANCILLA ABOGADOS**

Durante el desarrollo de la segunda etapa de la práctica jurídico-social, se procedió a la recolección, sistematización y análisis de información relacionada con casos tramitados mediante el mecanismo de solución de controversias de la conciliación por parte de la firma Sánchez Zambrano & Mancilla Abogados, en el rol de conciliadores y apoderados de parte bajo el contexto de controversias civiles y de familia.

A su vez, se realizaron entrevistas estructuradas con los miembros del equipo jurídico, con el propósito de identificar su percepción respecto de los mecanismos de solución de conflictos —en especial la conciliación—, los desafíos evidenciados en la práctica y las oportunidades para la eventual incorporación del derecho colaborativo como herramienta complementaria para la resolución de controversias.

### **14.1 METODOLOGÍA APLICADA**

En la realización del presente informe se trabajó con una metodología de investigación mixta, con predominancia cualitativa, distribuida en tres momentos:

Recolección de información: Revisión de expedientes de casos tramitados en el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Bucaramanga a través de la firma, manteniendo siempre el principio de confidencialidad que cobija el mecanismo. Posteriormente se procedió a practicar las entrevistas a los abogados y conciliadores de la firma.

Sistematización de datos: Los datos obtenidos de los expedientes fueron consignados en una matriz de análisis de casos para clasificar los procesos según el tipo de conflicto, mecanismo utilizado, resultado, tiempo de resolución y área de derecho.

Procesamiento y análisis: Finalmente se identificaron los patrones, fortalezas y debilidades, así como las percepciones sobre la viabilidad de los mecanismos más usados.

## **14.2 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA**

Se revisaron un total de 20 expedientes tramitados en el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Bucaramanga en los periodos entre 2024 y 2025 de los cuales:

- 10 corresponden a conflictos de naturaleza civil
- 10 relacionados a conflictos de naturaleza familiar.

En todos estos casos, el mecanismo utilizado fue la conciliación extrajudicial en Derecho.

Se aplicaron entrevistas a los dos profesionales del equipo jurídicos de la firma (abogados litigantes y conciliadores de la Cámara de comercio), quienes participaron activamente en la realización de los casos seleccionados en la matriz de estudio.

## **14.1ANÁLISIS DE RESULTADOS**

De acuerdo con los datos recolectados, el resultado de la matriz fue la siguiente:

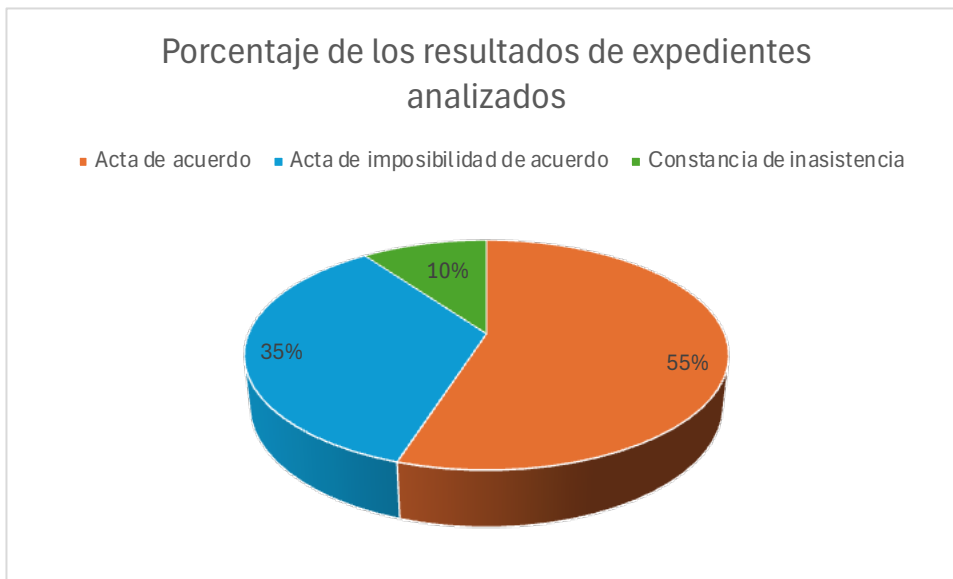
Figura 3. Análisis de casos

Tabla de análisis de casos						
N°	Tipo de conflicto	Mecanismo utilizado	Fecha de inicio	Fecha de cierre	Duración (días)	Resultado del caso
C-FAM-01	Familia y custodia	Conciliación extrajudicial en Derecho	19 de enero de 2024	5 de febrero de 2024	17 días	Constancia de imposibilidad de acuerdo
C-FAM-02	Familia y alimentos	Conciliación extrajudicial en Derecho	07 de febrero de 2024	15 de febrero de 2024	8 días	Acta de acuerdo
C-FAM-03	Familia y alimentos	Conciliación extrajudicial en Derecho	20 de junio de 2024	20 de junio de 2024	1 día	Acta de acuerdo
C-FAM-04	Familia y acuerdos de apoyo	Conciliación extrajudicial en Derecho	13 de enero de 2025	20 de enero de 2025	7 días	Acta de formalización de acuerdo de apoyos
C-FAM-05	Familia y custodia	Conciliación extrajudicial en Derecho	09 de enero de 2025	01 de febrero de 2025	23 días	Acta de acuerdo total
C-FAM-06	Familia y alimentos	Conciliación extrajudicial en Derecho	01 de febrero de 2024	05 de marzo de 2024	32 días	Constancia de imposibilidad de acuerdo
C-FAM-07	Familia y alimentos	Conciliación extrajudicial en Derecho	04 de marzo de 2024	12 de marzo de 2024	8 días	Constancia de acuerdo
C-FAM-08	Familia y alimentos	Conciliación extrajudicial en Derecho	14 de junio de 2025	05 de julio de 2024	21 días	Constancia de imposibilidad de acuerdo
C-FAM-09	Familia y alimentos	Conciliación extrajudicial en Derecho	08 de julio de 2024	26 de julio de 2024	18 días	Constancia de inasistencia
C-FAM-10	Familia y sucesión	Conciliación extrajudicial en Derecho	17 de marzo de 2025	2 de abril de 2025	16 días	Constancia de imposibilidad de acuerdo
C-CIV-01	Civil y reconocimiento de una deuda	Conciliación extrajudicial en Derecho	09 de septiembre de 2024	17 de septiembre de 2024	8 días	Acta de acuerdo
C-CIV-02	Civil y contrato de arrendamiento de vivienda urbana	Conciliación extrajudicial en Derecho	11 de noviembre de 2024	18 de noviembre de 2024	7 días	Constancia de inasistencia
C-CIV-03	Civil y comercial bienes	Conciliación extrajudicial en Derecho	11 de julio de 2024	12 de agosto de 2024	32 días	Constancia de imposibilidad de acuerdo
C-CIV-04	Civil y restitución de inmueble arrendado	Conciliación extrajudicial en Derecho	23 de abril de 2024	17 de mayo de 2024	24 días	Constancia de imposibilidad de acuerdo
C-CIV-05	Civil y contrato de arrendamiento de vivienda urbana	Conciliación extrajudicial en Derecho	20 de marzo de 2024	21 de marzo de 2024	1 día	Acta de acuerdo
C-CIV-06	Civil y contrato de arrendamiento de vivienda urbana	Conciliación extrajudicial en Derecho	15 de mayo de 2024	25 de junio de 2024	41 días	Acta de acuerdo
C-CIV-07	Civil y contrato de arrendamiento de vivienda urbana	Conciliación extrajudicial en Derecho	26 de marzo de 2025	11 de abril de 2025	16 días	Acta de acuerdo
C-CIV-08	Civil y contrato de arrendamiento de local comercial	Conciliación extrajudicial en Derecho	11 de abril de 2025	13 de mayo de 2025	32 días	Acta de acuerdo
C-CIV-09	Civil y contrato de compraventa de inmueble urbano	Conciliación extrajudicial en Derecho	19 de mayo de 2025	29 de mayo de 2025	10 días	Acta de imposibilidad de acuerdo
C-CIV-10	Civil y contrato de prestación de servicios	Conciliación extrajudicial en Derecho	06 de noviembre de 2024	26 de noviembre de 2024	20 días	Acta de acuerdo

Respecto de la efectividad total de los casos analizados se tiene que:

- **11 de los casos (55%)** culminaron con un Acta de acuerdo total sobre el objeto asunto de la conciliación.
- **7 de los casos (35%)** culminaron con un acta de imposibilidad de acuerdo sobre el objeto asunto de la conciliación.
- **2 de los casos (10%)** culminaron con una Constancia de Inasistencia por la falta de alguna de las partes convocadas.

Figura 4. Ventajas y desventajas de los MASC



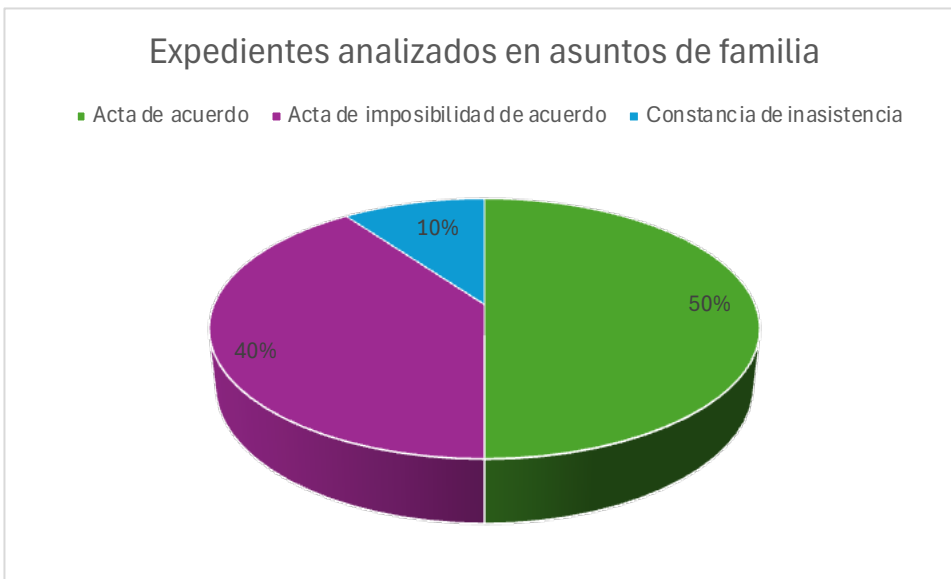
Con base en los resultados obtenidos es posible afirmar que la conciliación es un mecanismo altamente efectivo, que permite una solución satisfactoria en más de la mitad de los conflictos analizados, lo cual afirma su valor como mecanismo para la resolución de controversias civiles y familiares.

Por otra parte, el tiempo promedio estimado para la resolución de los casos conciliados fue de 17 días calendario, lo cual refleja la agilidad del mecanismo frente a los tiempos ordinarios de un proceso judicial, aún más bajo en el contexto de la congestión judicial. A continuación, se analizan en detalle los resultados según el área del derecho.

En el área de familia, de los 10 expedientes analizados:

- **5 casos (50%)** culminaron con acta de acuerdo.
- **4 casos (40%)** con acta de imposibilidad de acuerdo.
- **1 caso (10%)** con constancia de inasistencia.

Figura 5. Expedientes analizados en asuntos de familia

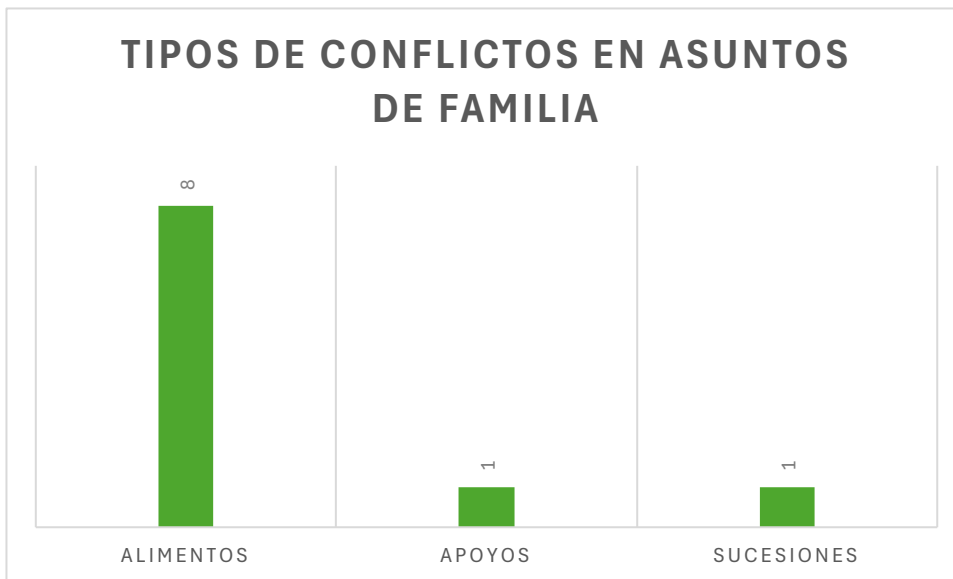


Esto indica que, aunque la conciliación sigue siendo eficaz en asuntos de familia, los niveles de acuerdo son ligeramente menores frente a los de naturaleza civil, lo que puede atribuirse a factores emocionales y relacionales que inciden en la voluntad de las partes para llegar a acuerdos.

Tipo de conflictos más frecuentes:

- **Alimentos:** 8 casos (80%)
- **Acuerdos de apoyo:** 1 caso (10%)
- **Sucesiones:** 1 caso (10%)

Figura 6. Tipos de conflictos en materia de familia



Respecto de los tipos de conflictos más presentes, se evidencia una concentración en casos relacionados con alimentos, lo cual sugiere una tendencia sostenida en el uso de la conciliación para la garantía de derechos básicos de menores de edad ( niños, niñas y adolescentes) y personas con algún tipo de dependencia económica o con algún tipo de discapacidad.

Finalmente, el promedio de duración de estos procesos fue de 15 días calendario, evidenciando una gestión más rápida en esta materia, posiblemente por la urgencia social y de garantías para los menores de edad, que representa su resolución.

Por su parte, en materia civil, en los 10 casos civiles analizados, se observaron los siguientes resultados:

- **6 casos (60%)** culminaron con acta de acuerdo.
- **3 casos (30%)** con acta de imposibilidad de acuerdo.
- **1 caso (10%)** con constancia de inasistencia.

Figura 7. Expedientes analizados en asuntos civiles



Estos resultados sugieren que la conciliación en materia civil presenta un mayor índice de efectividad frente a los casos de familia, probablemente porque en este tipo de controversias predomina el interés patrimonial sobre el emocional, lo cual facilita el diálogo y la búsqueda de soluciones consensuadas.

Tipos de conflicto más frecuentes:

- Reconocimiento de deuda u obligación: 1 caso (10%)
- Contrato de arrendamiento o restitución de bien inmueble: 7 casos (70%)
- Contrato de prestación de servicios: 1 caso (10%)
- Incumplimiento de contrato de compraventa de bien inmueble: 1 caso (10%)

Figura 8. Tipos de conflictos en materia civil



Frente al particular, es posible destacar la frecuencia de conflictos derivados de contratos de arrendamiento, lo cual refleja una realidad social frecuente y posiciona a la conciliación como un medio idóneo para la resolución rápida y eficaz de este tipo de disputas.

Tiempo promedio de resolución El tiempo estimado de duración de estos procesos fue de 19 días calendario, ligeramente superior al promedio general.

Los resultados obtenidos a partir de la revisión de los 20 expedientes permiten concluir que la conciliación extrajudicial en Derecho constituye un mecanismo con un alto grado de efectividad, alcanzando un 55 % de acuerdos totales, lo cual evidencia su utilidad práctica en la resolución de controversias sin necesidad de acudir a la jurisdicción ordinaria.

Asimismo, el bajo porcentaje de constancias de inasistencia (10%) **y de** constancias de imposibilidad de acuerdo (35%) refleja que la mayoría de los casos lograron por lo menos un escenario de diálogo, lo cual es en sí mismo un indicador de la funcionalidad

del mecanismo, aún en los casos donde no se alcanzó un acuerdo total o parcial sobre el asunto objeto de conciliación.

Otro dato relevante es el tiempo promedio de resolución, que fue de 17 días. Este aspecto demuestra una ventaja importante frente a los procesos judiciales, donde los tiempos suelen extenderse de forma considerable. Esto convierte a la conciliación en un mecanismo ágil, eficiente y económicamente conveniente para las partes.

En el ámbito de familia, los casos más frecuentes fueron los relacionados con alimentos (80%). La conciliación mostró una efectividad del **50%**, con un promedio de duración de 15 días. Aunque se observa una disposición a lograr acuerdos, frente a esta materia existen desafíos relacionados con factores emocionales y relacionales de las personas que presentan el conflicto.

En el ámbito civil, se logró un 60% de acuerdos totales, principalmente en conflictos relacionados con contratos de arrendamiento (70%). Este tipo de controversias de carácter patrimonial mostró mayor posibilidad de negociación, con un tiempo promedio de 19 días, confirmando la utilidad del mecanismo en contextos contractuales.

En ambos casos, la conciliación permitió un abordaje oportuno y eficiente de los conflictos. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en cuanto a la preparación de las partes, la promoción de la asistencia efectiva y la exploración de métodos complementarios como el derecho colaborativo, que podría enriquecer el proceso con un enfoque más participativo, restaurativo y orientado al mantenimiento de relaciones a largo plazo.

Con el fin de conocer las perspectivas y opiniones de los abogados integrantes de la firma se realizaron entrevistas a cada miembro, lo cual permitió abordar el análisis cualitativo.

Entrevista realizada al doctor Diego Armando Sánchez Zambrano, abogado litigante y conciliador de la cámara de comercio de Bucaramanga

a. ¿Qué percepción tiene de los MASC?

Son muy útiles en la medida que se utilicen conforme a lo que corresponde y es con la convicción de resolver los conflictos por fuera de la administración de justicia.

b. ¿Qué mecanismo se utiliza más frecuentemente en conflictos civiles o familiares?

En la medida en la que se puedan resolver vía transacción es decir que trate sobre temas de carácter patrimonial la transacción es la más utilizada, digamos en materia sucesoral, en materia de liquidación de sociedad conyugal, sociedad patrimonial, la transacción es la más utilizada porque permite hacer renunciaciones y concesiones recíprocas. Sin embargo, como lo relativo al estado civil no es susceptible de transacción y tampoco es susceptible de conciliación, digamos que lo que se procura es convencer a las personas de que acudan al mutuo acuerdo para poder ir a una notaría a resolver las diferencias, en la medida en la que la ley así lo permita.

c. ¿Según su experiencia como conciliador, ¿cuál es el nivel de efectividad que tiene este mecanismo?

En el área de derecho de familia, yo creo que es bastante alta la tasa de acuerdos que se celebran. Pero reitero, en la medida en que la gente acude a la conciliación convencida de que se trata de una forma de resolver pacíficamente los conflictos sin acudir a la jurisdicción. Con este mecanismo los conflictos en materia de derecho de familia, en particular custodias, visitas, alimentos, que son los que por regla general se concilian, cuando se resuelven a través de un Juez de la República, esa decisión muchas veces no satisface cien por ciento a las partes mientras que con la conciliación ambas quedan satisfechas.

Además, debo decir que en algunas ocasiones las personas acuden a la conciliación acompañados de profesionales del derecho que no les conviene mucho que concilien,

sino que se vayan a la justicia ordinaria, pues por ese lado sale a relucir el interés oculto y es poder cobrar algunos honorarios de más, entre algunas cosas que suelen pasar.

d. ¿Qué obstáculos encuentra en aplicarlos?

Considero que el obstáculo más grande es que muchas veces el pensamiento de la gente es que yo no tengo por qué ceder, no tengo por qué abdicar, no tengo por qué dejar ganar si igual un juez me lo va a dar y no me importa. Entonces, yo creo que el obstáculo muchas veces es una indebida asesoría que reciben las personas, bien sea por parte de un abogado o de cualquier persona cuando no los ilustran con suficiencia sobre las demoras, inconvenientes, problemas y costos que se pueden presentar en un proceso judicial.

Considero, por tanto, que el obstáculo más grande es la educación y la formación de la gente al acudir a los mecanismos.

e. ¿Los clientes comprenden los mecanismos siempre?

Como abogado en el ejercicio de la profesión, se procura explicarles con suficiencia en qué consiste el mecanismo para que el día de la audiencia estén ilustrados y sepan que la decisión que van a tomar tiene unos efectos jurídicos y unas consecuencias.

Como conciliador, procuro también explicarles con palabras muy sencillas en qué consiste la conciliación para que entiendan la importancia de resolver sus diferencias. Quizás muchos colegas no lo hacen de la misma forma y por eso llegan a las audiencias a decir gracias por invitarnos, pero no tenemos ánimo conciliatorio y es porque de pronto no han evaluado la importancia y quizás los efectos negativos de no conciliar y sí iniciar un proceso judicial.

f. ¿Qué aspectos serían buenos que se implementaran de una mejor forma para lograr soluciones amigables?

Considero que el mecanismo está muy bien diseñado y se necesita educación, incluso por parte de los abogados.

El solo hecho de que la ley les permita a las personas acudir a un mecanismo como este o a la transacción para resolver sus diferencias sin tener que acudir a un juzgado creo que ya es muy importante.

Ahora, quizás que se permita la ampliación a otro tipo de conflictos, podría ser, pero digamos que de suyo la conciliación hoy como tal creo que está bien.

g. ¿Cuál considera que han sido los mecanismos más efectivos para la resolución de conflictos civiles y de familia?

Si nos detenemos a mirar cuáles son los mecanismos, tenemos la transacción; de acuerdo con algunos autores, el desistimiento y el allanamiento. Tenemos la amigable composición que no procede para este tipo de conflictos de familia, aunque en materia civil sí, pues son de carácter contractual y patrimonial. Tenemos el arbitraje, de carácter civil comercial, pero los de familia obviamente allá no llegan.

Por lo tanto, del catálogo de los mecanismos que hay disponibles la conciliación y la transacción definitivamente podrían ser las más útiles y efectivos.

h. En casos en que no se alcanzó acuerdo, ¿cuáles fueron los factores que lo impidieron?

Tengo que dividir la respuesta en dos. Una cosa es como conciliador y otra como apoderado. Como conciliador, uno se da cuenta que las personas no llegan lo suficientemente ilustradas, y me ha ocurrido, no muchas veces, pero sí, en algunas audiencias que después de terminar la audiencia las personas se comunican con el conciliador porque no entienden lo que pasó, pues quizás fueron acompañadas de un profesional del derecho que no les explicó lo que estaba ocurriendo a pesar de que uno se esforzó por hacerlo. Además, en los conflictos del derecho de familia, se tiene el

problema de que se involucran muchos sentimientos y vivencias de por medio, por tanto, hay una historia que muchas veces impide dejarla a un lado antes de entrar a la sala de conciliación. Sin embargo, uno no puede culpar a la gente por eso y por más que uno como conciliador intente persuadirlos y explicarles lo negativo que puede tener un proceso judicial, el conflicto de su imaginario no desescala y por eso es difícil conciliar.

Como abogado considero que pasa muchas veces lo mismo. También he de decir que como abogado me han tocado conciliadores que realmente no proponen fórmulas de acuerdo y no han revisado muy bien el asunto. Entonces a veces uno le toca inclusive tratar de tomar el protagonismo de la audiencia para encaminar la conciliación y llevarla a un acuerdo.

En síntesis, hay algunas fallas, pero creo que todo depende en gran parte de quién es él conciliador o la conciliadora y quiénes son los apoderados que han asesorado a las personas, que no necesariamente son abogados, sino personas con las que han hablado antes de acudir a la conciliación.

i. ¿Qué tan desconfiados suelen ser los clientes frente a los mecanismos?

Realmente lo que a veces les resulta a los clientes de la oficina con la conciliación, no es la desconfianza por el mecanismo, pues se les explica que el conciliador no toma decisiones y que no es juez. Partiendo de esa base, ya saben que no se les impondrá una decisión.

Quizás, lo que resulta odioso en algunas ocasiones es el costo que tienen que pagar porque es costoso si no se acude a la procuraduría, instituto colombiano de bienestar familiar, centros en equidad y demás. Pero si se acude a los que son privados, eso sí les resulta un poquito odioso. Aunque es algo que se les explica si lo que se busca es tener un mejor servicio y una atención de un mejor conciliador o conciliadora.

j. ¿Considera viable la aplicación del derecho colaborativo en la firma?

Sí, pero eso sí, genera unos inconvenientes y son los costos que hay que asumir por eso: costos de orden económico, de orden temporal y de orden personal.

De orden económico porque naturalmente tener profesionales diferentes a abogados para resolver las controversias de una manera extraprocesal genera que el cliente tenga que pagar más dinero. Póngase a pensar a un ingeniero, arquitecto, contador, perito de cualquier especialidad. Sucede que para la gente muchas veces como el resultado es incierto, no está dispuesto a pagar algunos de esos costos.

De orden temporal porque no se puede resolver un conflicto con base en derecho colaborativo de la noche a la mañana ni en tres días ni en una semana, sino que puede tomar un mes, dos meses lo cual genera en las personas incertidumbre porque el resultado final puede ser o no aceptada.

Y de orden personal naturalmente, porque se requiere mucha madurez para poderse sentar en la misma mesa con diferentes asesores de las partes y tratar de resolver los conflictos. Lo cual genera como consecuencia que de no existir un acuerdo todos los profesionales que participamos de eso, nos tenemos que hacer a un lado porque si bien es cierto el derecho colaborativo no está reglamentado en Colombia, éticamente no sería correcto que después de haber escuchado todos esos hechos marcados de confidencialidad.

k. ¿Qué condiciones creen que deben cumplirse para implementar adecuadamente el derecho colaborativo en asuntos civiles y de familia?

Yo creo que la reglamentación es muy importante porque al final, el documento que saldría como resultado, es una transacción, en la medida en la que naturalmente, sea transigible el conflicto.

Sería bueno que se reglamente para que la gente también crea en el mecanismo porque en Colombia somos muy dados todavía a creer en muchas formalidades. Por ejemplo, si usted no le hace nota de presentación personal y reconocimiento de contenido a un poder, este no está bien otorgado, si usted no auténtica un contrato, el contrato no presta mérito ejecutivo, en fin.

En segunda medida, aún más importante que su reglamentación, aunque insisto no necesariamente tiene que reglamentarse, pero pues estamos en Colombia, tiene que ver con la capacitación de las personas en este tipo de mecanismos, desafortunadamente la deslealtad marca gran parte de la sociedad y nuestra profesión y en este caso se ventilan muchos asuntos en un mecanismo en que la gente necesita confiar en los profesionales que prestan sus servicios.

Por lo tanto, considero que lo principal es una educación y formación y, en segundo lugar, sí, la reglamentación.

l. ¿Qué recomendaciones tiene para hacer un uso más efectivo de mecanismos autocompositivos en la firma?

Entender el conflicto es lo más importante; entender cuál es el problema y lo que en muchos libros de resolución de controversias se le llama destapar o eliminar los intereses ocultos de las partes. Y es que los clientes sean muy honestos con los abogados en la audiencia conciliación y, naturalmente, el mismo modo el abogado sea muy honesto con su cliente y le diga mire es que las consecuencias de acudir o no acudir a esto son las siguientes.

m. ¿Tiene algún otro aporte con respecto de los MASC que quiera brindar?

Quizás un error muy común en las audiencias de conciliación que como conciliador he tenido la oportunidad de ver e inclusive como apoderado de alguna de las partes, es que la conciliación no es un escenario para exhibir normas, ni para mostrar o demostrar

destrezas de cualquier naturaleza profesional, sino la principal destreza es el ánimo de solucionar conflictos.

El lenguaje que se utiliza desde la misma solicitud ya nos dice cómo va a ser la audiencia de conciliación, el mismo lenguaje de las personas cuando llegan la audiencia de conciliación en la forma de saludar o en la forma de referirse a las partes ya estando en audiencia ya nos dice cómo va a estar la conciliación y eso no lo enseña ningún código ni ninguna ley. Eso lo enseña es la vida y seguramente la experiencia de cada uno.

n. ¿Cree usted que al estado le hace falta difundir más los MASC?

No, yo creo que el problema no va por ahí. El problema va es en los abogados. Porque a todos los que pasan por una escuela o una facultad de derecho les enseñan los mecanismos y yo creo que al abogado cuando van y lo buscan para resolver un problema no debería pensar en primer lugar en demandar, sino que debería pensar es cómo ayuda a esta persona para resolver este conflicto bien y rápido. El maestro Fernando Hinestrosa definía el derecho como el arte de resolver los conflictos pacífica y justamente.

En los salones de clase siempre comparo de forma arriesgada el derecho con la medicina; al médico le enseñan todo lo que puede hacer por la salud del paciente, pero no le dicen todo lo tiene que operar, pues esto es lo último. Al abogado no le dicen todo lo tiene que demandar, pero pues como hay que ganar más honorarios, como hay que pelear, como esa es la cultura que nos han contado, entonces hay que demandar. Y eso es lo último que uno tiene que tratar de hacer hoy con la justicia tan congestionada, entre otros problemas.

ENTREVISTA realizada a la doctora Silvana Mancilla Chaparro, abogada litigante y conciliadora de la cámara de comercio de Bucaramanga.

a. ¿Qué percepción tiene de los MASC?

Son la manera más adecuada, ágil y económica para solucionar algún tipo de conflicto y principalmente si se trata de conflictos con efectos jurídicos. Digamos que son los mecanismos que pueden ahorrar muchísimo más tiempo, energía, desgaste judicial, por lo que se convierten en la manera más rápida y eficaz de poder solucionar un conflicto.

b. ¿Según su experiencia como conciliadora, ¿cuál es el nivel de efectividad que tiene este mecanismo?

El mecanismo puede ser muy efectivo cuando se hace un análisis previo del conflicto y de la efectividad que puede llegar a tener en el caso de usar el mecanismo. Es decir, hay conflictos que desde que se estudian en un principio, uno comprende ya sea por cada una de las partes, que el conflicto va más allá de lo jurídico, sino que hay otro tipo de conflicto más personal, lo cual hace más difícil llegar a un acuerdo porque no se comprende el núcleo y se van por las ramas.

Ahí sí, hablando del derecho colaborativo, no solamente necesitamos un abogado, necesitamos seguramente un psicólogo o necesitamos un contador o cualquier otro profesional para que logre aterrizar a la persona, en qué es lo que se tiene que enfocar. Para mí la efectividad de la conciliación depende de que se analice bien el caso para ver si es prudente llevar la conciliación o si definitivamente es un desgaste económico hacer esa inversión.

c. ¿Qué valoración encuentra en los resultados obtenidos con los mecanismos?

Yo tengo una valoración positiva. A mí me gustan mucho los mecanismos, pero tengo que ser realista y la efectividad de los mismos como no solo depende del conciliador y de su percepción sino por los conflictos propios de la naturaleza humana o sea de los seres humanos que por naturaleza, creo que hemos ido creciendo en el conflicto, o sea,

estamos mucho más problemáticos de lo que de pronto estábamos antes, lo hace un buen mecanismo, pero ahora es un poco más difícil el manejo hoy que antes.

d. ¿Qué obstáculos encuentra en aplicarlos?

El mecanismo de conciliación es, en esencia, muy sencillo, amigable e incluso bastante informal. Sin embargo, muchas personas creen que, al ser convocantes o convocados, existe alguna ventaja o particularidad asociada a ese rol. Esta percepción genera confusión, ya que no comprenden que se trata de una figura completamente imparcial. No se trata de un litigio con partes enfrentadas ni de una confrontación entre demandante y demandado, sino de un espacio de negociación.

A menudo, las personas llegan al proceso "con las armas puestas", incluso influenciadas por el mismo conciliador, al pensar erróneamente que este favorece al convocante por haber iniciado la solicitud. Esto evidencia una falta de claridad generalizada sobre la naturaleza y el propósito del mecanismo de conciliación.

Muchas personas podrían pensar que la conciliación se utiliza únicamente para cumplir con el requisito de procedibilidad, pero en realidad, los casos en los que se acude a este mecanismo con ese único fin son pocos. La mayoría de las veces, las personas recurren a la conciliación con la intención genuina de resolver un conflicto, evitar contratar un abogado, incurrir en más gastos o esperar largos periodos de tiempo para obtener una solución.

Sin embargo, existe un gran desconocimiento sobre la figura de la conciliación por parte del ciudadano común, que no tiene por qué estar familiarizado con estos procesos. A esto se suman los conflictos personales entre las partes, que trascienden el ámbito jurídico y dificultan aún más la posibilidad de llegar a un acuerdo.

También hay quienes critican ciertas formalidades del mecanismo, pero en mi opinión, esas formalidades son necesarias, precisamente por los efectos jurídicos que produce una conciliación. No puede ser un proceso completamente informal, ya que sus resultados tienen fuerza legal.

En definitiva, considero que el principal obstáculo para la conciliación no es el procedimiento en sí, sino el ser humano: nuestras percepciones, emociones y resistencia al diálogo suelen ser el mayor impedimento para alcanzar acuerdos efectivos.

e. ¿Los clientes comprenden los mecanismos siempre?

Muchas personas llegan al trámite de conciliación con la idea equivocada de que necesariamente se logrará un acuerdo, o que la otra parte asistirá sin falta. Por eso, es fundamental ser muy enfáticos desde el inicio en aclarar que se trata de un mecanismo voluntario, no obligatorio.

También es importante explicar que, debido a su carácter informal, no se requiere la intervención de un abogado, lo cual evita gastos adicionales. De lo contrario, puede suceder que al final del trámite la persona sienta frustración —por ejemplo, al decir “me salió carísimo y no conciliamos”— sin haber comprendido desde el principio cómo funciona realmente el mecanismo.

A veces, esta falta de comprensión se da porque la persona llega con una idea preconcebida o simplemente no presta suficiente atención a la explicación inicial. Por eso, es clave entregar la información de forma clara y oportuna, para que quienes acceden a la conciliación lo hagan con expectativas realistas y ejerzan su poder de decisión de manera consciente.

f. ¿Qué aspectos serían buenos que se implementaran de una mejor forma para lograr soluciones amigables?

En realidad, lo ideal sería que el trámite de conciliación estuviera acompañado por un equipo interdisciplinario, en el que, como mínimo, participara un psicólogo o un profesional terapéutico. Sin embargo, esto resulta muy difícil de implementar, principalmente por los costos que ello implicaría. Además, es necesario reconocer que existe una diferencia notable en la calidad del servicio entre los centros de conciliación gratuitos y los privados.

Los resultados en uno y otro tipo de centro suelen ser muy distintos, pues las dinámicas de atención varían debido a la carga laboral y los recursos disponibles en cada caso. Implementar un equipo interdisciplinario en un centro privado implicaría un aumento considerable en las tarifas, lo que lo haría poco accesible para muchos usuarios. Para un conciliador, además, no sería rentable, sus ingresos dependen directamente del número de conciliaciones realizadas.

Desde mi perspectiva, el mecanismo funciona bien tal como está, ya que su objetivo principal es resolver un conflicto jurídico, y la conciliación es, en esencia, en derecho. Pretender que el abogado solucione, además, problemas personales, emocionales o incluso psicológicos entre las partes, va más allá de su competencia profesional.

Si bien es cierto que en algunos casos un conflicto jurídico puede abrir la puerta para resolver diferencias personales entre las partes, esto no siempre sucede. No todos los casos terminan con ambas partes completamente satisfechas; a menudo, alguna de ellas debe ceder en parte de sus pretensiones para evitar mayores desgastes económicos o prolongaciones innecesarias en el tiempo. Por todo ello, considero que el mecanismo de conciliación, en su forma actual, es funcional y adecuado.

g. ¿Qué tan desconfiados suelen ser los clientes frente a los mecanismos?

En general, no percibo un escepticismo profundo frente al mecanismo de conciliación. Más bien, el principal obstáculo que encuentro es el factor económico. Las personas suelen mostrarse reacias a pagar por un trámite cuyo resultado no está garantizado.

Si bien el usuario puede sentirse satisfecho al invertir en la conciliación y lograr un acuerdo, la incertidumbre sobre el desenlace hace que muchos duden en asumir ese costo adicional, especialmente si no lo tenían previsto.

Por tanto, considero que el mayor impedimento para que más personas accedan a este mecanismo no es la desconfianza en su eficacia, sino el tener que pagar por él sin la seguridad de obtener una solución.

h. ¿Considera viable la aplicación del derecho colaborativo en la firma?

La verdad es que es una idea muy buena. Pero este año, particularmente, nos hemos dado cuenta de que lograr trabajar de forma articulada con otros profesionales —no solo abogados, sino contadores, psicólogos, psiquiatras, y especialistas en distintas áreas— es muy difícil, especialmente cuando se trata de confiar en la lealtad profesional de los demás.

Nos han pasado cosas que nos hacen decir “guau”, porque uno esperaría cierto respeto entre colegas, pero ya no se encuentran fácilmente parámetros éticos lo suficientemente sólidos como para decir “estamos trabajando con este abogado” o “estamos participando del mismo caso y vamos a respetar sus conceptos, vamos a trabajar en equipo”.

Es muy complicado trabajar en equipo cuando cada uno va por su lado y actúa según sus propios intereses. Eso cambia cuando todos hacen parte del mismo equipo, de la misma oficina, del mismo lugar; ahí sí es diferente, creería yo. Aunque no puedo afirmarlo con certeza, porque nosotros nunca hemos trabajado con un equipo más amplio, más allá de las personas cercanas. Pero lo que hemos escuchado de conocidos es que el equipo funciona bien cuando ya está consolidado.

El tema con el derecho colaborativo es que no necesariamente se trata de tener a todos los profesionales dentro del mismo equipo u oficina. A veces se trata más bien de contactos: “conozco a esta persona que me puede ayudar con esto” o “esta otra persona puede atender a esta parte emocional del conflicto”.

Sin embargo, incluso entre profesionales de distintas áreas también se generan juicios de valor sobre el abogado, muchas veces sin siquiera conocerlo, y de manera muy ligera emiten opiniones sobre su trabajo o su forma de ejercer.

Vuelvo, entonces, al mismo punto: el problema central sigue siendo el ser humano. La falta de estándares éticos y morales bien establecidos, que siento que con el tiempo se han ido perdiendo.

i. ¿Qué condiciones creen que deben cumplirse para implementar adecuadamente el derecho colaborativo en asuntos civiles y de familia?

La confianza, es decir, si uno cuenta con un profesional de plena confianza —si realmente existe esa confianza—, muchas formalidades podrían incluso evitarse, especialmente en lo que tiene que ver con el secreto profesional o con lo que se está trabajando. Para mí, la clave fundamental del derecho colaborativo es precisamente eso: la confianza entre todos. Es decir, que yo confíe en ese otro profesional y que ese otro profesional también confíe en mí, en mi trabajo, sin poner en duda el ejercicio que cada uno realiza. Creo que eso es claro. La confianza es la base para que todo funcione y se logre un buen resultado.

Entonces, sí, creo que todo parte de ahí: si hay confianza, no se necesita mucho más. Ahora, si por alguna razón es necesario trabajar con alguien con quien nunca se ha tenido un acercamiento previo, lo ideal sería dejar muy claras las reglas desde el inicio, especialmente en lo que respecta al respeto mutuo por el ejercicio profesional del otro. Y cuando se presenten puntos en común o coincidencias en lo que se debe abordar, lo mejor es buscar acuerdos claros y llegar a un punto de entendimiento.

j. ¿Qué recomendaciones tiene para hacer un uso más efectivo de mecanismos autocompositivos en la firma?

Es una medida un poco extrema, o tal vez impositiva en cierto sentido, pero yo creería que, para que hubiese un mayor uso del mecanismo de conciliación, debería convertirse en requisito de procedibilidad para más tipos de procesos. Porque, como pasa con la mayoría de los seres humanos, si algo no es obligatorio, simplemente no lo hacen.

En países como este, lo que no es obligatorio prácticamente no se cumple. Entonces, si no se obliga a la persona a acudir a conciliación, aun cuando esté ante un conflicto real o un proceso que podría resolverse fácilmente por esta vía, muchas veces prefiere irse directamente por la vía judicial. ¿Por qué? Porque no se le exige la conciliación, y además tendría que pagar por ella, lo que la hace menos atractiva.

El problema, sin embargo, es que esto hace parte de un sistema. Si se incrementa la cantidad de procesos que requieren el requisito de procedibilidad, naturalmente se incrementaría también el número de conciliaciones. Pero el país no cuenta con suficientes centros de conciliación gratuitos que puedan asumir ese volumen de casos.

Entonces, sí, en teoría podría ser obligatorio, pero para llegar realmente a la raíz del problema, ya me tendría que centrar en la conciencia del ser humano... y eso sí es mucho más complejo.

k. ¿Cree usted que al estado le hace falta difundir más los MASC?

Sí, totalmente. Primero, hay un gran desconocimiento por parte de muchas personas sobre cómo funciona el mecanismo de conciliación y sobre todas las virtudes que tiene. Existen muchísimos conflictos —incluso a nivel municipal— que están congestionando el sistema judicial y que perfectamente podrían solucionarse a través de la conciliación.

Por ejemplo, en temas de arrendamiento: hay muchas personas en sectores más vulnerables que, a pesar de tener pocos recursos, han logrado adquirir un inmueble y lo arriendan, muchas veces de forma informal. El día que el arrendatario deja de pagar, no

tienen ni idea de que pueden acudir a una conciliación, de que allí pueden llegar a un acuerdo para la entrega voluntaria del inmueble y así evitarse un proceso judicial. Incluso, desconocen que existe un procedimiento especial cuando se logra un acuerdo para la restitución.

Ese tipo de soluciones están al alcance de muchas personas, pero no acceden a ellas porque no lo saben. Y ahí es donde el Estado debería asumir una responsabilidad más activa, siendo consciente, primero, de que el sistema judicial está colapsado, y segundo, de que se necesitan otros medios para resolver los conflictos sociales. Porque, al final, de eso se trata: de resolver conflictos que impactan directamente la vida de las personas.

Por eso, sin duda, hace falta mucha más difusión del mecanismo, especialmente en las comunidades más vulnerables y en los sectores donde más conflictos surgen. El derecho es, en esencia, una herramienta social, y debe estar presente en todos los espacios donde haya necesidad de resolver diferencias de manera pacífica y efectiva.

Con base en el objetivo planteado en la propuesta jurídico-social, fue posible examinar la implementación de los mecanismos de solución de conflictos, específicamente la conciliación extrajudicial en derecho para establecer su eficacia, desafíos y limitaciones en materia civil y de familia conforme a los siguientes puntos:

- La conciliación es un mecanismo de solución de controversias con una percepción muy positiva por parte de los conciliadores y abogados de la firma, lo que tiene respaldo en el alto porcentaje de efectividad que se logra a través de este instituto.
- Este mecanismo es útil para evitar procesos judiciales extensos y costosos, lo cual le hace destacar por su carácter preventivo, ágil y protector de las relaciones interpersonales de los individuos que presentan el conflicto.

- Los factores que inciden en el éxito o fracaso, de acuerdo con los entrevistados, se relacionan con la voluntad real de las partes para conciliar, la preparación previa del conciliador y la claridad en los hechos, el desconocimiento del procedimiento por parte de los usuarios, la asesoría jurídica débil o parcial, la desigualdad en la posición de poder o información de las partes. Ello se traduce en que existe una fuerte dependencia de la actitud de las partes y del nivel de acompañamiento jurídico, además de llegar a evitar procesos fallidos por deficiencia técnica o comunicativa.
- Los principales retos identificados en el ejercicio de la práctica profesional pasan por la escasa cultura de diálogo entre las partes, la resistencia emocional en los casos de familia, las presiones externas de carácter económicas, sociales o familiares. Razón por la cual estas últimas condiciones pueden jugar un papel relevante, que exige un enfoque interdisciplinario que complemente lo legal.
- El derecho colaborativo podría fortalecer el enfoque humano de la conciliación, aportar herramientas de comunicación y negociación que sean emocionalmente más inteligentes y profesionalizar aún más el rol del abogado en contextos no contenciosos, pues bajo ese mecanismo, es imperioso alcanzar la solución del conflicto so pena de quedar fuera ante un eventual proceder litigioso.

**15. TERCER INFORME: PROPUESTA DEL PROTOCOLO DE IMPLEMENTACIÓN DEL DERECHO COLABORATIVO PARA ASUNTOS CIVILES Y DE FAMILIA EN LA FIRMA SÁNCHEZ ZAMBRANO & MANCILLA ABOGADOS**

En el desarrollo de este informe de la práctica jurídico-social, se estructuró un protocolo guía para la implementación del Derecho Colaborativo en la práctica de la Conciliación de la firma Sánchez Zambrano & Mancilla Abogados, elaborado a partir del resultado de la sistematización y análisis de los insumos obtenidos en el estudio cuantitativo y cualitativo del segundo informe.

Pues bien, el análisis empírico realizado evidenció que la conciliación logra un 55% de acuerdos y que, aunque es ágil, presenta limitaciones en conflictos de familia debido a factores emocionales y a la falta de preparación de las partes. Asimismo, las entrevistas a conciliadores revelaron obstáculos como mala asesoría legal y desconfianza en el mecanismo. Estos hallazgos hacen evidente la necesidad de **complementar** el mecanismo de la conciliación con elementos propios del derecho colaborativo, que permita superar esas barreras y ampliar la eficacia de los MASC en el ámbito civil y familiar en los casos de alta complejidad técnica o emocional, de manera tal que se puedan reforzar mutuamente.

En este protocolo se propone un procedimiento que puede servir como guía paso a paso para el uso de este mecanismo en un eventual conflicto. Además establece los roles, responsabilidades, junto a indicadores de seguimiento. Finalmente incluye las plantillas y formatos en anexos para su aplicación.

## **15.1 JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE**

De acuerdo con los resultados obtenidos en el segundo informe del proyecto, es dable decir que la conciliación extrajudicial en derecho es un mecanismo eficiente y con un alto margen de efectividad. Sin embargo, algunas limitaciones como la carga emocional

en asuntos de familia, la falta de preparación de las partes, las asesorías parciales o incorrectas sobre los mecanismos impiden o desincentivan la obtención de un acuerdo.

Bajo ese contexto, el Derecho Colaborativo podría ser un módulo especializado dentro del mecanismo de la conciliación, pensado para casos más complejos que puedan resultar en una herramienta complementaria que, al incorporar trabajo interdisciplinario de diferentes áreas de conocimiento, técnicas de comunicación y compromisos éticos y procesales, puede:

- Mantener los acuerdos en el tiempo (especialmente en familia).
- Reducir el litigio judicial (tiempo adicional por la congestión judicial) y el desgaste emocional.
- Posibilitar soluciones integrales (económicas y psicosociales).
- Integrar nuevas herramientas al mecanismo de la conciliación con el fin de hacerlo mucho más sólido.

De esa forma, el alcance de este informe va dirigido a casos civiles y especialmente de familia, recalcando que, los asuntos relativos al estado civil o que no sean transigibles quedarán fuera del campo de aplicación de este mecanismo, tal cual como sucede con los reconocidos expresamente por el Ordenamiento Jurídico.

## **15.2PRINCIPIOS**

El protocolo está basado en los principios que las diferentes asociaciones de Derecho Colaborativo enuncian. Entre ellos:

- Trabajo en equipo

- Buena fe
- Transparencia
- Confidencialidad
- Solución compartida de acuerdo a intereses de las partes
- Participación de profesionales de diversas ramas (interdisciplinariedad)
- Inhabilidad judicial de los profesionales en caso de imposibilidad de acuerdo.

### **15.3 CRITERIOS DE IDONEIDAD DE CASOS CON CONFLICTO**

Debido a que todos los casos presentan circunstancias particulares, hay algunos que son más aptos para solucionar su problema a través de este mecanismo.

Conflictos que podrían usar el mecanismo

- Conflictos patrimoniales de transacción (arrendamientos, deudas, contratos de altas cuantías).
- Conflictos relativos a divorcios y liquidación de sociedades patrimoniales y conyugales.
- Asuntos familiares donde exista interés en preservar relaciones (acuerdos de alimentos, regímenes de visitas y custodias cuando exista voluntad de diálogo).
- Partes que manifiestan disposición a negociar y a participar en sesiones conjuntas.
- Casos con complejidad técnica que demanden expertos (contadores, arquitectos, psicólogos, administradores, peritos) que puedan participar colaborativamente.

Conflictos que no son recomendados para este mecanismo

- Asuntos no transigibles por naturaleza o por orden público.
- Situaciones de violencia intrafamiliar no abordables sin medidas de protección.
- Casos donde exista manifiesta imposibilidad de dialogo (una parte se niega a dialogar).

Para analizar de forma rigurosa estos aspectos, se propone el uso de un *Checklist de idoneidad*, que contiene los criterios que pueden ser útiles al momento de definir si es posible dar aplicación o no al mentado mecanismo (anexo A). Su uso, como se verá, está dado para ser usado en la etapa 0 del proceso colaborativo.

## **15.4 ESTRUCTURA DEL PROCESO COLABORATIVO: ETAPAS Y ACTIVIDADES**

### **15.4.1 Etapa 0: Pre-diagnóstico**

En la realización del estudio empírico se observó que algunas personas en la práctica de los mecanismos confunden asuntos transigibles de los que no lo son, por lo que, con el fin de evitar este inconveniente, el protocolo incluye un checklist de idoneidad que permita filtrar desde el inicio los casos aptos para el modelo colaborativo.

Durante esta etapa se busca determinar si el caso es apto para la aplicación del derecho colaborativo bajo el modelo de la conciliación. Con ese propósito, se propone analizar por parte del abogado encargado del caso, los siguientes aspectos:

1. Revisar de manera preliminar los documentos aportados en la consulta (en caso de que se alleguen).

2. Entrevistar a cada parte del conflicto para evaluar el interés, las expectativas y los posibles impedimentos que puedan tener y su perspectiva respecto a la visión colaborativa o conciliadora para solucionar el conflicto.
3. Aplicar el Checklist de idoneidad y verificar si es o no transigible el asunto.  
(Anexo A)

El resultado de esta etapa servirá para construir un informe sobre la viabilidad del mecanismo así como las recomendaciones ajustadas a las necesidades del cliente ya sea para dar aplicación a la conciliación, el proceso colaborativo o, en última instancia, la acción judicial.

#### **15.4.2 Etapa 1: Consentimiento informado y acuerdo de participación**

Surtida la etapa anterior y verificado que el caso efectivamente puede ser tramitado a través de este mecanismo, se procederá a asegurar el consentimiento de las partes y sus abogados (en caso de que los haya) para participar en el proceso colaborativo bajo el marco de la conciliación.

Para ello, el o los abogados, deberán establecer una comunicación abierta con sus clientes, con el propósito de detallar el proceso, sus alcances, límites y costos.

Si lo anterior es claro, se procederá a la firma del Acuerdo de Participación Colaborativa (Anexo B), que incluye cláusulas relativas al acuerdo de confidencialidad, ética profesional, el uso de profesionales y peritos de distintos campos de conocimiento. Además, se incluye una cláusula de compromiso de no litigar judicialmente por parte de los abogados participantes, en caso de terminación del proceso sin acuerdo. Este último punto, si bien es un elemento esencial del proceso colaborativo, esta sujeto a la

voluntad de las partes dado que lo propuesto en este caso, no es el uso exclusivo del derecho colaborativo sino de sus elementos como facilitadores de acuerdos.

### **15.4.3 Etapa 2: Sesiones de preparación individual**

Conforme a las entrevistas realizadas en el segundo informe, una de las principales causas del fracaso conciliatorio es que las partes acudan sin suficiente comprensión del procedimiento ni de sus efectos, lo que no permite obtener expectativas realistas de lo que puede lograrse. Por tal motivo, en vigencia de esta etapa, se busca que los abogados puedan preparar a cada parte para participar con información clara, transparente, y con un manejo de las emociones que permita el correcto fluir de las eventuales conversaciones a partir de sesiones individuales previas donde se explique el alcance, compromisos y posibles salidas del proceso colaborativo.

Para lograr este propósito, se propone que el abogado realice las siguientes actividades:

1. Realizar una sesión individual entre abogado y su cliente con el objetivo de conocer a profundidad sus intereses, límites y objetivos al culminar el procedimiento, solicitando a su vez toda la documentación y papeles que puedan requerirse para un trabajo mucho más eficiente y adecuado.
2. En caso de observarse necesario, se puede solicitar la implementación interdisciplinaria de un profesional como psicólogo, asesor financiero, administrador, ingeniero, arquitecto, etc. Con el fin de que este proporcione información que pueda contribuir a brindar opciones para llevar a buen término el conflicto.
3. Al finalizar, la información obtenida será escrita en el documento propuesto llamado Hoja de intereses del cliente (Anexo C).

Se espera que, al culminar esta etapa, se obtenga suficiente claridad sobre los hechos, pretensiones y fundamentos que se tendrán en cuenta al momento de iniciar las conversaciones conjuntas y que el cliente tenga certeza de lo que pretende alcanzar con el mecanismo.

#### **15.4.4 Etapa 3: Sesiones conjuntas colaborativas**

El estudio cualitativo reveló que en conflictos familiares la emocionalidad o la historia personal dificultan la consecución de acuerdos en el tiempo. Pues bien, en esta etapa se incluye el apoyo de profesionales interdisciplinarios que acompañen la negociación de forma tal que puedan brindar herramientas para superar barreras emocionales y técnicas.

Culminadas las sesiones individuales y teniendo cada una de las partes los documentos junto a su hoja de intereses, se procederá a la negociación conjunta o a cuatro bandas, esto es, los abogados junto a sus clientes y los especialistas que sean requeridos para llevar a buen término el conflicto suscitado.

En la primera sesión conjunta se deberán establecer los acuerdos de comunicación (en caso de conflictos que puedan implicar muchas emociones como divorcios, podrían incluirse especialistas psicólogos que contribuyan al manejo de los aspectos emocionales). Además, se resolverán cuestiones urgentes -si las hay- y se establecerá a los clientes una comprensión del mecanismo, sus implicaciones legales específicas, tal como sucede con el mecanismo de la conciliación que básicamente son los de la transacción, esto es, tránsito a cosa juzgada y prestar mérito ejecutivo.

En el desarrollo de la o las sesiones conjuntas los abogados que representan a sus clientes, actúan como facilitadores, es decir, brindando opciones para garantizar una comunicación entre las partes, manteniendo el orden del día y elaborando actas o avances que consignen los puntos clave. Además establecerán los compromisos que se vayan adquiriendo a lo largo del proceso.

Se debe tener en cuenta que el abogado no negocia en ausencia de su cliente, sino que este último tiene un papel protagónico en las discusiones de manera que las decisiones son conjuntas.

Durante esta etapa se da lugar a varias fases:

1. En primer lugar las partes podrán expresar sus perspectivas del problema, mientras la otra escucha activamente su posición.
2. En segundo lugar, los abogados junto con sus clientes y los especialistas, articulan intereses y necesidades para avanzar en soluciones a cada uno de los objetivos propuestos en el relato.
3. Hecho lo anterior, todos los integrantes analizarán la situación y los abogados basados en soluciones jurídicas podrán incluir la opinión de los expertos, llevando de esta forma un *brainstorming* o lluvia de ideas, para dar múltiples opciones para lograr un acuerdo.
4. De lo anterior se podrá dialogar con el objeto de alcanzar un acuerdo. Dicho sea de paso, que en el curso de los encuentros conjuntos podrán realizarse, de ser necesarias, reuniones preparatorias para cada parte.

Al finalizar esta etapa se deberá tener claridad sobre los acuerdos logrados por las partes en actas parciales o minutas de acuerdos parciales que redactarán los abogados o los expertos invitados dependiendo del nivel de experticia requerido en dicho acuerdo.

#### **15.4.4 Etapa 4: Redacción y formalización del acuerdo**

Los conciliadores entrevistados señalaron que en ocasiones los clientes sienten desconfianza hacia los mecanismos. Para superar este problema, el protocolo contempla que los acuerdos logrados se formalicen a través de un contrato de transacción o acta de conciliación, dependiendo del caso.

Llegados hasta este punto, los acuerdos que se hayan podido establecer serán redactados en un documento que tenga los efectos propios de la transacción. Lo anterior, manteniendo la claridad de las obligaciones que hayan sido adquiridas (claras, expresas y exigibles).

Este trabajo será encargado al equipo de abogados y los profesionales que hubiesen podido intervenir en la práctica (si es necesario). Al finalizar la redacción se dará una revisión conjunta del documento y se procederá a la firma por las partes.

Hecho lo anterior, el documento será protocolizado en una notaría y en caso de que se requiera algún tipo de registro, se procederá a lo propio.

#### **15.4.5 Etapa 5: Seguimiento y verificación**

Un hallazgo del último informe fue que las partes, aun después de conciliar, no comprendían completamente los efectos del acuerdo. Para corregir este inconveniente, el protocolo propone realizar un seguimiento y evaluación a 30 días, con el fin de verificar el cumplimiento y ofrecer aclaraciones cuando sea necesario.

#### **15.4.6 Roles y responsabilidades**

**15.4.6.1 Abogado colaborativo de cada parte (puede haber solo uno):**

- Preparar al cliente y asesorarlo sobre límites e intereses.
- Participar activamente en sesiones conjuntas.
- Acompañar la redacción del acuerdo.
- Mantener deberes de confidencialidad y buena fe.

**15.4.6.2 Coordinador del proceso (puede ser un tercero o los mismos abogados):**

- Agendar sesiones y gestionar logística.
- Llevar control documental y de tiempos.
- Coordinar la integración de los expertos que se requieran.

**15.4.6.3 Expertos técnicos (contadores, psicólogos, ingenieros, etc.):**

- Brindan información objetiva en sesiones conjuntas o con intervención técnica.
- Intervienen bajo acuerdo de confidencialidad.
- Facilita la comunicación: experto en comunicación.
- Psicólogo recomendado en casos de alta carga emocional o complejidad en la relación.

**15.4.6.4 Partes del conflicto**

- Establecer sus puntos e intereses en pro de un acuerdo conjunto.
- Escuchar activamente a la otra parte.

- Mantener prudencia y confidencialidad respecto de lo que se ventile durante el proceso.
- Proponer fórmulas para solucionar sus conflictos.

#### **15.4.7 Documentación y herramientas de uso en el proceso**

Se recomienda que la firma adopte los siguientes documentos:

1. **Checklist de idoneidad** (anexo A).
2. **Acuerdo de Participación Colaborativa** (anexo B).
3. **Formato de hoja de intereses** (anexo C).

### **15.5 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y MEDIDAS DE MITIGACIÓN**

**Riesgo:** Costos para las partes y oposición a pagar expertos.

**Mitigación:** Hacer claridad en la etapa 1 del proceso sobre un presupuesto estimado. Además, priorizar únicamente expertos que puedan aportar valor real a la solución del conflicto.

**Riesgo:** Falta de confianza entre profesionales externos.

**Mitigación:** Establecer un tipo de red con abogados, profesionales de otras áreas que puedan tener acuerdos de ética y confidencialidad. Respecto a lo anterior, si bien es preferible contar con abogados con un sólido conocimiento en el mecanismo, no es indispensable para llevar a cabo el trámite propuesto para solucionar el conflicto bajo conciliación.

**Riesgo:** Inasistencia o abandono de las partes.

**Mitigación:** Preparar adecuadamente a las partes, explicar costos y beneficios, además de mantener una agenda clara. Se puede establecer, además, una penalidad acordada por incumplimiento de alguna de las partes en el Acuerdo de Participación.

## 15.6 ESCALAMIENTO

Se propone con el fin de hacer sostenible este mecanismo:

- Incorporar el servicio con tarifas diferenciadas dependiendo de las circunstancias de cada conflicto.
- Crear un núcleo de abogados y profesionales que gestionen dichos casos.
- Establecer alianzas con centros de atención psicológica y peritajes de distintas ramas del conocimiento, con el fin de obtener tarifas preferenciales en caso de ser requerida su presencia.

## 15.7 PLAN PILOTO Y CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

El objetivo de este plan piloto es probar el protocolo en condiciones reales con 3–5 casos representativos durante 3 meses, medir viabilidad, ajustar herramientas y definir escala, teniendo en cuenta que lo propuesto busca fortalecer las falencias que se dan en el marco del mecanismo de la conciliación.

El cronograma que se propone es de 3 meses.

1. **Mes 1:** Selección de casos piloto y ejecución de Etapas 0 a 2.
2. **Mes 2:** Desarrollo de sesiones conjuntas (Etapa 3).
3. **Mes 3:** Formalización de acuerdos y seguimiento inicial (Etapas 4–5).
4. **Cierre del piloto:** Informe con indicadores y ajustes recomendados.

## **16. CUARTO INFORME: INFORME FINAL**

Durante la realización de esta etapa se compilaron todos los informes desarrollados a lo largo de la práctica jurídico social. Lo anterior dio como resultado un estudio del funcionamiento de los Mecanismos de Solución de Conflictos especialmente en la Conciliación, junto a un análisis cuantitativo y cualitativo de su uso en la práctica jurídica de la firma Sánchez Zambrano y Mancilla Abogados. Producto de lo anterior, se desarrollo un protocolo para implementar el mecanismo del Derecho Colaborativo que busca potenciar y facilitar los problemas complejos y emocionalmente difíciles para facilitar acuerdos duraderos a lo largo del tiempo.

## **17. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **1. Pertinencia del modelo colaborativo:**

A partir de los datos recogidos (55 % de actas de acuerdos en conciliación, reducción significativa de tiempos de resolución, pero limitaciones en casos de familia), se observa que el Derecho Colaborativo puede ser una oportunidad real para aumentar y fortalecer el catálogo de mecanismos de solución de controversias especialmente cuando se refuerza en la conciliación, aportando herramientas más integrales para abordar conflictos complejos y de alta emocionalidad.

## **2. Viabilidad del protocolo de implementación:**

La puesta en marcha del protocolo diseñado es viable dentro de la estructura actual de la firma, si se realiza bajo los criterios expuestos, y el uso de formatos estandarizados que permitan aplicar el modelo con claridad, orden y seguimiento permanente.

## **3. Aspectos éticos y normativos para tener en cuenta:**

Las etapas propuestas tienen como fin ser usadas como una extensión de la conciliación, más no como su sustituto, ya que este último sigue siendo el mecanismo más frecuente en el contexto colombiano. El derecho colaborativo, en ese sentido, puede presentarse como un módulo especializado dentro de la conciliación que alcanza acuerdos más ajustados a las necesidades de los clientes cuando hay situaciones de alta complejidad.

Si bien este mecanismo no tiene una regulación o reglamentación formal en el ordenamiento jurídico colombiano, el hecho de que sus efectos sean básicamente los de una transacción habilita a las partes, junto a sus abogados, para que puedan incorporar esta metodología para alcanzar acuerdos integrales y duraderos que permitan subsanar las diferencias del conflicto. Además, es importante tener presente, que bajo el modelo tradicional dispuesto para este MASC, los abogados no estarán habilitados para intervenir eventualmente en un asunto litigioso basado en el mismo objeto por el cual se inició el proceso colaborativo, aclarando que implementación de este aspecto está sujeto a la voluntad de las partes.

## **4. Conciliación y Derecho colaborativo:**

El derecho colaborativo se propone como una innovación que puede articularse de forma conjunta con el mecanismo de la conciliación para cubrir los problemas o deficiencias que este pueda tener. Por tal razón, son complementarios ya que si

bien la conciliación funciona, el derecho colaborativo puede fortalecerlo en casos donde aquel falla.

Con base en lo anterior, se concluye que la adopción del Derecho Colaborativo mediante el protocolo desarrollado es pertinente, siempre que su implementación se realice con rigor técnico y acompañamiento ético-jurídico adecuado.

## BIBLIOGRAFÍA

ANDER-EGG, Ezequiel. Diccionario del trabajo social. 23 ed. Buenos Aires. Mariela Cuevas Rojas y Azucena Fuertes Mamami. Editorial Brujas, 2009. p. 79. ISBN 978-987-591-166-6

CABRERA DIRCIO, Julio y AGUILERA DURAN, Jesús. La justicia alternativa, el derecho colaborativo y sus perspectivas en México. Cuest. Const. 2019, n.40, pp.243-275. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S14059193201900010](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S14059193201900010) Epub 20-Mar-2020. ISSN 1405-9193. <https://doi.org/10.22201/ij.24484881e.2019.40.13234>

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1563 (12, julio, 2012). Por medio de la cual se expide el Estatuto de Arbitraje nacional e internacional y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial, 2012. No. 48.489. Disponible en: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1563\\_2012.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1563_2012.html)

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1564 (12, julio, 2012). Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial, 2012. No. 48.489. Disponible en: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1564\\_2012.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1564_2012.html)

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 2220 (30, junio, 2022). Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial, 2022 No. 52.081. Disponible en: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_2220\\_2022.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2220_2022.html)

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 270 (7, marzo, 1996). Estatutaria de la administración de justicia. Diario Oficial, 1996, No. 42.745. Disponible en: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0270\\_1996.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0270_1996.html)

COLOMBIA. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (20, julio, 1991). Gaceta Constitucional, Bogotá, 1991, no. 116. Disponible en: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-037. (5, febrero, 1996). M.P. Vladimiro Naranjo Mesa. Bogotá: La Corte, 1996. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1996/c-037-96.htm>

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-098. Expediente D-3179 (31, enero, 2001). M.P. Martha Victoria Sachica Méndez. Bogotá: La Corte, 2001. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-098-01.htm>

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-1195. Expediente D-3519. (15, noviembre, 2001). M.P. Manuel José Cepeda Espinosa y Marco Gerardo Monroy Cabra. Bogotá: La Corte, 2001. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-1195-01.htm>

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-893. Expediente D-3399. (22, agosto, 2001). M.P. Clara Inés Vargas Hernández. Bogotá: La Corte, 2001. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-893-01.htm>

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-902. Expediente D-7216. (17, septiembre, 2008). M.P. Nilson Pinilla Pinilla. Bogotá: La Corte, 2008. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2008/c-902-08.htm>

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-603. Expediente D-11922. (11, diciembre, 2019). M.P. Alberto Rojas Ríos. Bogotá: La Corte, 2019. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/c-602-19.htm>

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-338. Expediente T-12031. (24, agosto, 1993). M.P. Alejandro Martínez Caballero. Bogotá: La Corte, 1993. Disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1993/t-338-93.htm>

CUADRA RAMIREZ, José Guillermo. Medios alternativos de resolución de conflictos como solución complementaria de administración de justicia. México: Suprema Corte de Justicia de la Nación, [c.a.] 2017. Disponible en: <https://www.scjn.gob.mx/sites/default/files/transparencia/documentos/becarios/040jose-guillermo-cuadra-ramirez.pdf>

DIAZ GUIDE, Alejandra. Mecanismos Colaborativos: nuevos paradigmas y rol del juez. En: Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos Chile: Academia Judicial de Chile, [c.a.] 2020. p. 4. Disponible en: [https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/MASC\\_MATERIAL\\_DOCENTE.pdf](https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/MASC_MATERIAL_DOCENTE.pdf)

DOMINGUEZ B., Roberto y GARCÍA D., Silvia. Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones. En: Working Papers 2002/48. Universidad Rey Juan Carlos, Facultad de ciencias jurídicas y sociales. Enero, 2003. ISBN 84/688-08264-I

FUQUEN ALVARADO, María Elina. Los conflictos y las formas alternativas de resolución. En: Tabula Rasa, Enero - diciembre 2003, núm. 1, pp. 265-278. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>

GUIDO BONILLA, et al. Conflicto y justicia: Programa de Educación para la Democracia. Bogotá, 1998. Instituto para el Desarrollo de la Democracia Luis Carlos Galán. p. 43.

JARES, Xesús. Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia. Madrid: Editorial Popular, 2002. Pp. 239.

LEZCANO MIRANDA, Martha. La justicia de todos: mecanismos alternativos de solución de conflictos. 3 ed. Medellín: Fundación Universidad Autónoma de las Américas; Biblioteca Jurídica Dike, 2016. p. 153. ISBN 9789587311600

PELAEZ HERNÁNDEZ, Ramon Antonio. Los mecanismos alternativos de solución de conflictos. En el contexto del derecho de acceso a la justicia. Bogotá: Ediciones Doctrina y ley Ltda, 2017. P. 51.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.8 en línea]. Disponible en: <https://dle.rae.es>

RICO PUERTA, Luis Alfonso. Teoría General del Proceso. La autodefensa o autotutela. 4 ed. Bogotá: Tirant lo Blanch, 2019. p 37-38. ISBN 978-84-1336-172-7

VADO GRAJALES, Luis. Medios Alternativos de Resolución de Conflictos. México: RU Jurídicas, 2020. p. 373-375. Disponible en: <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/7nuevo.pdf>

VILLA VILLA, Sandra y MARES AGÜERO, Manuel Alejandro. Mecanismos alternativos de solución al conflicto y medios alternativos de solución al conflicto. En: *Advocatus*, Universidad Libre seccional Barranquilla. Diciembre, 2022. No. 39. ISSN: 0124-0102. p. 12

## Anexo 1. Checklist de idoneidad para casos colaborativos

Nombre del Cliente:

Fecha de diligenciamiento:

### I. Naturaleza del conflicto

- ♦ ¿Se trata de un conflicto civil, familiar o patrimonial transigible?  
 Sí     No
- ♦ ¿Existen temas de orden público o derechos que no puedan transigirse?  
 Sí     No
- ♦ ¿Es posible separar la parte transigible del conflicto?  
 Sí     No

### II. Voluntad de las partes

- ♦ ¿Ambas partes acuden voluntariamente al proceso?  
 Sí     No     Solo una de las partes
- ♦ ¿Existe disposición inicial para dialogar o negociar soluciones conjuntas?  
 Sí     No     No se sabe aún
- ♦ ¿Alguna parte manifestó expresamente que no desea acuerdos amistosos?  
 Sí     No

### III. Factores emocionales

- ♦ ¿Hay antecedentes de agresión, violencia o relaciones tóxicas entre las partes?  
 Sí     No
- ♦ ¿El conflicto involucra elementos emocionales que impidan diálogo tranquilo?  
 Sí     No     Parcialmente
- ♦ ¿Se requiere apoyo psicológico previo o durante el proceso?  
 Sí     No     Tal vez

### IV. Factores jurídicos

- ♦ ¿Ambas partes cuentan con asesoría jurídica?  
 Sí     No
- ♦ ¿El conflicto implica análisis técnico contable, pericial o financiero?  
 Sí     No
- ♦ ¿Las partes están dispuestas a asumir costos adicionales (peritos, sesiones, etc.)?  
 Sí     No     No definido

## V. Relación de las partes

- ◆ ¿Es importante preservar una relación futura entre las partes?
  - Sí     No

## VI. Resultado

- Se considera **APTO** para derecho colaborativo
- Apto con condiciones** (requiere preparación emocional o técnica previa)
- NO apto** — se recomienda otra vía (conciliación extrajudicial en Derecho o eventualmente proceso judicial)
- Parcialmente**: solo algunas pretensiones pueden tratarse colaborativamente.

## Anexo 2. Acuerdo de participación colaborativa

En Bucaramanga, Santander, el día \_\_\_\_\_ entre los suscritos, de una parte \_\_\_\_\_, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_, y de otra parte \_\_\_\_\_, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_, en adelante denominadas “las Partes”, junto con sus respectivos abogados

- **Abogado de** \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_, T.P. No. \_\_\_\_\_ del C.S. de la J.;
- **Abogado de** \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_, T.P. No. \_\_\_\_\_ del C.S. de la J.;

Se celebra el presente Acuerdo de Participación para iniciar un proceso de Derecho Colaborativo bajo el mecanismo de conciliación, conforme a las siguientes cláusulas:

**CLÁUSULA PRIMERA – OBJETO:** El objeto del presente acuerdo es establecer los compromisos éticos y procedimentales que regirán el proceso de Derecho Colaborativo que las partes han decidido adelantar para gestionar el conflicto descrito a continuación:

---

---

---

**CLÁUSULA SEGUNDA – COMPROMISOS DE LAS PARTES:** Mediante este acuerdo, las partes se comprometen a:

- a) Participar de forma voluntaria y activa en todas las sesiones programadas;
- b) Expresar sus intereses reales con honestidad y respeto;

- c) Evitar cualquier acción que obstaculice el avance del proceso;
- d) Facilitar la participación de terceros expertos si llega a requerirse.

**CLÁUSULA CUARTA – FUNCIONES DE LOS ABOGADOS COLABORATIVOS:** Los abogados se comprometen a:

- a) Asesorar técnicamente a sus clientes;
- b) Mantener la confidencialidad de toda la información compartida en el proceso;
- c) Propender por la construcción de soluciones razonables y equilibradas;
- d) Respetar el equilibrio de la negociación y promover la comunicación efectiva.

(Cláusula opcional, según aprobación de la firma):  
Si el proceso colaborativo termina sin acuerdo, los abogados firmantes se abstendrán de representar posteriormente a sus clientes en procesos judiciales derivados del mismo conflicto.

**CLÁUSULA QUINTA – CONFIDENCIALIDAD:** Toda información compartida por las partes —verbal, escrita o digital— será considerada estrictamente confidencial. Ninguna de las partes ni sus abogados podrá utilizar dicha información como prueba en procedimientos judiciales posteriores.

**CLÁUSULA SEXTA – PARTICIPACIÓN DE TERCEROS:** Cuando resulte necesario para una mejor comprensión del conflicto, por decisión conjunta de las partes o a recomendación profesional, podrán intervenir expertos externos (psicólogos, contadores, peritos, etc.), quienes firmarán un documento de confidencialidad antes de participar.

**CLÁUSULA SÉPTIMA – DURACIÓN DEL PROCESO:** El proceso colaborativo tendrá una duración estimada de \_\_\_\_\_ semanas, prorrogable por mutuo acuerdo, siempre que se mantenga el compromiso de las partes.

**CLÁUSULA OCTAVA – COSTOS:** Cada parte asumirá los honorarios de su respectivo abogado. Los honorarios de expertos o facilitadores externos serán asumidos por las partes en proporción del 50% cada parte.

**CLÁUSULA NOVENA – TERMINACIÓN DEL PROCESO:** El proceso podrá darse por terminado en cualquier momento por decisión expresa de una de las partes. También podrá finalizarse si se verifican conductas de mala fe o incumplimiento de este acuerdo.

**CLÁUSULA DÉCIMA – FORMALIZACIÓN DEL ACUERDO COLABORATIVO:** En caso de alcanzarse un acuerdo, este será formalizado por escrito, suscrito por las partes y podrá ser elevado a documento público, escritura pública, conciliación o contrato transaccional según lo acordado.

Con base en todo lo anterior, las partes y sus abogados manifiestan su voluntad de acogerse al presente acuerdo, firmando en señal de aceptación

---

---

---

---

## Anexo 3. Hoja de intereses y mapa de prioridades para preparación individual

Nombre del cliente:

Fecha:

### 1. Descripción del conflicto desde perspectiva de cliente:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### 2. Intereses o necesidades principales:

Aspecto	Interés o necesidad	Prioridad
Económico o patrimonial	_____	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Personal o emocional	_____	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Familiar	_____	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Jurídico	_____	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Otro: _____		<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja

#### 1. Límites o puntos no negociables del cliente:

---

---

#### 2. Opciones que estaría dispuesto a considerar:

---

---

#### 3. Otros factores relevantes:

---

---

