

**ELABORACIÓN CARTILLA PRÁCTICA DE CONCILIACIÓN EN DERECHO
PARA ESTUDIANTES DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD
INDUSTRIAL DE SANTANDER**

SANDRA MARCELA SERRANO RODRÍGUEZ.

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
BUCARAMANGA
2016**

**ELABORACIÓN CARTILLA PRÁCTICA DE CONCILIACIÓN EN DERECHO
PARA ESTUDIANTES DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD
INDUSTRIAL DE SANTANDER**

SANDRA MARCELA SERRANO RODRIGUEZ.

**Trabajo de Grado para optar por el título de
Abogada.**

Directora

CLARA INÉS TAPIAS PADILLA

Abogada.

Tutora

BRIGGITT DAYANA JAIMES HERNÁNDEZ

Abogada.

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

2016

DEDICATORIA

A mi madre Ana Victoria Rodríguez García toda mi admiración y respeto por ser siempre mi amiga y compañera en cada etapa vivida, por su amor incondicional en mi formación personal y profesional, para ella y por ella este logro y todos los venideros.

A mi hermana Diana Carolina Serrano Rodríguez por sus consejos y su amor infinito, y a mis sobrinos Tomás Esteban y Andrés David Mendoza Serrano por brindarme alegrías y sonrisas todos los días.

Ustedes son el motor de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

A David Sebastián Guáqueta Rivera por apoyarme, cuidarme y aconsejarme durante todo este proceso.

A mi directora de práctica Dra. Clara Inés Tapias Padilla por abrirme las puertas del Consultorio Jurídico y brindarme sus conocimientos y acompañamiento durante todo el proceso de práctica.

A mi tutora de práctica Dra. Briggitt Dayanna Jaimes Hernández por sus consejos y apoyo incondicional durante toda mi estadía como estudiante y practicante.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
2. OBJETIVOS	18
2.1. OBJETIVO GENERAL	18
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
3. MARCO DE REFERENCIA	19
3.1. MARCO DE ANTECEDENTES JURÍDICOS	19
3.2. MARCO TEÓRICO	21
3.2.1. Historia de la conciliación en Colombia.	21
3.2.2. Teorías interpretativas de la conciliación.	26
3.2.2.1. Teoría procesalista.	27
3.2.2.2. Teoría jurisdiccional.	28
3.2.2.3. Teoría del negocio jurídico.	29
3.2.2.4. Teoría mixta.	29
3.3. MARCO CONCEPTUAL	30
3.3.1. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.	30
3.3.2. Conciliación.	32
3.3.3. Conflicto.	34
3.3.4. Procedimiento conciliatorio.	34
3.3.5. Competencia.	35
3.3.6. Acuerdo.	36
4. INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN	38
4.1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	38
4.2. DOMICILIO	40
4.3. RESEÑA HISTÓRICA	40
5. ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE LA PRÁCTICA	43

5.1. PRIMER INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS	45
5.1.1. Actividades realizadas.	46
5.1.2. Informe de gestión.	46
5.2. SEGUNDO INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS	50
5.2.1. Actividades realizadas.	51
5.2.2. Informe de gestión.	51
5.3. TERCER INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS	59
5.3.1. Actividades realizadas.	60
5.3.2. Informe de gestión.	61
5.3.2.1. Análisis de resultados.	62
5.3.2.1.1. Análisis de resultados observaciones de apoderados.	62
5.3.2.1.2. Análisis de resultados observación de conciliador.	65
5.3.2.1.3. Análisis de resultados encuesta apoderado.	70
5.3.2.1.4. Análisis de resultados encuesta conciliador.	73
5.3.2.1.5. Conclusiones.	78
5.4. CUARTO INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS	79
5.4.1. Actividades realizadas.	80
5.4.2. Informe de gestión.	80
5.4.2.1. Esquema Cartilla de Conciliación en Derecho para estudiantes de Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander.	81
5.4.2.2. Producción escrita de la cartilla.	82
6. CONCLUSIONES	88
7. RECOMENDACIONES	90
BIBLIOGRAFÍA	92
ANEXOS	99

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Descripción por semanas y actividades desarrolladas en la práctica	43
Tabla 2. Cronograma de actividades realizadas durante la práctica	45
Tabla 3. Tabla de frecuencias de observación de apoderados	64
Tabla 4. Tabla de ítems de frecuencia observación de conciliador	68

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Promedios de ítems etapa 1 observación de conciliador	69
Figura 2. Promedios de ítems etapa 2 observación de conciliador	70
Figura 3. Promedio de ítems de percepción de desempeño encuesta apoderado	72
Figura 4. Promedio de ítems de percepción de preparación encuesta apoderado	72
Figura 5. Frecuencias reporte de inseguridad encuesta apoderado	73
Figura 6. Frecuencia reporte de seguimiento de acuerdos encuesta apoderado	73
Figura 7. Promedio de ítems de percepción de desempeño encuesta conciliador	76
Figura 8. Promedio de ítems de percepción de preparación encuesta conciliador	77
Figura 9. Promedio de ítems de percepción de comodidad encuesta conciliador	77
Figura 10. Frecuencias reporte de inseguridad encuesta conciliador	77

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato de observación apoderado	100
Anexo B. Formato de observación conciliador	102
Anexo C. Formato de consentimiento informado estudiante	105
Anexo D. Formato de consentimiento informado usuario	106
Anexo E. Formato de encuesta apoderados	107
Anexo F. Formato de encuesta conciliadores	110
Anexo G. Cartilla Práctica de Conciliación en Derecho	113

RESUMEN

TÍTULO: ELABORACIÓN CARTILLA PRÁCTICA DE CONCILIACIÓN EN DERECHO PARA ESTUDIANTES DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER*

AUTORA: SANDRA MARCELA SERRANO RODRÍGUEZ**

PALABRAS CLAVES: Cartilla de Conciliación en Derecho, Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, Conciliación en Derecho, Centro de Conciliación, Procedimiento Conciliatorio.

DESCRIPCIÓN:

En aras de aportar en la formación de los estudiantes de último año de Derecho de la UIS, se realizó el presente trabajo como parte de la práctica jurídico social. Consistió en la elaboración y producción escrita de una cartilla de conciliación en Derecho, para los estudiantes del Consultorio y Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander.

El presente libro se divide en siete capítulos: planteamiento del problema; elaboración de marco jurídico, teórico y conceptual sobre la conciliación en derecho en Colombia; breve descripción del Centro de conciliación de la universidad; informes el desarrollo metodológico utilizado para la elaboración de la cartilla; conclusiones y recomendaciones producto de la práctica. Finalmente, se encuentra el producto final objeto de la práctica, la producción escrita de la cartilla.

La cartilla surge con la necesidad de crear una herramienta pedagógica que ayude a los estudiantes en el desempeño de roles dentro del procedimiento conciliatorio. Se espera que pueda ser consultada en cualquier momento ante situaciones dudosas, teniendo en cuenta desde luego la normatividad vigente, que versa sobre mecanismos alternativos para la resolución de conflictos, específicamente la conciliación, así mismo la normatividad de acciones que exige ésta como requisito de procedibilidad, tanto en asuntos civiles, comerciales, administrativos y de familia. Esta cartilla requiere no solo su uso como herramienta de primera mano, sino que además requiere una actualización permanente por tratarse de un recurso que fortalece los servicios al ciudadano que quiere un acceso a la justicia con efectivas garantías de sus derechos, a través del mejor mecanismo de resolución de conflictos como es la conciliación.

* Trabajo de grado.

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Derecho y Ciencia Política. Directora. Clara Inés Tapias Padilla. Abogada.

ABSTRACT

TITLE: MAKING OF A CONCILIATION IN LAW PRACTICAL POCKETBOOK GUIDE FOR STUDENTS FROM THE UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER LEGAL OFFICE*

AUTHOR: SANDRA MARCELA SERRANO RODRÍGUEZ**

KEYWORDS: Conciliation in law practical pocketbook guide, Alternative Dispute Resolution Mechanisms, Conciliation in law, Conciliation Center, Conciliatory procedure.

DESCRIPTION:

In order to contribute in last year students' formation, from Law and Political Science School in Universidad Industrial de Santander, this work was realized as a part of the legal and social practice. It consisted in writing and making of a conciliation in law practical pocketbook guide, for students from the Legal Office and Conciliation Center of Universidad Industrial de Santander.

This book divides in seven chapters: problem proposal; making of legal, theoretical and conceptual framework about conciliation in law in Colombia; short description of the university's Conciliation Center; reports that includes the methodological development used for the making of the pocketbook guide; conclusions and recommendations of the practice. Finally, it is found the final product of the practice, the writing of the pocketbook guide.

The pocketbook guide appears with the need of creating a pedagogical tool that helps students in their role performance inside the conciliatory procedure. It is expected that the guide can be consulted in any time in front of dubious situations, taking into account of course the current regulations, which deals with alternative mechanisms for conflict resolution, namely conciliation, also the regulations of actions that requires this as a procedural requirement, both in civil, commercial, administrative and family affairs. This book requires not only use as a tool first hand, but also requires constant updating because it is a resource that strengthens services to the citizen who wants access to justice with effective guarantees of their rights through the best mechanism conflict resolution as is conciliation.

* Project of grade

** Faculty of Humanities. School of Law and Political Science. Directora, Clara Inés Tapias Padilla.

INTRODUCCIÓN

Por medio del presente informe final se pretende demostrar el cumplimiento de los objetivos consignados en la propuesta de práctica jurídica social desarrollada en el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander. Se trazó como objetivo principal elaborar una herramienta práctica para reforzar el aprendizaje de los estudiantes de último año de la Carrera de Derecho y Ciencia Política, este objetivo nace de la necesidad de los estudiantes para mejorar su calidad de desempeño como conciliadores y apoderados durante el procedimiento conciliatorio.

Mediante la elaboración metodológica trazada en tres etapas se efectuó satisfactoriamente los objetivos trazados. Este cumplimiento se puede constatar por medio de la realización de las diferentes actividades que se desarrollaron con el fin de cumplir con los objetivos, mediante trabajo exploratorio para conocer los aspectos positivos y a mejorar de los estudiantes que fungen como conciliadores o apoderados de parte en el Centro de Conciliación de la universidad, mediante análisis de resultados de los aspectos recogidos en la etapa exploratoria se identificaron las necesidades de los estudiantes durante su ejercicio práctico en los roles descritos, igualmente se realizó trabajo de investigación de fuentes bibliográficas que ayudaran a sustentar teóricamente lo consignado en el producción escrita de la cartilla y por último con toda la información recolectada se dio inicio a la producción escrita de la Cartilla de Conciliación en Derecho para los estudiantes de último año de la carrera de Derecho de la Universidad Industrial de Santander cumpliendo finalmente con todos los objetivos trazados en la propuesta.

La práctica jurídico social desarrollada en el Centro requirió del estudio juicioso de las normas jurídicas sobre el tema de la Conciliación en Derecho en Colombia con

sus múltiples componentes para el desarrollo práctico del mismo tales como conocer las disposiciones legales en cuanto a principios de la conciliación, funciones del conciliador, funcionamiento de los centros de conciliación adscrito a las universidades, teoría del conflicto, procedimiento conciliatorio extrajudicial en las áreas civil, comercial, familia y penal, conocer la normatividad interna que rige el Centro de la Conciliación de la universidad, entre otros.

Este trabajo se compone de varios capítulos en el cual en un primer momento se planteará el problema y los objetivos trazados en la propuesta de práctica jurídico social, luego se hará una breve exposición de los antecedentes jurídicos de la Conciliación en Colombia, junto con un marco teórico y conceptual sobre el tema. Luego se procederá a realizar un acápite con información del Centro de Conciliación UIS, lugar donde realicé la práctica, se hará una breve descripción sobre la organización con sus objetivos y fines misionales, y una reseña histórica sobre el funcionamiento del centro.

Posteriormente se evidenciará el sustento de las actividades desarrolladas durante la práctica jurídico social como modalidad de grado por medio de la descripción puntual de cada una de las actividades realizadas para cumplir con los objetivos trazados. Lo anterior está plasmado en una serie de informes que constata la realización efectiva de las funciones y actividades propias como practicante en el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander.

El trabajo realizado durante la práctica es de gran importancia ya que como resultado ofrece un producto pedagógico de creación propia del practicante para que los estudiantes tengan más herramientas al momento de ejercer sus roles dentro del procedimiento conciliatorio contribuyendo con su formación profesional.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Centro de Conciliación es una unidad adscrita al Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander¹, la cual para el año 2014 atendió un total de 388 solicitudes de audiencias de conciliación llevadas a cabo por los estudiantes que se encuentran realizando la práctica académica en el Consultorio Jurídico². Actualmente, los estudiantes que llegan al Centro de Conciliación a ejercer sus roles tanto de estudiante conciliador en derecho como de apoderado de parte, realizan una capacitación³ sobre Mecanismos Alternativos de Solución en Conflictos con un especial énfasis en la Conciliación, funcionamiento del Centro de Conciliación, análisis del conflicto, áreas del derecho, habilidades de la comunicación entre otras, para fungir como conciliadores en derecho y apoderados de parte, atendiendo a lo establecido en la norma vigente. Dado que nos encontramos en un escenario docente-asistencial, es decir de aprendizaje, en el marco de una responsabilidad social a través de la inducción al consultorio jurídico y centro de conciliación y capacitaciones de mecanismos alternativos de solución de conflictos, se pretende proporcionar a los practicantes del consultorio y del centro, los conocimientos y las herramientas necesarias para su ejercicio, pero se evidencia en el ejercicio de la práctica en el centro de Conciliación la necesidad de compilar todo los aspectos abordados y temas tratados de manera previa al ejercicio de la práctica.

En la práctica presentan: falencias procedimentales tales como que no tienen claro cuáles son sus funciones dentro de las diferentes etapas previas y posteriores a la audiencia de conciliación, al radicar la solicitud de conciliación no tienen claridad en

¹ Tomado de: Base de Datos Interna del Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander.

² Para el año 2015 aumentó cerca de un 20% el número total de audiencias de conciliación realizadas.

³ En cumplimiento del artículo 11 de la Ley 640 de 2001 en concordancia del Decreto 1829 de 2013, y Resolución 221 del 5 de mayo de 2014, expedida por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

cuales son los anexos indispensables para radicar las audiencias; falencias en los roles que se desempeñan dentro de la audiencia, por ejemplo, en las audiencias no saben cómo asumir el rol como conciliadores o apoderados, tiempos para hablar, como dar la palabra a las partes, la escucha activa; y falencias de elaboración escrita, es decir, al momento de redactar actas, constancias o informes no encuentran la manera correcta de hacerlo, haciendo más lento y dispendioso el proceso conciliatorio. Estas falencias son eventualmente presentadas debido a su calidad de estudiante en proceso de formación y su falta de experiencia en el desarrollo práctico de ejercicio conciliatorio.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar una herramienta práctica que permita fortalecer el aprendizaje de la conciliación en derecho de los estudiantes de Consultorio Jurídico en el marco de su formación profesional de la carrera de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar fortalezas y debilidades de los estudiantes practicantes del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación en el marco de su formación profesional.
2. Identificar las características de la población atendida en el Centro de Conciliación UIS con el fin de garantizar su adecuada atención. Interacción estudiante-beneficiario.
3. Elaborar el procedimiento conciliatorio en derecho y las etapas del trámite atendiendo a los lineamientos establecidos en el centro de conciliación UIS.
4. Compilar las herramientas y competencias propias de los roles de conciliador y apoderado en el procedimiento conciliatorio.
5. Construir una cartilla práctica y asequible al estudiante de consultorio jurídico que contenga los elementos de apoyo necesarios para el adecuado desempeño en el marco de su práctica jurídica.

3. MARCO DE REFERENCIA

3.1. MARCO DE ANTECEDENTES JURÍDICOS

Debido a que el desarrollo de la práctica social en el Centro de Conciliación de la universidad va dirigida a la elaboración de una cartilla práctica para estudiantes, la norma directriz para llevar a cabo el proyecto es la Ley 640 de 2001 vinculada con todo el sustento normativo vigente que permita ilustrar a los estudiantes de manera pedagógica el desarrollo de las actividades propias del conciliador y apoderado dentro de las diligencias conciliatorias. Por lo cual, el marco de antecedentes jurídico se centra en la Ley 640 de 2001 sin que de ello se infiera la importancia de sentencias, libros, tesis, revistas y demás fuentes investigadas que hacen referencia a la conciliación.

La conciliación en Colombia ha tenido un amplio desarrollo normativo antes de la promulgación de la Carta Política del 1991 y por supuesto posterior a ella. Haciendo referencia únicamente al desarrollo normativo después del año 1991 por su importancia constitucional y legal se deba hacer mención a las leyes Ley 23 de 1991, Ley 446 de 1998 y Ley 640 de 2001 como columna vertebral en materia de conciliación en Colombia. El artículo 116 inciso final de la Constitución Política de 1991 permitió que los particulares pudieran ejercer de manera transitoria la función de administrar justicia en la condición de conciliadores o árbitros bajo los lineamientos establecidos por la ley. Anterior al mandato constitucional, se expidió en 1991 la Ley 23 por medio de la cual se crearon mecanismos para ayudar a descongestionar los despachos judiciales.

Ante la implementación de la conciliación como mecanismo de solución de conflictos, la Corte Constitucional manifestó “la conciliación es no sólo congruente con la Constitución del 91, si no que puede evaluarse como una proyección, en el

nivel jurisdiccional, del espíritu pacifista que informa a la Carta en su integridad”⁴. Ésta resaltó la importancia de la conciliación y esbozó el posible impacto social positivo que traería la implementación del mecanismo en el futuro.

La Ley 23 de 1991⁵ definió por primera vez la conciliación como un mecanismo que buscaba evitar la judicialización de los conflictos. Luego, la ley 446 de 1998⁶ modificó el concepto de conciliación y la definió como un mecanismo de resolución de conflictos, ampliando la manera de ver y entender la conciliación. De la definición dada por la Ley 446 de 1998 se infieren las características principales de la conciliación: “1. Mecanismo de resolución de conflictos; 2. Autogestión de las partes en conflicto; 3. El conciliador es un tercero neutral y calificado”⁷. Encontrando en estas tres características un resumen sustancioso y práctico de lo que se constituye el mecanismo de la conciliación en Colombia.

Antes de promulgarse la Ley 640 de 2001, las personas no confiaban en el mecanismo por los vacíos legales que tenía. Al entrar en vigencia la norma se implementaron nuevas funciones a los conciliadores y centros de conciliación con el fin de que el trámite conciliatorio tuviera más peso jurídico. Entre las funciones se encuentran la elaboración, registro, control y vigilancia de las actas por parte del conciliador. Adicional a estas funciones, la norma otorgó los mismos efectos que una sentencia al acta conciliatoria, lo cual ha permitido que las personas confíen en

⁴ CASTAÑO, José Ignacio. Capítulo III: Fundamento constitucional y desarrollo legal de la figura conciliatoria. En: Tratado sobre conciliación. Bogotá: Editorial Leyer, 2004, p. 38.

⁵ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 23 (21, marzo, 1991), Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los despachos judiciales, y se dictan otras disposiciones, Diario Oficial Bogotá D.C., 1991, Art. 23.

⁶ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 446 (7, julio, 1998), Diario Oficial Bogotá D.C., 1998, Art. 64, 52 p.

⁷ PEÑA SANDOVAL, Harbey. 20 años del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia: Breve análisis normativo. Artículo Colfuturo, 2012, p. 11.

la efectividad del mecanismo. Frente a los conciliadores, las tres leyes ya mencionadas han hecho referencia a las cualidades y aptitudes que debe tener una persona para fungir como conciliador en centros públicos incluyendo los adscritos a los Consultorios Jurídicos de las Universidades. Con respecto a los estudiantes que optan como conciliadores cabe mencionar que solo pueden hacerlo dentro de los asuntos que por su calidad de estudiantes pueden actuar en materia de derecho de familia, civil o penal.

El Decreto 1829 de 2013 del 27 de agosto de 2013 reglamentó los requisitos que deben cumplir todas las entidades públicas y privadas, incluyendo los consultorios jurídicos de las universidades que estén interesados en formar a las personas como conciliadores y a su vez pretendan crear sus propios centros de conciliación para impartir la práctica de la conciliación extrajudicial en derecho. Este decreto es de gran importancia ya que es la norma que regula el funcionamiento del centro de conciliación de la universidad.

Posteriormente con los Decreto 1096 de 2015 y Decreto 2462 de 2015 actualiza la normatividad legal en materia de conciliación unificando definiciones en materia de conciliación, requisitos de los centros y conciliadores y demás temas concordantes con la materia.

3.2. MARCO TEÓRICO

3.2.1 Historia de la conciliación en Colombia. La conciliación surgió como una figura que busca superar situaciones conflictivas mediante el diálogo y el consenso entre las personas involucradas en el mismo. La Sentencia C 893 de 2001 hace referencia al origen de la conciliación consignado en que este:

Se remonta a los sistemas jurídicos de las primeras sociedades, al tiempo que fue desarrollado por los regímenes legales más evolucionados, como el romano. Su importancia como herramienta de

control social y pacificación de la comunidad ha sido reconocida por casi todas las culturas en todos los tiempos. La Ley de las XII tablas, por ejemplo, otorgaba fuerza obligatoria a lo que convinieran las partes al ir a juicio. En el régimen judicial de la antigua China, la mediación era considerada como el principal recurso para resolver las desavenencias, tal como lo planteaba Confucio al sostener que la resolución óptima de las discrepancias se lograba mediante la persuasión moral y el acuerdo, pero no bajo coacción⁸.

En Colombia, buscar esa figura para solucionar los conflictos de manera alterna no ha sido un tema reciente. A inicios del siglo XX, mediante la Ley 21 de 1920, se propuso por primera vez la Conciliación como mecanismo para dirimir las diferencias frente a los conflictos laborales. Si bien esta ley sólo dispuso etapas de negociación que debían ser agotadas ante la ocurrencia de conflictos en materia laboral, se puede considerar como la “ley pionera en materia de conciliación”⁹ y base para el desarrollo normativo que décadas después reglamentaría el legislador.

Para inicios del siglo XX, además del antecedente en materia laboral, también en Colombia se podían dirimir las diferencias entre personas a partir de lo establecido en distintos pactos internacionales de los cuales hizo parte. Colombia ratificó varios Pactos, entre los cuales encontramos: El Tratado para Evitar o Prevenir Conflictos entre Estados Americanos del 3 de mayo de 1923, la Convención General de Conciliación Interamericana del 5 de enero de 1929, el Protocolo Adicional a la Convención General de Conciliación Interamericana del 26 de diciembre de 1933,

⁸ COLOMBIA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sentencia (15, diciembre, 1948). Citado por: CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C 893 (22, agosto, 2001). Magistrado Ponente Clara Inés Vargas Hernández. Bogotá D.C., 2001, p. 24.

⁹ GÓMEZ ARAUJO, Luis Alberto. La importancia de los mecanismos alternos de solución de conflictos en la enseñanza del derecho. Alusión al caso colombiano. En: Revista de derecho, Universidad del norte, 2002, Vol. 17, p. 80.

Tratado Antibélico de No Agresión y de Conciliación del 10 de octubre de 1933, el Tratado Relativo a la Prevención de Controversias del 23 de diciembre de 1936, entre otros. Ya para inicios del periodo histórico colombiano conocido como *La Violencia*¹⁰, días después de haber ocurrido el *Bogotazo*¹¹ en 1948, todos los Pactos Internacionales que había ratificado fueron reemplazados por un nuevo tratado. Este fue suscrito en Bogotá el 30 de abril de 1948 y fue denominado el Tratado Americano de Soluciones Pacíficas, el llamado *Pacto de Bogotá*, en el cual varios Estados Americanos reafirmaron “solemnemente sus compromisos contraídos por anteriores convenciones y declaraciones internacionales así como por la Carta de las Naciones Unidas, convienen en abstenerse de la amenaza, del uso de la fuerza o de cualquier otro medio de coacción para el arreglo de sus controversias y en recurrir en todo tiempo a procedimientos pacíficos”¹². Este nuevo tratado unificó todos los planteamientos y formas de solucionar diferencias sin recurrir por una parte al aparato jurisdiccional de los Estados y por otra a la violencia.

A nivel interno, la implementación de mecanismos alternativos para la solución de conflictos surge ante la inminente congestión del aparato judicial del Estado, el cual se encontraba casi colapsado por la creciente demanda de procesos judiciales. Muchos de estos podían solucionarse de maneras sustitutivas y con la misma fuerza vinculante de un fallo judicial. De esta coyuntura nace la necesidad por parte del legislador de promover y ampliar el número de posibilidades que pudieran operar como agentes facilitadores dentro de la resolución de controversias entre las personas, sin importar el área del derecho al cual estuviera atribuido el conflicto.

¹⁰ARISTIZÁBAL URIBE, Ana Cristina. Cómo nos empezó la violencia. En: Revista Contexto, Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Mayo 2013, no. 37, p. 2.

¹¹ARIAS, Ricardo. Los sucesos del 9 de abril de 1948 como legitimadores de la violencia oficial. Julio-Diciembre de 1998. Revista Historia Crítica, Universidad de los Andes, Colombia, p. 39-46.

¹² COLOMBIA. ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS. Tratado Americano de Soluciones Pacíficas “Pacto de Bogotá” (30, abril, 1948), p. 1., Art. 1.

La Ley 23 del 21 de marzo de 1991 creó mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales y expuso un primer concepto de la conciliación. Luego, la Constitución Política de 1991 en su artículo 116 inciso final permitió la atribución de facultades jurisdiccionales transitorias a los particulares para ejercer como árbitros y conciliadores con el fin de procurar la descongestión judicial. El Decreto transitorio 2651 de 1991 desarrolló lo mencionado por el artículo 116 inciso 4° de la Constitución de 1991. La ley 270 de 1996¹³, dispuso la alternativa de establecer mecanismos diferentes al proceso judicial para solucionar las controversias. Posteriormente, mediante la Ley 446 de 1998, se convirtió en legislación nacional el Decreto 2651 de 1991, entrando a regular la figura de la Conciliación, dictó disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia, y facultó al Gobierno para expedir normas que regularan los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. Mediante el Decreto 1818 de 1998 se expidió el 7 de septiembre el Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. La Ley 640 de 2001 modificó disposiciones normativas referentes a la Conciliación que se encontraban plasmadas en la Ley 23 de 1991 y en la Ley 446 de 1998. La Ley 1395 de 2010 en varios de sus artículos adoptó medidas de descongestión judicial, modificó el artículo 432 del Código de Procedimiento Civil Colombiano¹⁴, modificó algunos artículos de la Ley 640 de 2001¹⁵ y estableció reglas frente a la conciliación extrajudicial. La Ley 1437 de 2011¹⁶ estableció la conciliación como requisito de procedibilidad en unos asuntos específicos relativos a nulidad con restablecimiento del derecho, reparación directa y controversias contractuales. La

¹³ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 270 (7, marzo, 1996). Estatutaria de la Administración de Justicia. Diario Oficial Bogotá D.C., 1996, 71 p.

¹⁴ El artículo 432 del CPC hace referencia a trámite de la audiencia de conciliación dentro de los procesos civiles.

¹⁵ Los artículos sujetos a modificación por parte de la Ley 1395 de 2010 fueron el artículo 1, 35 y 38 de la Ley 640 de 2001.

¹⁶ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1437 (18, enero, 2011). Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Diario Oficial Bogotá D.C., 2011, 102 p.

resolución 800 del 2000¹⁷ autorizó a las personas sin ánimo de lucro, los consultorios jurídicos de las universidades y las personas jurídicas autorizadas por la ley para la creación de centros de conciliación y arbitraje. En el año 2012, se expidió el Código General del Proceso el cual aún no ha entrado en vigencia y ya ha presentado varias modificaciones sobre el contenido normativo, y hace aportes precisos en materia de conciliación en el campo procesal civil.

La manera como durante más de dos décadas ha buscado afianzarse la Conciliación en Colombia como mecanismo alternativo se basa en la idea de la solución en consenso entre las partes bajo la supervisión de un tercero imparcial cuyo objetivo es garantizar que el acuerdo al que lleguen las partes esté dentro de los términos legales y con validez jurídica. Esto se requiere para equiparar la figura de la conciliación y su resultado con lo que se espera frente a un proceso judicial. Para ello, aunque ya existían Centros de Conciliación antes de 1991, la Ley 23 de 1991 creó el Sistema Nacional de Conciliación, configurado mediante Centros de Conciliación. Harbey Peña en su artículo sobre los veinte años de implementación de la conciliación en Colombia mencionó qué entidades podían fungir como Centros de Conciliación:

La Ley 23 de 1991 exigió que solamente las asociaciones, fundaciones, agremiaciones, corporaciones y las cámaras de comercio, que tengan un mínimo de cien miembros, y dos años de existencia pudieran crear centros de conciliación. En la actualidad las entidades sin ánimo de lucro pueden crear centros sin importar su tiempo de creación y número de miembros. Por otra parte, desde el comienzo también se obligó a los consultorios jurídicos de las facultades de derecho a crear centros de

¹⁷ COLOMBIA. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Resolución 800 (29, septiembre, 2000). Diario Oficial Bogotá D.C., 2000, 3 p.

conciliación para que los estudiantes de derecho se formaran y pudieran conciliar¹⁸.

Es así como se consolidó y se puso en ejecución el mecanismo de la conciliación por medio de un uso y aplicación que busca ser efectivo a través de conciliadores calificados, inscritos y registrados en la lista de conciliadores de los centros de conciliación avaladas por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Los Centros de Conciliación adscritos a los Consultorios Jurídicos de las universidades colombianas han implementado las políticas encaminadas a la descongestión de la rama judicial por medio de la formación y capacitación de los estudiantes de último año para que se desempeñen en estos importantes roles de conciliadores y apoderados de parte, como parte de la formación académica y práctica necesaria para luego ejercer como profesionales. Pero esta implementación ha buscado que mecanismos como la conciliación vayan más allá de ser una forma para descongestionar los despachos judiciales, enfocándolo como lo plantea Gómez Araujo “como instrumentos de cultura que permitan a los asociados el manejo civilizado de todas sus diferencias.”¹⁹ Por medio de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, en especial la Conciliación se está empezando a centrar la importancia de un cambio cultural entre las personas para que solucionen sus diferencias sin recurrir a procesos dispendiosos y costosos y en pro de fortalecer las relaciones humanas a través de la comunicación cuyo único objetivo es educar y propiciar una cultura de paz, en la cual la última instancia para solucionar sus controversias sea la jurisdicción ordinaria.

3.2.2 Teorías interpretativas de la conciliación. La doctrina que se ha desarrollado alrededor de la conciliación ha permitido exponer varias teorías

18 PEÑA SANDOVAL, Harbey. 20 años del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia: Breve análisis normativo. Artículo Colfuturo, 2012, p

6.

¹⁹ GÓMEZ ARAUJO, o^p. cit., p. 73.

interpretativas basadas en el estudio acucioso de normas y jurisprudencias sobre la conciliación. Según Robayo Castillo²⁰ pueden determinar cuatro teorías interpretativas para el estudio y aplicación de la conciliación que son próximas al estudio y abordaje del derecho. Estas se pueden definir como teorías procesalista, jurisdiccional, del negocio jurídico y mixta.

3.2.2.1 Teoría procesalista. La teoría procesalista sostiene que “la conciliación es de naturaleza procesal por cuanto pertenece a una etapa del proceso, así se desarrolle previamente, como ocurre cuando opera como requisito de procedibilidad”²¹. Esta teoría se fundamenta en la idea que para llevar a cabo la conciliación se debe llevar a cabo unos pasos específicos antes, durante y después de la audiencia de conciliación, todo en aras de garantizar el debido proceso²² como pilar esencial del proceso conciliatorio.

La sentencia C-1195 de 2001 planteo que “la conciliación favorece la realización del debido proceso, en la medida que reduce el riesgo de dilaciones injustificadas en la resolución del conflicto. Como lo ha reconocido la jurisprudencia de esta Corporación, el debido proceso involucra, amén de otras prerrogativas ampliamente analizadas, el derecho a recibir una pronta y cumplida justicia y como quiera que la conciliación prejudicial ofrece, precisamente, una oportunidad para resolver el conflicto de manera expedita, rápida y sin dilaciones, desarrolla el mandato establecido por la Carta en su artículo 29”²³. De lo anterior se puede interpretar que la conciliación hace parte del debido proceso toda vez que garantiza el acceso a la justicia de una forma más eficaz, imparcial, oportuna, gratuita y solemne por parte

²⁰ ROBAYO CASTILLO, Gustavo Adolfo. Mecanismos de Resolución de Conflictos. Bogotá D.C: Defensoría del Pueblo, 2003, p. 62.

²¹ Ibid., p. 62.

²² COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia (7, julio, 1991), Art. 29.

²³ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-1195 (15, noviembre, 2001). Magistrados Ponentes: Manuel José Cepeda Espinosa y Marco Gerardo Monroy Cabra, Bogotá D. C., 2001, 117 p.

de cualquier persona que desee solucionar sus conflictos de forma pacífica y evitando el menoscabo de sus derechos y el goce de los mismos.

3.2.2.2 Teoría jurisdiccional. El desarrollo de esta corriente teórica empieza en con la interpretación del artículo 116 inciso 4° de la Carta Política Colombiana, por medio de la cual el legislador facultó transitoriamente a particulares a obrar como árbitros y conciliadores administradores de justicia. La función jurisdiccional entendida como una potestad delegada a jueces y tribunales para administrar justicia, abrió su espectro a los particulares en aras al cumplimiento de un mandato constitucional que permitiera la inclusión y participación ciudadana en las diferentes ramas del poder público, permitiera la celeridad en los procesos y ayudara a descongestionar los despachos judiciales.

Frente a esta teoría se puede analizar lo expresado por la Corte Constitucional en 1997 donde se planteó que “en forma excepcional, el Constituyente de 1991 decidió ampliar el ámbito orgánico y funcional de administración de justicia del Estado hacia otros órdenes, autorizando a los particulares solucionar las controversias a través de personas que revestidas transitoriamente de la función de administrar justicia, actúen en la condición de conciliadores (...) Como se puede observar, estas figuras constituyen mecanismos alternos de administración de justicia...”²⁴. La Ley Estatutaria de Administración de Justicia en el artículo 13 ratifica la función jurisdiccional transitoria que ejercen los particulares en su rol de conciliadores sin que esto vulnere el debido proceso, la voluntariedad de las partes y la fuerza vinculante del resultado de la audiencia de conciliación.

²⁴ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-242 (20, mayo, 1997). Magistrado Ponente: Hernando Herrera Vergara, Bogotá D.C., 1997, p. 11.

3.2.2.3 Teoría del negocio jurídico. Esta teoría interpretativa parte del valor jurídico que tiene el acuerdo conciliatorio como producto final de la audiencia de conciliación.

Se asimila el acuerdo conciliatorio al negocio jurídico, al afirmar que el acuerdo conciliatorio no es más que el resultado de la voluntad reflexiva de las partes, dirigida a producir efectos jurídicos, y que, en ese consenso, sólo participan ellas, pues finalmente son las únicas legitimadas para determinar el contenido y el alcance del acuerdo conciliatorio.

La producción normativa por parte de los particulares se fundamenta en la autonomía privada, esto es, en el reconocimiento del Estado y del orden jurídico a los particulares para que se autorregulen, permitiéndoles definir la regla jurídica que impactará solo los intereses propios y cuya manifestación principal es el negocio jurídico²⁵.

El negocio jurídico se sustenta en la teoría del acuerdo de voluntades, mediante la oferta y posterior aceptación de la misma. El acuerdo de voluntades va a encaminado a la creación de efectos jurídicos por acción u omisión, es decir aceptación o no de la oferta. Lo anterior se plantea en la conciliación cuando convocante y convocado proponen fórmulas de arreglo (ofertas) y la contraparte acepta o cede a alguna (aceptación) produciendo un acuerdo plasmado en un acta de conciliación con efectos jurídicos como hacer tránsito a cosa juzgada y prestar mérito ejecutivo.

3.2.2.4 Teoría mixta. Esta teoría plantea la fusión de la teoría procesalista con la teoría del negocio jurídico ya que considera la complementariedad de las mismas.

²⁵ POSSO RAMÍREZ, Adriana Elvira. El acuerdo conciliatorio; un nuevo negocio jurídico. Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín 2013, p. 15. [Citado en 16 de julio de 2015] Disponible en < <http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/1553/1/Acuerdo%20Conciliatorio%2024-nov-13.pdf> >

Gustavo Robayo plantea que “desde esta perspectiva se sostiene que la conciliación es de naturaleza mixta, pues no es posible considerar la parte estrictamente procesal, aislando el acuerdo final, como tampoco separar el acuerdo del trámite que le precede y de su aprobación por parte del conciliador o de la autoridad jurisdiccional”²⁶. La conciliación no puede sustentarse en una única teoría debido a que cada etapa o proceso necesario para llevar a cabo el trámite conciliatorio hace parte de corrientes teóricas disimiles que termina complementando las etapas y características principales del mecanismo de la conciliación como una alternativa para la solución de controversias.

3.3 MARCO CONCEPTUAL

Los conceptos doctrinales a usar dentro del desarrollo de esta práctica son los referentes a la conciliación en general, especialmente en materia de derecho de familia, civil y comercial siendo estos los campos del derecho en los que se centra la mayor demanda de los beneficiarios del Centro.

3.3.1 Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. Los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos son “procesos alternativos al proceso judicial, disponibles para la solución de conflictos, en los cuales, más que imponer una solución, permite a las partes crear su propia solución”²⁷. Como su nombre lo indica son una forma diferente de solucionar las situaciones conflictivas sin tener que recurrir frente a un juez para que este imponga la manera de terminar las controversias. Permite involucrar a las partes en la construcción de la solución que

²⁶ ROBAYO CASTILLO, op. cit., p. 67.

²⁷ ROMERO GÁLVEZ, Antonio. Medios alternativos de resolución de conflictos. [Citado en 16 de julio de 2015]
Disponible en < <http://www.gestiopolis.com/medios-alternativos-de-resolucion-de-conflictos-marcs/> >

ponga fin a la controversia, convirtiéndolos en sujetos activos dentro del mismo mecanismo.

Las corrientes teóricas han clasificado estos mecanismos en autocompositivos y heterocompositivos. Los mecanismos autocompositivos se caracterizan porque son las personas las que deciden sobre la decisión dentro del propio conflicto que las aqueja, mientras que los mecanismos heterocompositivos requieren la intervención de un tercero para que decida sobre la situación conflictiva. Al respecto de esta clasificación la Corte Constitucional ha manifestado que:

Parte importante de la doctrina sobre resolución de conflictos reconoce dos grandes sistemas de respuesta. El primero, denominado de autocomposición, compuesto por aquellos medios en los cuales son las propias partes confrontadas las que resuelven sus desavenencias, en ejercicio de la autonomía de la voluntad, ya sea de manera directa o asistidos por terceros neutrales que facilitan el diálogo y la búsqueda de soluciones al conflicto. Dentro de este primer grupo se encuentran mecanismos como la negociación, la mediación y la amigable composición.

El segundo grupo, denominado de heterocomposición, compuesto por aquellos medios en los cuales las partes enfrentadas somete la solución de sus conflictos a terceros que se encargan de resolverlos independientemente de la autonomía de la voluntad de las partes. En este segundo grupo se ubican tanto los mecanismos de justicia formal como el arbitraje²⁸.

²⁸ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-1195, op. cit. p. 19.

Para el caso colombiano los mecanismos autocompositivos son: la transacción, la conciliación y la mediación; y los mecanismos heterocompositivos son: el arbitraje, la amigable composición y la justicia ordinaria.

3.3.2 Conciliación. El legislador ha definido la conciliación como “...un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador”²⁹. De la anterior definición se construye la base de la teoría procesalista mostrando la conciliación como un mecanismo que necesita una serie de pasos a seguir para que se desarrolle el mecanismo. Si bien es cierto que se planteó el mecanismo sin la rigurosidad que tiene un proceso judicial, sí brindó solemnidad y seriedad al mismo. De ahí radica la importancia que para ciertos asuntos sea necesario agotar la epata conciliatoria antes de iniciar el proceso ordinario.

La visión positivista a la que está sujeta nuestra legislación y doctrina define la conciliación como “un acuerdo o convenio celebrado por las partes con el fin de lograr un acuerdo y evitar un litigio”³⁰. Aunque la mayoría de definiciones sobre conciliación giran en torno a su conceptualización procesalista, la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en 1999 brindó una connotación encaminada a la teoría interpretativa mixta aseverando que:

La conciliación es un género significativo de acuerdo entre las partes.
Tanto la ley 446 de 1998, art. 64, como el decreto 1818 de 1999, la

²⁹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 446 (7, julio, 1998), Diario Oficial Bogotá D.C., 1998, Art. 64. 52 p.

³⁰ DE PINA, Rafael. Diccionario de Derecho. 34. ed. México: Ed. Porrúa, 2005, p. 178. Citado por: José Benito Pérez Saucedo. Métodos Alternos de Solución de Conflictos: Justicia Alternativa y Restaurativa para una Cultura de Paz. Tesis doctoral, México: Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Criminología, 2011, p. 78.

definen desde la perspectiva instrumental, es decir, como mecanismo alternativo autocompositivo para la resolución de conflictos, “con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador”. Ella, per se, carece de contenido sustancial. Su substrato es abierto y libre, de modo tal que ella puede adoptar el contenido de cualquier acto jurídico idóneo para romper el desacuerdo. Puede ser transacción, pero también puede contener otro acto, contrato o negocio jurídico que produzca como efecto la renuncia, la aceptación o la modificación de la pretensión. En todo caso ella es la norma jurídica particular que entra a regir el conflicto para componerlo una vez el juez la homologue con la providencia aprobatoria³¹.

Esta última es la definición más completa y que más se ajusta al enfoque de la práctica a desarrollar en el Centro de Conciliación UIS por incorporar las teorías procesalistas y del negocio jurídico. Como mecanismo, la conciliación necesita que los operadores que intervienen el dicho proceso tengan nociones procesales, sustanciales y en general interdisciplinarias para el abordaje según amerite el caso.

Acerca del objeto de la conciliación la Corte Constitucional ha planteado que este:

Busca involucrar a la comunidad en la resolución de sus propios conflictos, mediante la utilización de instrumentos flexibles, ágiles, efectivos y económicos que conduzcan al saneamiento de las controversias sociales y contribuyan a la realización de valores que inspiran un Estado social de derecho, como son la paz, la tranquilidad, el orden justo y la armonía de las relaciones sociales; además de que persigue la descongestión de los despachos judiciales, reservando la

³¹ COLOMBIA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Expediente 5020 (22, noviembre, 1999), Magistrado Ponente: José Fernando Ramírez Gómez, Bogotá D.C., 1999, 37 p.

actividad judicial para los casos en que sea necesaria una verdadera intervención del Estado³².

En conclusión, el objeto de la conciliación como se ha hecho mención no es solo el de descongestionar los despachos judiciales sino involucrar a las personas en la solución de sus contiendas mediante el uso de instrumentos efectivos y rápidos en busca de desarrollar los pilares en los que se construye el Estado social.

3.3.3 Conflicto. El conflicto define “al conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: esto quiere decir que no pueden darse en forma simultánea. Para Ralf Dahrendorf, el conflicto es un hecho social, universal y necesario, que se resuelve en el cambio social”³³. El conflicto al considerarse un hecho social va ligado a que sea un fenómeno natural producto de la vida en sociedad. Como dice Silva García³⁴, dicha condición desencadena el hecho de que el conflicto cumpla una función social que promueve el cambio social, este argumento tiene relación con los mecanismos autocompositivos de solución de controversias por cuanto son las partes quienes promueven las soluciones a sus diferencias, al ser las partes quienes planteen las fórmulas de arreglo se da lugar a cambios sociales, pues deberán diseñar métodos para acabar o atenuar con las diferencias que generan la misma situación conflictiva.

3.3.4 Procedimiento conciliatorio. Hernández Tous lo define como “el conjunto de pasos que se dan con la participación activa del conciliador y las partes en conflicto. Comprende desde la solicitud de convocatoria hasta la confección del acta

³² CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sentencia, op. cit., p. 3

³³ ALVARADO, Andrés; FARFÁN MENDIGANA, Jorge; PALMA SÁNCHEZ, Adriana y RODRÍGUEZ GRANADOS, Rocío. Diferencias entre la mediación y la conciliación en Colombia. Trabajo de grado, Chía, Universidad de la Sabana, Especialización en Mediación de conflictos, 2008, p. 36.

³⁴ SILVA GARCÍA, Germán. La teoría del Conflicto: Un marco teórico necesario. En: Revista Prolegómenos, Derechos y Valores, Bogotá, Universidad Militar Nueva Granada, Vol. XI, no. 22, julio-diciembre, 2008, p. 39.

y su registro, en caso de ser necesario”³⁵. En el entendido que se plantea la definición se sustenta la teoría procesalista haciendo la salvedad que no existe dentro del compendio normativo un acápite que haga mención a las etapas que se deben surtir al trámite. Varios tratadistas consideran que como mínimo se debe procurar los siguientes pasos: todo trámite conciliatorio debe iniciarse por medio de una solicitud escrita hecha ante un centro de conciliación para que convoque a una audiencia de conciliación. Hecha la solicitud, es necesario hacer una evaluación de cada caso para determinar el asunto objeto del conflicto y determinar si es o no conciliable el mismo, para luego asignar a un conciliador el cual deberá citar a las partes por el medio más idóneo a que concurran a la audiencia de conciliación. Llegado el día de la audiencia puede que las partes asistan o no: frente a la inasistencia de las partes se concederá el tiempo que determina la ley para justificar su inasistencia y convocar nuevamente a la audiencia, si las partes asisten se procederá a desarrollarse la audiencia con el fin de dar por terminado el conflicto con la asistencia de un tercero neutral llamado conciliador. De la audiencia de conciliación se podrán presentar los siguientes resultados de la misma: que no haya acuerdo, que exista un acuerdo parcial o un acuerdo total. Para el primer escenario el conciliador deberá levantar una constancia de imposibilidad de acuerdo. Ante el acuerdo sea parcial o total, se elaborará un acta de acuerdo parcial o total según sea el caso, quedando luego sujeta a registro y obteniendo los mismo efectos que una sentencia emanada por un juez de la república.

3.3.5 Competencia. La competencia determina ante quién debe adelantarse el trámite conciliatorio de acuerdo al asunto objeto del conflicto. Hernández Tous ha planteado la siguiente definición: “La competencia para adelantar trámites conciliatorios está determinada según la especialidad de los asuntos objeto del

³⁵ HERNÁNDEZ TOUS, Alfonso. La conciliación extrajudicial en derecho como requisito de procedibilidad. Bogotá: Editorial Leyer, 2005, p. 41.

conflicto”³⁶. En materia de conciliación no se han reglamentado en una sola norma, por lo que es el asunto objeto de la conciliación lo que en últimas determina a qué entidad le corresponde o puede conocer del mismo. Para el caso de los estudiantes de último año de la carrera de derecho podrán conocer asuntos que atiendan a la cuantía³⁷ y a la clase de proceso³⁸. Se restringe desarrollar el mecanismo de la conciliación dentro de Centro de Conciliación en asuntos laborales y de lo contencioso administrativo.

3.3.6 Acuerdo. Lo que se busca con la realización de la audiencia de conciliación es que las partes lleguen a un acuerdo, que sea producto de la construcción conjunta sin dar lugar a menoscabar los intereses del otro. El acuerdo es el resultado del diálogo y el consenso por parte de las partes que presentaban la situación conflictiva, y en últimas es el resultado que se busca siempre al momento de dar inicio a la audiencia. De allí la importancia que exista la figura del tercero imparcial llamado conciliador que facilite y proponga fórmulas de arreglo en caso de que las partes no lleguen a una, con el fin de que sea acogida por las partes o brinde herramientas para que ellas mismas construyan su propia fórmula. Bien lo menciona y resume Hernández Tous: llegar al acuerdo significa “que la institución de la conciliación logró su finalidad o cometido: las partes resolvieron su conflicto mediante el diálogo, con la ayuda del conciliador”³⁹. En el resultado positivo obtenido de la audiencia de conciliación se desarrolla la teoría interpretativa de la conciliación como negocio jurídico, entendiéndose como negocio jurídico “la manifestación de la

³⁶ HERNÁNDEZ TOUS, op. cit., p. 37.

³⁷ En la actualidad, solo atienden asuntos que no superen la mínima cuantía que está determinada por la Ley 1564 de 2012, artículo 25, en menos de 40 SMLMV.

³⁸ En materia penal: asuntos que conozca los jueces penales municipales y las fiscalías local En procesos civiles: asuntos que son de conocimiento de los jueces municipales en única instancia. En procesos de familia: los concernientes a procesos de alimentos.

³⁹ HERNÁNDEZ TOUS, op. cit., p. 48.

voluntad directa y reflexivamente encaminada a producir efectos jurídicos”⁴⁰. Este acuerdo de voluntades que emana del acuerdo debe cumplir con unos requisitos formales que se encuentran señalados en la Ley 640 de 2001 en su artículo 1. Adicional a la formalidad, el acuerdo plasmado en el acta que elabora el conciliador tiene los mismos efectos de una sentencia ejecutoriada que son “hace tránsito a cosa juzgada y presta mérito ejecutivo”⁴¹. Es decir, que el mismo asunto y conflicto no se puede plantear nuevamente ante un juez y que ante el incumplimiento del acuerdo la parte afectada podrá usar el acta para iniciar un proceso ejecutivo ya que tiene la misma validez que un título ejecutivo.

⁴⁰ OSPINA FERNÁNDEZ, Guillermo y OSPINA ACOSTA, Eduardo. Teoría General del Contrato y del Negocio Jurídico, Bogotá: Editorial Temis, sexta edición, 2000, p. 59.

⁴¹ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 446, op. cit., Art. 66.

4. INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN

4.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Mediante el artículo primero del acuerdo 063 del 2010, el Consejo Superior de la universidad define al Centro de Conciliación de la siguiente manera:

El Centro de Conciliación es una unidad adscrita al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, obedeciendo a la misión y al proyecto educativo de la Universidad como institución de educación pública definida en su estatuto general, y en particular por la orientación en la formación del Abogado de la UIS.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 116 de la Constitución Nacional, la Ley 23 de 1.991, la Ley 446 de 1.998, el Decreto 1818 de 1.998 y la Ley 640 de 2.001 y demás normas que la modifiquen o sustituyan, el Centro de Conciliación se orienta a la proyección social, mediante su actividad como ente promotor de la autocomposición fundamento de la gestión de justicia, contribuyendo con la convivencia pacífica y la descongestión de la jurisdicción⁴².

La misión del Centro de Conciliación va orientada a “promover la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en la formación de los estudiantes de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, contribuyendo a la solución pacífica de controversias de los ciudadanos de escasos recursos económicos de la región, que se encuentren

⁴² COLOMBIA. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Acuerdo 063 (20, agosto, 2010). Por el cual se ratifica el reglamento interno del Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, 2010, p. 2, Art. 1.

inmersos en un conflicto, apoyando la descongestión judicial y contribuyendo a la construcción de una sociedad armónica y pacífica”⁴³.

La visión del Centro de Conciliación “para el 2018 va encaminada a ser una institución Líder en la región, reconocida por la construcción de un entorno pacífico, promoviendo la convivencia, la reconstrucción del tejido social y el ejercicio legítimo de los derechos a través de la prestación del servicio de conciliación y la promoción de los mecanismos alternativos de solución de conflictos”⁴⁴.

Debido al objeto social de la Universidad Industrial de Santander, especialmente en lo concerniente a la participación activa liderando procesos de cambio por el progreso y mejor calidad de vida de la comunidad, el Centro de Conciliación ofrece los tramites de asesoría jurídica, solicitud y realización de audiencias, expedición de actas y constancias, y demás actividades propias del Centro de Conciliación, de manera gratuita. Según lo establece la Ley 583 del 2000⁴⁵, la población objetivo son personas naturales de escasos recursos económicos, para lo cual deben acreditar que pertenezcan a estrato 1, 2 y 3 o se encuentren afiliados al sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBEN, adicional a ello se deben determinar factores referentes a la competencia en razón al asunto y la cuantía para realizar el debido acompañamiento.

Los principios que rigen a quienes ostentan la calidad de conciliadores o se encuentren prestando un servicio dentro del Centro de Conciliación van encaminados a garantizar a los usuarios un buen servicio. Estos principios son:

⁴³ [Citado el 16 de mayo de 2015] Disponible en < <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/academia/facultades/cienciasHumanas/escuelas/derecho/consultorioJuridico.html> >

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 583 (12, junio, 2000). Por el cual se modifican los artículos 30 y 9 del Decreto 196 de 1971. Diario Oficial Bogotá D.C., 2000, p. 1.

independencia, idoneidad, diligencia, probidad, discreción, imparcialidad y neutralidad.

Las áreas del derecho de familia, civil y penal son objeto del trámite conciliatorio por parte del Centro de Conciliación, atendiendo a la competencia que como estudiantes practicantes pueden desempeñar los diferentes roles. Y son precisamente estas áreas, atendiendo a los asuntos que mayor demanda presentan por parte de los usuarios, las que van a ser objeto puntual en el desarrollo de la práctica social. Ejemplos de esto son asuntos en familia como alimentos; en civil como restitución de inmueble arrendado, reconocimientos y pago de deudas, responsabilidad civil extracontractual; y en penal reparación a víctimas.

4.2 DOMICILIO

El domicilio principal del **CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**, es en la carrera 35 No. 18 – 68 Sede UIS Bucarica, ciudad de Bucaramanga, departamento de Santander, Colombia.

4.3 RESEÑA HISTÓRICA

El Consultorio Jurídico como unidad adscrita a la escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander se creó mediante el Acuerdo 127 de julio de 1999, emanado del Consejo Académico, cuyo fin es prestar los servicios de asesoría y acompañamiento jurídico a las personas que residen en Bucaramanga y su área metropolitana. En sus primeros años de servicio, el Consultorio Jurídico no contaba con un centro de conciliación que prestara el servicio para el desarrollo de un mecanismo alternativo en el cual los beneficiarios pudieran solucionar sus diferencias.

Mediante la Resolución 800 del 29 de septiembre de 2000 el Ministerio de Justicia y del Derecho expidió los requisitos que deben cumplirse para crear los Centros de Conciliación y/o Arbitraje. La resolución permitió realizar los estudios de viabilidad y factibilidad del Centro de Conciliación de la UIS realizado en el año 2004 como parte de su proyecto de grado por Yeni Rocío Suárez Quintero y César Augusto Quijano Quiroga, estudiantes de último año de la carrera de Derecho de la UIS. Paralelo al estudio que se estaba adelantando por los estudiantes, se adelantaban los trámites internos de adecuación de la locación en donde funcionaría el mismo. Para cumplir con los requisitos de creación estipulados por el Ministerio del Interior y de Justicia en la Resolución 018 de 17 de enero de 2003, se utilizaron los medios radiales y televisivos de la universidad TELE UIS para realizar una campaña de divulgación en aras de obtener el aval de funcionamiento por parte de la entidad autorizada.

El Ministerio del Interior y de Justicia mediante la resolución No. 1343 de julio 7 de 2005 autorizó el funcionamiento del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la UIS (Art. 1), y asignó el código del Centro de Conciliación No. 06-68001-2-230 (Art. 2). A partir de su creación, el Centro de Conciliación ha funcionado como dependencia del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la UIS.

En el año 2005, cuando empezó a funcionar el Centro de Conciliación, la dirección del Consultorio Jurídico estaba a cargo de la Doctora Olga Cecilia González Noriega. Para la fecha, ya contaba con unas locaciones propias y destinadas al desarrollo de las actividades propias de la conciliación, siguiendo las directrices del reglamento interno del Centro el cual fue aprobado por el consejo de escuela el 18 de febrero del mismo año. El primer profesional que estuvo encargado del funcionamiento del Centro de Conciliación fue el abogado César Augusto Quijano Quiroga que ostentaba la calidad de conciliador en derecho y ejercía la función de secretario administrativo del Centro. Desde mediados de 2006 hasta julio de 2013 estuvo en el cargo la Doctora Ángela Patricia Torres Barrios. Desde agosto de 2013

hasta la fecha la actual profesional del Centro de Conciliación es la Doctora Briggitt Dayana Jaimes Hernández y actual directora del Centro es la Doctora Clara Inés Tapias Padilla.

La función principal es el desarrollo de una justicia alternativa y la prestación de un servicio dentro del trámite conciliatorio a las poblaciones más vulnerables. En el cumplimiento y desarrollo del proceso misional de extensión de la Universidad⁴⁶ el Centro de Conciliación, ha contribuido a dirimir los diferentes conflictos que son puestos a su consideración por medio de la efectividad en la prestación del servicio y atención a la población más vulnerable, que en muchas ocasiones no cuenta con los recursos para resolver sus controversias.

Los objetivos de calidad que se ha planteado el Centro de Conciliación están comprometidos con la eficacia, la efectividad y el mejoramiento continuo del servicio en procura de satisfacer las necesidades de los beneficiarios de los servicios que allí se prestan. Así mismo, se busca procurar la comunicación asertiva para proporcionar a los beneficiarios información veraz, clara y oportuna que facilite el desarrollo de las actividades propias del trámite conciliatorio.

⁴⁶ El Acuerdo 006 de 2005 (7 de Febrero) del Consejo Superior de la Universidad Industrial de Santander define la función de extensión como actividad sustantiva de la universidad por medio de la cual se establece un proceso de comunicación con la sociedad.

5. ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE LA PRÁCTICA

Para ilustrar las actividades desarrolladas durante la práctica se presenta a continuación dos tablas, la primera muestra en detalle las fechas por semana de práctica, el número de actividad y la descripción de la misma, y la segunda muestra el cronograma de actividades. Luego se presenta textualmente cada uno de los cuatro informes realizados durante la práctica.

Tabla 1. Descripción por semanas y actividades desarrolladas en la práctica

N° semana	Fecha	Actividad	Descripción
1	Diciembre 1 al 4 de 2015	1, 2 y 3	-Observación de actividades propias del Centro de Conciliación UIS. -Diseño y elaboración de formatos de observación de audiencia para conciliadores y apoderado; y diseño y elaboración de consentimiento informado para observar audiencias dirigidas a estudiantes y usuarios. -Observación de audiencias de conciliación y aplicación del formato elaborado.
2	Diciembre 7 al 11 de 2015	1 y 3	-Observación de actividades propias del Centro de Conciliación UIS. -Observación de audiencias de conciliación y aplicación del formato elaborado.
3	Diciembre 14 al 18 de 2015	1 y 3	-Observación de actividades propias del Centro de Conciliación UIS. -Observación de audiencias de conciliación y aplicación del formato elaborado.
4	Enero 18 al 22 de 2016	1 y 4	-Observación de actividades propias del Centro de Conciliación UIS. -Investigación de fuentes bibliográficas
5	Enero 25 al 29 de 2016	1, 4 y 5	-Observación de actividades propias del Centro de Conciliación UIS. -Investigación de fuentes bibliográficas -Selección de fuentes bibliográficas
6	Febrero 1 al 5 de 2016	1, 4 y 5	-Observación de actividades propias del Centro de Conciliación UIS. -Investigación de fuentes bibliográficas -Selección de fuentes bibliográficas

Tabla 1. (Continuación)

N° semana	Fecha	Actividad	Descripción
7	Febrero 8 al 12 de 2016	1 y 5	-Observación de actividades propias del Centro de Conciliación UIS. -Selección de fuentes bibliográficas
8	Febrero 15 al 19 de 2016	1 y 5	-Observación de actividades propias del Centro de Conciliación UIS. -Selección de fuentes bibliográficas
9	Febrero 22 al 26 de 2016	1, 6 y 7	-Observación de actividades propias del Centro de Conciliación UIS. -Diseño y elaboración de formato de encuesta para conciliadores y apoderados -Aplicación de encuestas con formato establecido
10	Febrero 29 a Marzo 4 de 2016	1, 7 y 8	-Observación de actividades propias del Centro de Conciliación UIS. -Aplicación de encuestas con formato establecido -Tabulación de observaciones y encuestas
11	Marzo 7 al 11 de 2016	8 y 9	-Tabulación de observaciones y encuestas -Análisis de datos de observaciones y encuestas
12	Marzo 14 al 18 de 2016	9	-Análisis de datos de observaciones y encuestas
13	Marzo 28 a Abril 1 de 2016	10 y 11	-Elaboración esquema cartilla -Producción escrita de la cartilla
14	Abril 4 al 8 de 2016	11	-Producción escrita de la cartilla
15	Abril 11 al 15 de 2016	11	-Producción escrita de la cartilla
16	Abril 18 al 22 de 2016	11	-Producción escrita de la cartilla

Tabla 2. Cronograma de actividades realizadas durante la práctica

		SEMANAS															
		Diciembre/Enero				Enero/Febrero				Febrero/Marzo				Marzo/Abril			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
ACTIVIDADES	1																
	2																
	3																
	4																
	5																
	6																
	7																
	8																
	9																
	10																
	11																

5.1 PRIMER INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS

La importancia de elaborar una cartilla que sea propia del Centro de Conciliación y que esté disponible para los estudiantes ante las dudas que puedan presentar durante los diferentes momentos del trámite conciliatorio permiten el desarrollo de la presente práctica, la cual busca surtir unos pasos antes de empezar a producir la cartilla que permitan evidenciar en que momentos o situaciones presentan los estudiantes dificultades para asumir los roles de apoderados y conciliadores.

El presente informe tiene como fin presentar los avances durante el primer mes de gestión como estudiante en práctica jurídico-social dentro del Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander teniendo en cuenta los objetivos trazados en la propuesta, el primer mes de gestión comprende el periodo del 1 al 18 de diciembre de 2015 y del 18 al 22 de enero de 2016.

Con este informe se mostrarán los avances de la práctica jurídico-social durante este mes de iniciación el cual buscaba relacionar los aspectos propios del Centro

de Conciliación y su interacción con los estudiantes que cursan Consultorio Jurídico. Así mismo mediante la cotidianidad del Centro de Conciliación, la observación de su funcionamiento y la observación de audiencias de conciliación adelantadas en las instalaciones del Centro de Conciliación en donde intervienen los estudiantes se busca obtener un panorama de los aspectos en los que evidencian fortalezas sino que también en los aspectos a mejorar cuando estos fungen como apoderados o conciliadores dentro del trámite conciliatorio.

5.1.1 Actividades realizadas. Las actividades que se realizaron en este mes como parte de mi práctica fueron:

- *Diseñar y elaborar los formatos de observación de audiencia de conciliación para estudiantes conciliadores(as) y apoderados(as) de parte.* Los criterios que tuve en cuenta para el diseño y elaboración de los formatos de observación fueron las etapas que se siguen durante todo el procedimiento conciliatorio. Abordé las diferentes etapas que se desarrollan durante la audiencia de conciliación los cuales comprenden criterios de aplicación teórica, escucha activa, presentación personal, capacidad de resolver situaciones conflictivas, forma de expresarse, redacción de textos y su capacidad de entender el rol que desempeña en cada audiencia.
- *Observación de audiencias de conciliación para lo cual se aplicó el formato anteriormente laborado.* El fin de observar las audiencias de conciliación es determinar los aspectos positivos y los aspectos a mejorar de los estudiantes y así recopilar información para enfocar la producción escrita de la cartilla en aquellos aspectos que presentan mayor dificultad para desarrollar sus roles e igualmente resaltar las buenas prácticas de los estudiantes.

5.1.2 Informe de gestión. En el primer mes de práctica pude observar y ser parte de las múltiples actividades que se realizan dentro del Centro de Conciliación de la

Universidad Industrial de Santander, que van desde la radicación de la solicitud de audiencias, pasando por la asignación del estudiante conciliador, realización de notificaciones y envío de las mismas, realización de la audiencia con su resultado y el respectivo seguimiento que hace el Centro de Conciliación a los asuntos que se han conciliado y se han plasmado en el acta de conciliación.

En cuanto a la atención de beneficiarios y de estudiantes el mes de diciembre de 2015 mostró una elevada demanda que permite que el Centro de Conciliación se consolide como un centro importante en la atención a la ciudadanía de Bucaramanga y el área metropolitana cumpliendo con la labor de extensión de la universidad, con sus objetivos misionales y de prestación de servicio a las personas vulnerables y con la promoción de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Las instalaciones son idóneas para la realización de audiencias ya que permite la privacidad, comodidad y libertad para que las personas que se encuentran inmersas en un conflicto puedan exponer sus puntos de vista y sus fórmulas de arreglo sin ningún tipo de distracción o interrupción durante el desarrollo de la audiencia.

El centro cuenta con el acompañamiento permanente de la profesional del Centro de Conciliación que resulta de vital importancia ya que es la persona encargada de supervisar y ayudar a los estudiantes cuando presentan dudas durante el desarrollo de la audiencia y en la redacción del documento resultado de la conciliación, además se encarga del registro de todas las audiencias y sus resultados en la plataforma del SIC ahora SICAAC del Ministerio de Justicia y del Derecho, y también se encarga del seguimiento y control de acuerdos.

Al mismo tiempo en el que realizaba las observaciones preliminares ya no como estudiante del Consultorio Jurídico sino como practicante del Centro de Conciliación, y adentrarme en su funcionamiento y su interacción con estudiantes,

usuarios y asesores, diseñé y elaboré los formatos de observación de audiencia teniendo en cuenta las diferentes etapas que se desarrollan dentro de la audiencia de conciliación y el tipo de rol que desarrollan los estudiantes dentro de las mismas.

Diseñé dos tipos de formatos de observación de audiencias uno para conciliadores y otro para apoderados. El formato de observación de audiencias para conciliadores se divide en tres etapas propias dentro de las audiencias y a su vez estas etapas están divididas en momentos que consideré relevantes dentro del proceso.

La primera etapa desarrolla todos los pasos que el conciliador debe seguir al inicio de las audiencias, estos pasos no son solo de procedimiento sino también tienen relación con su presentación personal, conocimientos generales sobre conciliación y posicionamiento inicial dentro de la audiencia, su capacidad para fijar normas para el desarrollo de la audiencia y su manera de brindar seguridad a las partes para que estas expongan sus diferencias y posibles acuerdos.

La segunda etapa se centra en el desarrollo de la audiencia, la cual busca no solo evidenciar los conocimientos del conciliador en el asunto que es objeto de la audiencia sino su rol camaleónico dentro de la misma, es decir, mostrar su capacidad de escucha activa, comunicación efectiva y propositiva para realizar avances dentro de las audiencias o evitar aristas, situaciones conflictivas por parte de los beneficiarios y proponer posibles arreglos de las partes.

La tercera y última etapa se centra en la finalización de la audiencia, esta etapa se centra en la capacidad de elaboración y redacción del documento producto de la audiencia, que surge de la escucha activa y demás aspectos que en la segunda etapa se evidenciaron.

La forma de medir las observaciones a los conciliadores se da en una escala de cuatro posibilidades donde se interpreta como muy en desacuerdo, en desacuerdo,

de acuerdo y muy de acuerdo en el que muy en desacuerdo es cuando no cumple con el aspecto a observas y muy de acuerdo cuando lo hace muy bien, con esta escala se califican los aspectos de la etapa uno y dos. Para la etapa tres se utilizó una medición de si o no ya que lo que se observa no tiene puntos medios, es decir lo hace o no la hace. Al final se deja un espacio para comentarios con el fin de complementar lo observado.

Por otro lado el formato de observación de audiencias para apoderados es menos complejo debido al rol un tanto pasivo que desarrolla el mismo dentro de la audiencia de conciliación por lo tanto este formato a diferencia del anterior no se divide en etapas. El formato de observación para apoderados busca medir aspectos como la puntualidad, la presentación personal, interacción con las partes dentro de la audiencia, el dialogo discreto con su poderdante y el acompañamiento que debe brindarle dentro de la diligencia.

Para la observación de apoderados se utilizó un esquema de si o no ya que no hay lugar a puntos medios, es decir o hace o no hace las cosas que están siendo objeto de la observación. Al igual que en formato de observación para conciliadores tiene un espacio para observaciones finales.

El mes de diciembre de 2015 estaban programadas audiencias los días 1, 2, 9, 10, 11 y 14 (al menos dos (2) por día) sólo se pudo hacer observación de siete (7) debido a que muchas no se pudieron realizar por la inasistencia de las partes, razón que no permitió poder tener un número considerable de observaciones para hacer el respectivo análisis descriptivo de datos.

Cabe mencionar que observé cinco audiencias de conciliación donde le rol de apoderados y conciliadores lo desempeñaban estudiantes de Consultorio Jurídico II, en estas observaciones se evidenció preparación por parte de los conciliadores y buen direccionamiento de las audiencias. Las dos audiencias restantes que

observé el rol de apoderado lo desempeñaba un estudiante de Consultorio Jurídico II y los conciliadores eran estudiantes de Consultorio Jurídico I, para este caso los conciliadores se mostraban inseguros, con poco direccionamientos de las audiencias y dificultades en la elaboración del documento producto de la audiencia. Para el caso de los estudiantes apoderados, como todos eran estudiantes de Consultorio Jurídico II a veces se les olvidaba su rol y actuaban más como conciliadores que como apoderados sobre todo si el conciliador era un estudiante de Consultorio Jurídico I.

Por último es necesario resaltar que lo expuesto en el párrafo anterior son impresiones preliminares y que el debido análisis de la información se realizará cuando se obtenga material suficiente para desarrollar el informe de análisis de datos.

5.2 SEGUNDO INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS

El segundo mes de gestión comprende el periodo del 25 al 29 de enero de 2016 y del 1 al 19 de febrero de 2016, con este informe se mostrarán los avances de la práctica jurídico-social durante este mes el cual buscaba recopilar material bibliográfico suficiente para la elaboración escrita de la cartilla práctica de conciliación en derecho para los estudiantes que desarrollan los roles de conciliadores y apoderados dentro del proceso conciliatorio.

Hará parte de este informe la relación bibliográfica de normas, textos, ponencias y sentencias que se tendrán en cuenta en la producción escrita de la cartilla. Esta revisión se hizo con el fin de adquirir conocimientos actualizados sobre el tema mediante las normas jurídicas y sentencias de la Corte Constitucional no sólo en materia de conciliación en general sino en asuntos específicos del derecho de familia y del derecho privado, también se usó para adquirir un lenguaje jurídico

adecuado al tema que se va a desarrollar dentro de la cartilla. Hay que hacer la aclaración que aunque la selección que se hizo es amplia no significa que sea la única que pueda ser consultada al momento de elaborar la cartilla ya que puede haber lugar a ampliar las fuentes bibliográficas a utilizar.

5.2.1 Actividades realizadas. Las actividades que se realizaron en este mes como parte de mi práctica fueron:

- *Investigar en bases de datos, libros físicos y digitales, artículos, ponencias, normas jurídicas y sentencias, fuentes bibliográficas sobre el tema de la conciliación en derecho.*
- *Seleccionar las fuentes bibliográficas que serán utilizadas para la construcción y producción escrita de la cartilla.*

Con estas actividades se busca que las fuentes que investigaron y luego se seleccionaron para ser parte de la cartilla sean las que más se ajusten a las necesidades de la misma, sino que me proporcionen una guía de los aspectos que más énfasis se debe hacer según la etapa procedimental que se esté tratando.

5.2.2 Informe de gestión. Debido a los factores de inasistencia de las partes a las audiencias, la no atención a beneficiarios por motivo de remodelación de las instalaciones del Consultorio Jurídico y la finalización de las labores del Consultorio Jurídico y de Centro de Conciliación, se decidió en el mes de enero de 2016 al retornar a las labores propias de estas dependencias que la observación de audiencias se realizará de manera transversal al desarrollo de toda la práctica jurídico-social, esta decisión fue consultada y acogida por la tutora y directora de la presente práctica.

Por estas razones decidí continuar con el cronograma de actividades propuestas y seguir adelante con la siguiente actividad que era la de la revisión bibliográfica de fuentes con el fin de documentarme sobre el tema de la conciliación en derecho en Colombia abordada desde los Centros de Conciliación de las universidades, para adquirir los conocimientos necesarios y el lenguaje adecuado que serán utilizados en la elaboración y producción escrita de la cartilla.

Para ello hice una revisión bibliográfica que contenía normas jurídicas, sentencias, libros, artículos de revista, ponencias y tesis de grado con el fin de determinar los textos y parámetros que voy a utilizar en la elaboración escrita de la cartilla.

A través de la revisión bibliográfica busqué el sustento teórico y normativo para desarrollar el producto (cartilla de conciliación) de la presente práctica social. Con este fin, hice una selección teniendo en cuenta las necesidades propias del centro de conciliación para realizar la recolección de información adecuada.

Entre las fuentes bibliográficas que se van a tener en cuenta en la producción escrita se encuentra los sustentos normativos mediante leyes, decretos, acuerdos, resoluciones y sentencias. Adicional a ello, se utilizará información encontrada en tesis de grado, libros, artículos de revista y ponencias que han desglosado el tema a tratar dentro de la cartilla de conciliación en Derecho.

A. Las referencias jurídicas que voy a emplear para la elaboración de la cartilla son las siguientes:

- **Constitución Política de Colombia de 1991⁴⁷**: Es la norma de normas de nuestro ordenamiento colombiano y por lo tanto en su articulado está la base para hablar de conciliación en derecho, conocer sobre los derechos

⁴⁷ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia (7, julio, 1991).

fundamentales de todo ciudadano es muy importante también porque es con base en ellos que se construye tejido social.

- **Ley 23 de 1991⁴⁸**: Mediante esta ley se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, se define por primera vez la conciliación en Colombia y busca que los conflictos puedan ser solucionados sin llegar a judicializarlos.
- **Ley 446 de 1998⁴⁹**: Modifica la definición de conciliación y amplía su espectro de ver y entender el mecanismo. De esta ley se infieren las características principales de la conciliación: “1. Mecanismo de resolución de conflictos; 2. Autogestión de las partes en conflicto; 3. El conciliador es un tercero neutral y calificado”⁵⁰.
- **Ley 583 de 2000⁵¹**: Determina el funcionamiento y competencias de los consultorios jurídicos y de sus estudiantes, además define la población beneficiaria del servicio social que prestan dichos centros de conciliación adscritos a la carrera de derecho de las diferentes universidades del país.
- **Ley 640 de 2001⁵²**: Esta ley modifico normas relativas a la conciliación adicionando nuevas funciones para los conciliadores y los centros de conciliación con el fin de brindar mayor credibilidad jurídica al mecanismo.

⁴⁸ COLOMBIA. _____. Ley 23 (21, marzo, 1991). Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los despachos judiciales, y se dictan otras disposiciones, Diario Oficial Bogotá D.C., 1991.

⁴⁹ COLOMBIA. _____. Ley 446 (7, julio, 1998), Diario Oficial Bogotá D.C., 1998, 52 p.

⁵⁰ PEÑA SANDOVAL, Harbey. 20 años del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia: Breve análisis normativo. Artículo Colfuturo, 2012, p. 11.

⁵¹ COLOMBIA. _____. Ley 583 (12, junio, 2000). Por el cual se modifican los artículos 30 y 9 del Decreto 196 de 1971. Diario Oficial Bogotá D.C., 2000, 3 p.

⁵² COLOMBIA. _____. Ley 640 (5, enero, 2001). Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial Bogotá D.C., 2001, 15 p.

- **Ley 820 de 2003⁵³**: Expone el régimen de arrendamiento de vivienda urbana, esta ley es esencial en la producción escrita de la cartilla ya que unos de los asuntos por los que se convoca a audiencias de conciliación es la restitución de inmueble arrendado de vivienda urbana.
- **Ley 1098 de 2006⁵⁴**: Código de infancia y de adolescencia, las obligaciones alimentarias ocupa un número importante de audiencias del conciliación que se llevan a cabo en el centro, por lo tanto conocer los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la obligación de los padres frente a los mismo y los medios que existen para no trasgredir sus derechos hacen necesario el estudio de esta ley.
- **Decreto 1818 de 1998⁵⁵**: Es el estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
- **Decreto 1829 de 2013⁵⁶**: Reglamentó los requisitos que deben cumplir todas las entidades públicas y privadas, incluyendo los consultorios jurídicos de las universidades que estén interesados en formar a las personas como conciliadores y a su vez pretendan crear sus propios centros de conciliación para impartir la práctica de la conciliación extrajudicial en derecho. Este decreto es de gran importancia ya que es la norma que regula el funcionamiento del centro de conciliación de la universidad.

⁵³ COLOMBIA. _____. Ley 820 (10, julio, 2003). Por la cual se expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial Bogotá D.C., 2003, 20 p.

⁵⁴ COLOMBIA. _____. Ley 1098 (8, noviembre, 2006). Por la cual se expide el código de la infancia y la adolescencia. Diario Oficial Bogotá D.C., 1998, 5 p.

⁵⁵ COLOMBIA. _____. Decreto 1818 (7, septiembre, 1998). Por la cual se expide el estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Diario Oficial Bogotá D.C., 2006, 48 p.

⁵⁶ COLOMBIA. _____. Decreto 1829 (27, agosto, 2013). Por la cual se reglamentan algunas disposiciones de las Leyes 23 de 1991, 446 de 1998, 640 de 2001 y 1563 de 2012. Diario Oficial Bogotá D.C., 2013, 28 p.

- **Decreto 1069 de 2015⁵⁷**: Por medio de este decreto se establecen las normas que se deben tener en cuenta en materia de conciliación, en él se encuentran definiciones en esta materia, requisitos para la formación de conciliadores, centro de conciliación, trámite, inspección, vigilancia y control, entre otros temas que son necesarios a tener en cuenta para la elaboración escrita de la cartilla.
- **Corte Constitucional. Sentencia C-893 de 2001⁵⁸**: Define los mecanismos alternativos de solución de conflictos y la importancia de la participación de la sociedad civil en asuntos que les afectan sus derechos. Habla de la justicia informal refiriéndose al papel de los conciliadores como terceros imparciales que garantizan derechos y ayudan a la descongestión judicial. También es importante porque describe el origen y objeto de la conciliación.
- **Corte Constitucional. Sentencia C-1195 de 2001⁵⁹**: Sentencia muy importante ya que trata de los centros de conciliación, formación de conciliadores, obligatoriedad de la conciliación extrajudicial en asuntos de familia, civil y comercial para agotar requisito de procedibilidad, prescripción o caducidad de la acción con la presentación de la solicitud de conciliación, sentidos y fines de la conciliación. Entre otros temas necesarios en la elaboración de la cartilla.

⁵⁷ COLOMBIA. _____. Decreto 1069 (26, mayo, 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho. Diario Oficial Bogotá D.C., 2015, 425 p.

⁵⁸ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-893 (22, agosto, 2001). Magistrado Ponente Clara Inés Vargas Hernández. Bogotá D.C., 2001, 84 p.

⁵⁹ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-1195 (15, noviembre, 2001). Magistrados Ponentes: Manuel José Cepeda Espinosa y Marco Gerardo Monroy Cabra, Bogotá D. C., 2001, 117 p.

- **Corte Constitucional. Sentencia C-156 de 2003⁶⁰:** Expone la igualdad alimentaria frente a los hijos, clasifica las obligaciones alimentarias. Sentencia que permitirá desarrollar en el área del derecho de familia lo concerniente al tema de alimentos.
- **Corte Constitucional. Sentencia C-598 de 2011⁶¹:** Expone el tema de la conciliación como mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos, importancia y finalidad de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- **Acuerdo 062 de 2012⁶²:** Reglamento interno del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander. Contiene todas las disposiciones legales que se deben tener presentes al ser estudiante activo del consultorio, además contiene una serie de normas que establece las relaciones interpersonales entre estudiante y beneficiario en pro de una atención integral al usuario.
- **Acuerdo 063 de 2012⁶³:** Contiene todas las disposiciones legales con las que debe cumplir un estudiante adscrito al centro de conciliación, expone el procedimiento conciliatorio dentro del mismo centro, y desarrolla el código de ética del estudiante.

⁶⁰ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-156 (25, febrero, 2003). Magistrado Ponente: Eduardo Montealegre Lynett, Bogotá D. C., 2003, 21 p.

⁶¹ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-598 (10, agosto, 2011). Magistrado Ponente: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, Bogotá D. C., 2011, 56 p.

⁶² COLOMBIA. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Acuerdo 062 (20, agosto, 2010). Por el cual se ratifica el reglamento interno del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga, 2010, 25 p.

⁶³ COLOMBIA. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Acuerdo 063 (20, agosto, 2010). Por el cual se ratifica el reglamento interno del Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga, 2010, 20 p.

- **Resolución 1651 de 2008⁶⁴**: Manual de calidad del consultorio jurídico y del centro de conciliación de la universidad industrial de Santander. Guía que establece planificación, operación y control de actividades propias del consultorio jurídico y del centro de conciliación de la universidad. Contiene información relacionada con servicio social de asesoría jurídica y la promoción de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. También contiene definiciones y abreviaturas útiles para la elaboración de la cartilla con el fin de coincidir y estar acorde con el manual de calidad y los lineamientos propios del consultorio.
- **Resolución 1336 de 2013⁶⁵**: Su objetivo es definir las actividades que deben seguir los estudiantes conciliadores antes y durante la audiencia, con el fin de desarrollar eficazmente la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos para los beneficiarios del servicio. Contiene abreviaturas a tener en cuenta en la elaboración de la cartilla.
- **Resolución 221 de 2014⁶⁶**: Su objetivo es definir el contenido mínimo que debe ser impartido a los estudiantes que empiezan su práctica en el consultorio jurídico de la universidad para que puedan fungir como conciliadores en derecho.
- Además de las normas ya mencionadas se tendrán en cuenta las referencias que hay sobre el tema en el Código Civil Colombiano, el Código General del Proceso, Código de Comercio, Código Penal y de Procedimiento Penal.

⁶⁴ COLOMBIA. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Resolución 1651 (25, septiembre, 2008). Manual de calidad consultorio jurídico y centro de conciliación. Bucaramanga, 2008, 41 p.

⁶⁵ COLOMBIA. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Resolución 1336 (6, septiembre, 2013). Guía centro de conciliación. Bucaramanga, 2013, 4 p.

⁶⁶ COLOMBIA. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Resolución 221 (5, mayo, 2014). Por la cual se establece el contenido mínimo del programa de formación en conciliación extrajudicial en derecho. Bogotá, 2014, 2 p.

B. Referencias bibliográficas:

A partir de lo que exponen y explican los siguientes autores de libros, artículos de revistas, ponencias y tesis voy a desarrollar el componente teórico de la cartilla, ya que de manera clara permite entender y desarrollar el tema de la conciliación en derecho con los requerimientos propios del Centro de Conciliación de la universidad.

Mediante los siguientes textos puedo elaborar y recopilar herramientas del proceso conciliatorio y la función que cumplen conciliadores y apoderados de parte, con el propósito de fijar parámetros que no contraríen los lineamientos de calidad del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander.

A continuación se relacionan los textos que me permitirán cumplir con los objetivos específicos desarrollados en mi propuesta y a su vez permiten el avance en la producción escrita para la cartilla:

- Las definiciones teóricas y prácticas del ejercicio conciliatorio en el país las abordaré con el libro de José Ignacio Castaño titulado “Tratado sobre conciliación”⁶⁷ y a su vez con el texto de Beltrán de Jesús Restrepo titulado “La conciliación como solución de conflictos”⁶⁸ complementaré las referencias que acá se buscan.
- El recorrido histórico y evolutivo del mecanismo lo desarrollaré según lo expuesto en por Harbey Peña Sandoval en su ponencia titulada “20 años del

⁶⁷ CASTAÑO, José Ignacio. Tratado sobre conciliación. Bogotá: Editorial Leyer, 2004, pp. 7-134.

⁶⁸ RESTREPO REDONDO, Beltrán de Jesús. La conciliación como solución de conflictos. Universidad Cooperativa de Colombia, 2006, 18 p.

Sistema Nacional de Conciliación en Colombia: Breve análisis normativo”⁶⁹ y también lo planteado por Jaidivi Núñez Varón en su texto “Esbozos para una comprensión del impacto social de la conciliación en Colombia”⁷⁰.

- Las diferencias entre conciliación y otros mecanismos alternativos de solución de conflictos se desarrollará por medio de la tesis de grado de Andrés Alvarado y otros titulada “Diferencias entre la mediación y la conciliación en Colombia”⁷¹, “Mecanismos de Resolución de Conflictos”⁷² de Gustavo Adolfo Robayo Castillo y “Medios alternativos de resolución de conflictos”⁷³ de Antonio Romero.
- La Importancia del mecanismo en el derecho práctico: Luis Alberto Gómez Araujo con su texto “La importancia de los mecanismos alternos de solución de conflictos en la enseñanza del derecho. Alusión al caso colombiano”⁷⁴ me permitirá abordar este tema.

5.3 TERCER INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS

⁶⁹ PEÑA SANDOVAL, Harbey. 20 años del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia: Breve análisis normativo. Artículo Colfuturo, 2012, 13 p.

⁷⁰ NÚÑEZ VARÓN, Jaidivi. Esbozos para una comprensión del impacto social de la conciliación en Colombia. Artículo Colfuturo 2012, 9 p.

⁷¹ ALVARADO, Andrés; FARFÁN MENDIGANA, Jorge; PALMA SÁNCHEZ, Adriana y RODRÍGUEZ GRANADOS, Rocío. Diferencias entre la mediación y la conciliación en Colombia. Trabajo de grado, Chía, Universidad de la Sabana, Especialización en Mediación de conflictos, 2008, 95 p.

⁷² ROBAYO CASTILLO, Gustavo Adolfo. Mecanismos de Resolución de Conflictos. Bogotá D.C: Defensoría del Pueblo, 2003.

⁷³ ROMERO GÁLVEZ, Antonio. Medios alternativos de resolución de conflictos. Disponible en < <http://www.gestiopolis.com/medios-alternativos-de-resolucion-de-conflictos-marcs/> >

⁷⁴ GÓMEZ ARAUJO, Luis Alberto. La importancia de los mecanismos alternos de solución de conflictos en la enseñanza del derecho. Alusión al caso colombiano. En: Revista de derecho, Universidad del norte, 2002, Vol. 17, 14 p.

El tercer mes de gestión comprende el periodo del 22 al 29 de febrero de 2016 y del 4 al 18 de marzo de 2016, con este informe se mostrarán los avances de la práctica jurídico-social durante este mes el cual buscó conocer la opinión de los estudiantes en práctica frente a cómo perciben su desempeño frente a los roles de conciliadores y apoderados teniendo en cuenta que ya se recopiló información de cómo percibe esa misma labor un tercero observador.

Hará parte de este informe la tabulación y posterior análisis de toda la información que se recopiló mediante la observación de audiencias de conciliación y la implementación de encuestas a los estudiantes en práctica. Este análisis se hará mediante la medición de variables de frecuencias y promedios que permitan evidenciar las fortalezas y aspectos a mejorar de los estudiantes con el propósito de recopilar información para la elaboración de la cartilla práctica.

5.3.1 Actividades realizadas. Las actividades que se realizaron en este mes como parte de mi práctica fueron:

- *Diseñar y elaborar los formatos de encuesta para estudiantes conciliadores(as) y apoderados(as) de parte.* Los criterios que tuve en cuenta para el diseño y elaboración de los formatos de encuestas fueron las etapas que se siguen durante todo el procedimiento conciliatorio. Abordé las diferentes etapas que se desarrollan antes, durante y posterior a la audiencia de conciliación los cuales comprenden criterios de aplicación teórica, escucha activa, presentación personal, capacidad de resolver situaciones conflictiva, redacción de textos y su capacidad de entender el rol que desempeña en cada audiencia y la forma en que se expresan, sienten y perciben en el desarrollo de cada uno de los roles
- *Aplicación de encuestas a los estudiantes.* El objetivo de la aplicación de las encuestas es conocer la percepción que ellos mismos tienen de sus

capacidades al momento de desempeñar sus roles, conocer su opinión sobre el apoyo que reciben por parte de los asesores y por último recibir recomendaciones para el mejoramiento continuo como estudiantes en práctica de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS.

- *Tabulación y análisis de observaciones y encuestas.* Los objetivos de hacer el análisis de las observaciones y las encuestas es por una parte conocer y evidenciar los aspectos positivos y a mejorar de los estudiantes cuando desempeñan el rol de conciliadores o apoderados dentro del procedimiento conciliatorio. Por otro lado contrastar la forma como los estudiantes perciben que desempeñan su rol (mediante las encuestas) con la forma como un tercero percibe que ellos desempeñan su rol (mediante las observaciones).

5.3.2 Informe de gestión. El objetivo de diseñar y elaborar las encuestas para aplicar a los estudiantes determinar como ellos se perciben que hacer su trabajo cuando se desempeñan como conciliadores y apoderados dentro del trámite conciliatorio y como se sienten en etapas específicas del trámite. Para luego contrastar con la información suministrada en las observaciones.

Debido a que no ha sido fácil poder observar audiencias ya sea porque las partes no autorizan o porque no se realizan las audiencias, se decidió no hacer más observaciones y hacer el análisis exploratorio con la información que se tiene hasta este momento, siete observaciones en total. La implementación de encuestas se realizó con la limitación de que no todos los estudiantes han desempeñado alguno de los roles por lo tanto la muestra con la que se va a hacer el análisis es con una muestra de diez encuestas de apoderado y quince de conciliadores.

Al no ser el objetivo de la presente práctica mostrar un análisis profundo de identificación de aspectos positivos y a mejorar de los estudiantes que desempeñan el rol de apoderados y conciliadores, la cantidad de muestras recogidas serán

suficientes para realizar el debido análisis exploratorio y dar continuidad con el cumplimiento de actividades para la elaboración escrita de la cartilla objetivo principal de la presente práctica.

5.3.2.1 Análisis de resultados. A continuación se mostraran el análisis de resultados de las observaciones de audiencias de conciliación y de las entrevistas realizadas a los estudiantes practicantes del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander. Primero se analizarán por separado para luego relacionar los resultados de cada una.

5.3.2.1.1 Análisis de resultados observaciones de apoderados. En la tabla 3 se presentan los datos de frecuencia para cada una de los ítems del formato de observación de apoderados. Así mismo, se presenta la cantidad de ocasiones en las que el ítem aplicaba para las audiencias de conciliación observadas. Como se observa en los ítems presentes en la tabla, hay ítems positivos (que miden aspectos cuya alta frecuencia es deseable) e ítems negativos (que miden aspectos cuya alta frecuencia no es deseable). Los ítems negativos son los número 6 y 7, todos los demás son positivos.

Como se puede evidenciar en ella, la atención al usuario durante la audiencia fue el ítem con mejor resultado, mostrando que todos los estudiantes observados tienen presente la necesidad de atender plenamente al proceso que se está adelantando durante la audiencia. Así mismo, los ítems 1, 2, 3, 4 y 13, que son ítems de aspectos positivos en el desempeño del rol de apoderado, presentaron una frecuencia alta (5 o 6). Esto demuestra que los estudiantes tienen en cuenta la puntualidad, la presentación personal, la presentación del certificado, el acompañamiento y la despedida del beneficiario, a la hora de realizar su función. Sin embargo, no se realizó en todos los casos observados. Respecto a la entrega oportuna del

certificado, cabe aclarar que aunque en la mayoría de los casos se presentó, no se hizo al inicio de la diligencia, sino al final de la misma.

El ítem 12, que mide la permanencia en la audiencia, tuvo una frecuencia no muy alta. Esto debido a que en varios casos, el estudiante se ausentó del proceso, casi siempre mientras el conciliador elaboraba el documento producto de la audiencia.

Por otro lado, los ítems negativos presentaron una frecuencia relativamente alta (5 en ítem 6, y 3 en el ítem 7). Esto muestra que los estudiantes dejan de lado su rol pasivo como apoderados en la conciliación, interviniendo para dirigirse al conciliador y al convocado. En algunos casos se dirigen al convocado para persuadirlo, lo cual no es un aspecto negativo, pero no siempre fue así. Se pudo observar que interfieren afectando el curso de la conciliación, como se muestra en varios comentarios realizados por el observador, por ejemplo: “Interfiere en la audiencia preguntando y cuestionando a la parte convocada y al conciliador, lo cual da pie a agresiones entre las partes” (Obs. No. 3); “Olvida su rol de apoderado dentro de la audiencia” (Obs. No. 5); “Olvida su rol como apoderado e interrumpe para complementar o corregir al conciliador” (Obs. No. 6).

Los ítems 8 al 11, no tuvieron mucha frecuencia debido a que no aplicaban en la mayoría de los casos observados. Sin embargo, en los casos que sí aplicaba, se presentó la mayoría de las veces. Estos ítems miden la comunicación del apoderado con el beneficiario y la necesidad de solicitar la suspensión o reprogramación de la audiencia; aspectos que, normalmente, no se presentan en todas las audiencias de conciliación.

Tabla 3. Tabla de frecuencias de observación de apoderados

Ítems	Frecuencia	Casos aplicables
1. El apoderado llega puntual a la audiencia de conciliación	5	7/7
2. La presentación personal del apoderado es adecuada al escenario del cual hace parte.	6	7/7
3. El apoderado allega el certificado de Consultorio Jurídico dentro de la diligencia	5	7/7
4. El apoderado acompaña al convocante durante la realización de la audiencia.	6	7/7
5. El apoderado presta atención al desarrollo de la audiencia.	7	7/7
6. El apoderado interviene para dirigirse al conciliador durante la audiencia de conciliación.	5	7/7
7. El apoderado interviene para dirigirse al convocado durante el desarrollo de la audiencia.	3	7/7
8. El apoderado mantiene una comunicación discreta con su usuario.	3	4/7
9. El apoderado aconseja a su usuario durante la audiencia.	3	3/7
10. El apoderado solicita suspender la audiencia para hablar de forma privada con su usuario.	1	1/7
11. El apoderado solicita suspensión o reprogramación de la audiencia.	2	3/7
12. El apoderado permanece en la audiencia hasta que esta finaliza.	4	7/7
13. El apoderado se despide de las partes.	6	7/7

5.3.2.1.2 Análisis de resultados observación de conciliador. En la tabla 4 se presentan los ítems de la observación de conciliador que corresponden a frecuencias. Así mismo, se presenta la cantidad de ocasiones en las que el ítem aplicaba para las audiencias de conciliación observadas. En todos los casos, se tratan de ítems positivos (que miden aspectos cuya alta frecuencia es deseable).

Como se muestra en la tabla, todos los ítems aplicaron para el rol desempeñado por los conciliadores en los procesos de conciliación observados, a excepción del ítem 31, en una única ocasión donde la audiencia se suspendió impidiendo que se llevara a cabo.

En los ítems 2, 3, 4, 27, 30 y 32, en todas las ocasiones se cumplió con el aspecto que se estaba midiendo. Esto muestra que para todos los estudiantes observados, es de total importancia que: la sala en la que se va a llevar la audiencia esté ordenada, llevar la carpeta con la información de la audiencia, tener una presentación personal adecuada, elaborar el documento producto de la audiencia cumpliendo con los requisitos de ley, y despedirse de las partes al finalizar.

Cabe destacar, como se anotó en algunos comentarios del observador, que aunque el documento producto de la audiencia es realizado en todos los casos, no siempre se hizo de forma adecuada y ágil, por ejemplo: “Se demoró mucho en la elaboración del documento producto de la audiencia” (Obs. No. 2); “Presenta poca pericia en la elaboración del documento” (Obs. No. 4); “Es inseguro para elaborar el documento producto de la audiencia” (Obs. No. 5).

Los ítems 5, 8 y 28, tuvieron una frecuencia alta (6) pero en alguna ocasión no se cumplió con el ítem indicado. Esto demuestra que aunque los estudiantes observados tienen presente estos aspectos del trámite conciliatorio, puede ocurrir que se les pase por alto. Estos ítems corresponden a dar la bienvenida a las partes

al Centro de Conciliación, pedir el documento de identificación a las partes y leer en voz alta el documento elaborado frente a las partes.

Respecto a la lectura del documento frente a las partes, cabe destacar el comentario del observador que dice: “Al leer documento producto de la audiencia sólo pregunta por veracidad de datos personales y no si estaban de acuerdo con lo escrito en el acuerdo” (Obs. No. 2); donde se evidencia que no siempre se realiza la verificación con los dos aspectos que se deben tener en cuenta, estos son: identificar a las partes y plasmar la voluntad de las partes en el acuerdo. El ítem 29, que mide si las partes están de acuerdo con el contenido del documento, tuvo una frecuencia baja (3); reforzando así el hecho de que no es tenido en cuenta a la hora de dar cierre a la audiencia.

Los ítems 1, 6 y 7, presentaron una frecuencia media (4). Estos ítems se relacionan con la puntualidad, identificación del conciliador y de las partes al inicio de la audiencia. Se evidencia con esto que estos aspectos no son tenidos en cuenta en su totalidad por los estudiantes, y afectan el desarrollo de la audiencia.

Sólo en dos ocasiones, se presentó el caso en que el conciliador ofreció los servicios del Consultorio Jurídico a las partes (ítem 31). Aunque este ítem refiere explícitamente que se realice este ofrecimiento cuando hay incumplimiento de acuerdo, se midió en la observación en todos los casos sin necesidad de dicha condición. Esto puede haber afectado la veracidad del ítem y de los resultados.

En las figura 1 y 2 se presentan los datos promediados de los ítems de escala de Likert. La escala corresponde a valores de 1 a 4, donde 1 es “Muy en desacuerdo”, 2 es “En desacuerdo”, 3 es “De acuerdo” y 4 es “Muy de acuerdo”. Todos los ítems son positivos (que miden aspectos cuyo mayor valor es deseable). Se dividieron en dos figuras para separar los ítems relativos a la primera etapa y la segunda etapa del proceso de la audiencia de conciliación. En verde se representan los ítems con

un valor alto y en azul los ítems con un valor medio. Ningún ítem tuvo un valor bajo en las observaciones realizadas.

Respecto a la etapa de inicio de audiencia (figura 1), los ítems 11 y 14 tuvieron un promedio alto (superior a 3). Esto evidencia, en general, que los estudiantes se desempeñaron muy bien, según el criterio del observador, a la hora de explicar qué es la conciliación y cuáles son los efectos del acta o constancia de conciliación. Los demás ítems (9, 10, 12, y 13) tuvieron un promedio cercano a 3, que demuestra que tuvieron un buen desempeño, que podría mejorar, en lo que respecta a explicar en qué consiste la audiencia, fijar las reglas del juego, mencionar características de la conciliación y sus consecuencias legales.

Con relación a la etapa de desarrollo de la audiencia (figura 2), los ítems 15, 16 y 20 presentaron un promedio alto (superior a 3). En general, esto da cuenta de que los estudiantes se desempeñaron muy bien en lo que respecta a escuchar atentamente, demostrar atención a través del lenguaje corporal e identificar el asunto a conciliar. Los ítems 17, 18, 19, 21 y 26, presentaron resultados buenos (cercano a 3), que demuestra que tuvieron un buen desempeño, que podría mejorar, en aclarar o confirmar lo expresado por las partes, orientar a las partes, formular cierres parciales de acuerdo, ceder el uso de la palabra a las partes y demostrar preparación sobre el conflicto objeto de la audiencia. Se destaca el comentario del observador con relación al manejo de los turnos de conversación que dice: “le cuesta hacer respetar el uso de la palabra entre las partes” (Obs. No. 1) que hace visible que permitir el uso de la palabra requiere de la habilidad para ejercer el rol directivo dentro del desarrollo de la audiencia.

Los ítems 22, 23, 24 y 25 no se presentan en las figuras debido a que no aplicaba en todos los casos observados. El ítem 23, relativo a realizar reuniones por separado con las partes, sólo fue necesario en una audiencia, dado que esto sólo se realiza cuando el conciliador lo considera necesario para persuadir, calmar o

llamar la atención de las partes. Los ítem 22, 24 y 25, ocurrieron en las mismas 3 audiencias. El ítem 22 (promedio 2,67) sobre detención de situaciones irregulares en una de las ocasiones no se realizó correctamente, al igual que el ítem 24 (promedio 3) que mide la capacidad del conciliador para reenfocar el asunto a conciliar. El ítem 25 (promedio 3,33), relativo a proponer fórmulas de arreglo alternativas cuando las partes no están de acuerdo o no proponen un arreglo se realizó correctamente en los 3 casos observados.

Tabla 4. Tabla de ítems de frecuencia observación de conciliador

Ítems	Frecuencia	Casos aplicables
1. El conciliador llega puntual a la audiencia de conciliación.	4	7/7
2. La sala donde se va a llegar a cabo la audiencia de conciliación está ordenada.	7	7/7
3. El conciliador lleva la información de la audiencia.	7	7/7
4. La presentación personal del conciliador es adecuada al escenario del cual hace parte.	7	7/7
5. El conciliador da la bienvenida a las partes al Centro de Conciliación.	6	7/7
6. El conciliador se identifica.	4	7/7
7. El conciliador realiza la identificación de las partes.	4	7/7
8. El conciliador pide el documento de identificación a cada una de las partes.	6	7/7
27. El conciliador elabora el documento correspondiente producto de la audiencia.	7	7/7
28. El conciliador lee en voz alta frente a los participantes de la audiencia de conciliación el documento que elaboró.	6	7/7

Tabla 4. (Continuación)

Ítems	Frecuencia	Casos aplicables
29. El conciliador pregunta a las partes si están de acuerdo con el contenido del documento.	3	7/7
30. El documento que elaboró el conciliador cumple con los requisitos de ley.	7	7/7
31. El conciliador ofrece los servicios del Consultorio Jurídico en caso de incumplimiento del acuerdo al que han llegado.	2	6/7
32. El conciliador se despide de las partes.	7	7/7

Figura 1. Promedios de ítems etapa 1 observación de conciliador

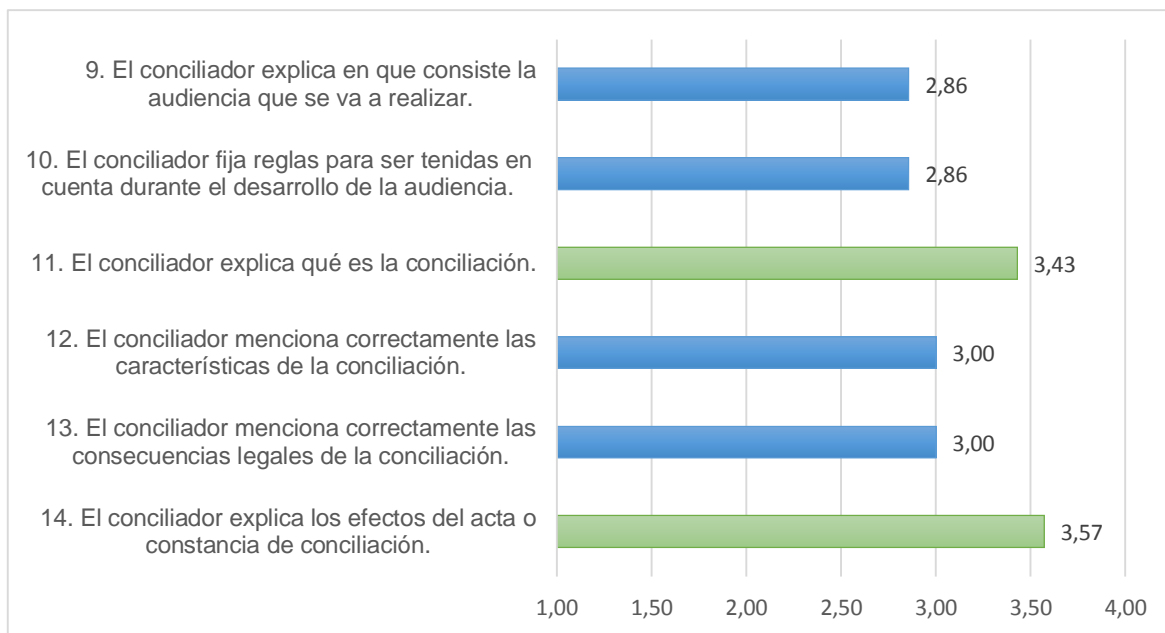
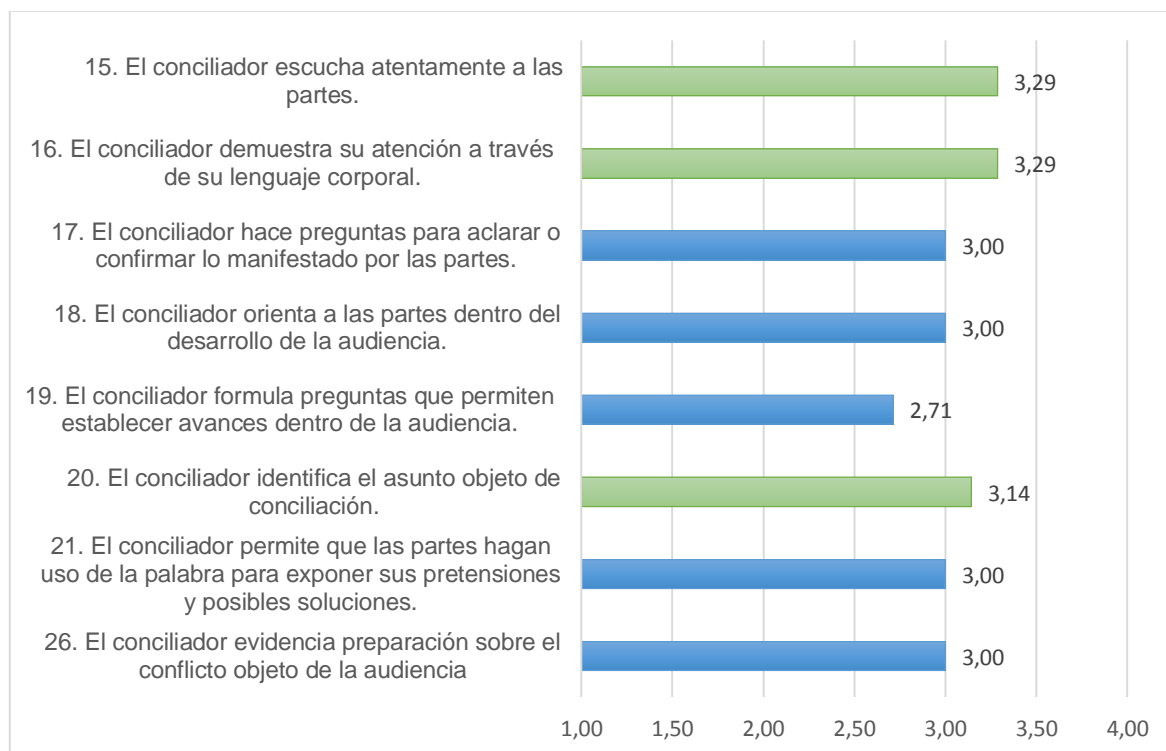


Figura 2. Promedios de ítems etapa 2 observación de conciliador



5.3.2.1.3 Análisis de resultados encuesta apoderado. En la figura 3 se presentan los datos promediados de los ítems relativos a la percepción del propio desempeño con escala de Likert de la encuesta apoderado. La escala corresponde a valores de 1 a 5, donde 1 es el más bajo y 5 es el más alto. Todos los ítems son positivos (que miden aspectos cuyo mayor valor es deseable).

En la Figura 4 se presentan los datos promediados de los ítems relativos a qué tanto se sienten preparados para desempeñar el rol. Corresponden a preguntas con escala de Likert de 1 a 5, donde 1 es nada y 5 es mucho o muy.

En verde se representan los ítems con un valor alto y en azul los ítems con un valor medio. Ningún ítem tuvo un valor bajo en las encuestas realizadas. En todos los casos se respondió a las preguntas, a excepción de la pregunta 8 en una encuesta.

En general, los estudiantes perciben que su desempeño (ítems 1 al 8) en el rol de apoderado frente a los distintos aspectos medidos por la encuesta, fue muy bueno (superior a 4). Aunque los ítems 3 (promedio 4,2) y 4 (promedio 4,3), tuvieron valores ligeramente menores a los demás ítems, siguen siendo valores altos. Estos ítems corresponden a la realización de solicitud de audiencia de conciliación (pregunta 3) y verificar e informar al beneficiario sobre fecha y hora de audiencia (pregunta 4).

Con relación a cómo sienten que están preparados para desempeñar el rol de apoderados en una conciliación, los estudiantes reportan sentirse muy preparados con los conocimientos adquiridos durante el curso de conciliación (ítem 10) y después de haber realizado al menos una audiencia (ítem 11). En cuanto a su preparación con los conocimientos adquiridos en la carrera previos a ingresar al consultorio (ítem 9), la percepción fue mucho menor (promedio 3,3), aunque no se reportó como muy baja o baja.

Los ítems 12, 13 y 14, corresponden a preguntas de frecuencia (opción de respuesta sí y no). En la pregunta 13, relativa a la percepción del apoyo por parte del asesor del área para asumir el rol, fue positiva en todos los casos encuestados. Las figuras 5 y 6 muestran los resultados para los ítems 12 y 14, respectivamente, donde verde es afirmativo y azul es negativo. Estos resultados evidencian que en varias ocasiones (4), los estudiantes reportan sentirse inseguros en algún momento durante su rol de apoderados.

Cabe destacar dos comentarios que mencionan momentos en los que se han sentido inseguros: “Cuando se sustituye un proceso o asesoría con solicitud de conciliación” (Enc. No. 7); “En algunas audiencias cuando la persona se presenta con abogados de confianza, pues dificultan la realización del acuerdo” (En. No. 10). Así mismo, se nota que sólo en algunas ocasiones (3) los estudiantes realizan el debido seguimiento al acuerdo conciliatorio.

Figura 3. Promedio de ítems de percepción de desempeño encuesta apoderado

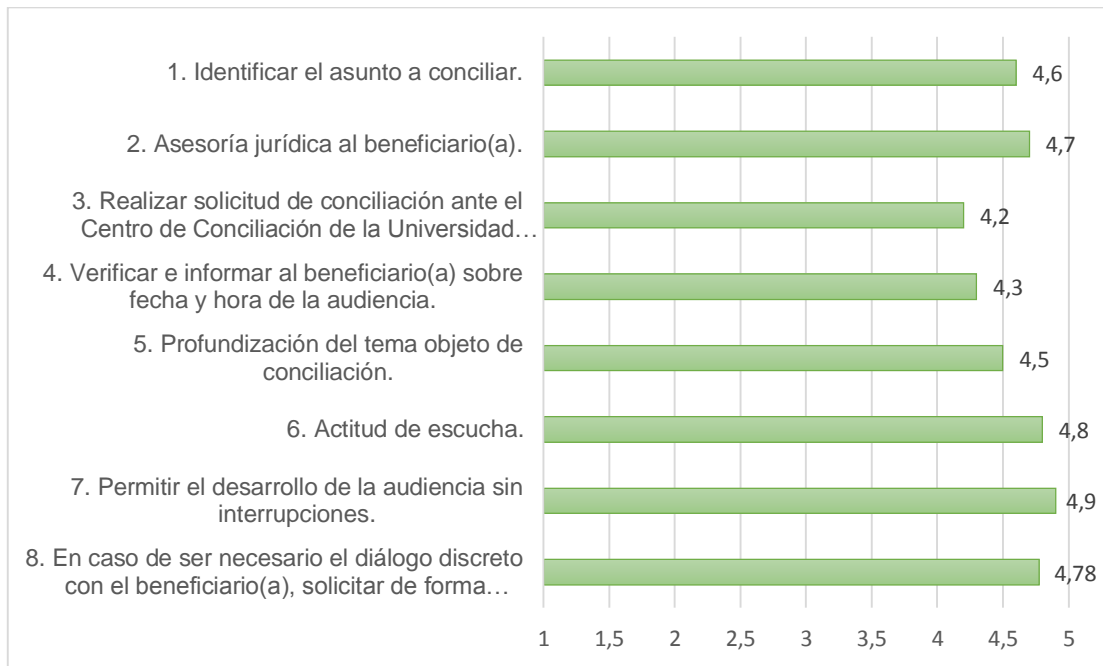


Figura 4. Promedio de ítems de percepción de preparación encuesta apoderado

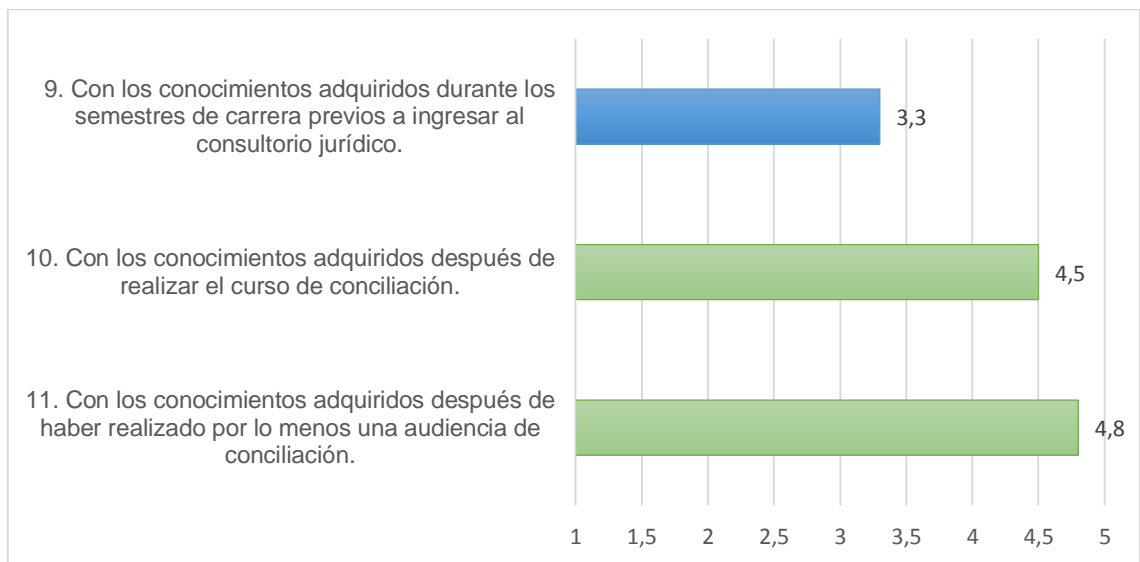


Figura 5. Frecuencias reporte de inseguridad encuesta apoderado

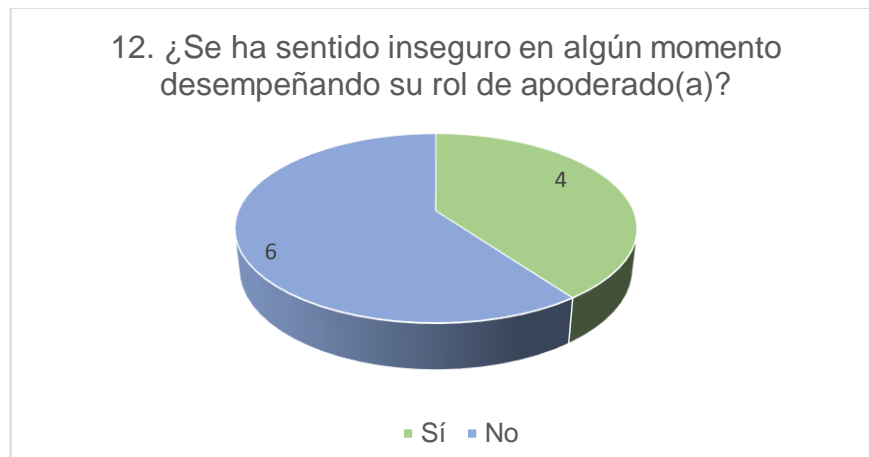
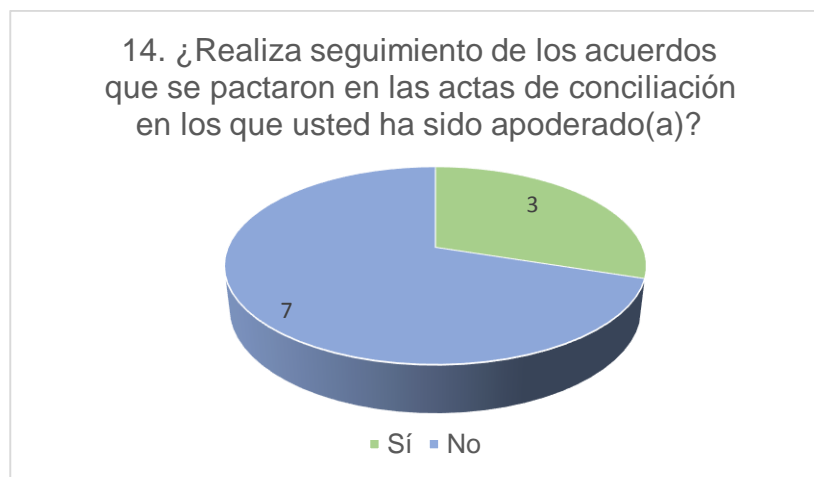


Figura 6. Frecuencia reporte de seguimiento de acuerdos encuesta apoderado



5.3.2.1.4 Análisis de resultados encuesta conciliador. En la figura 7 se presentan los datos promediados de los ítems relativos a la percepción del propio desempeño con escala de Likert de la encuesta conciliador. La escala corresponde a valores de 1 a 5, donde 1 es el más bajo y 5 es el más alto. Todos los ítems son positivos (que miden aspectos cuyo mayor valor es deseable).

De igual forma, en las figuras 8 y 9 se presentan los datos promediados de los ítems relativos a qué tanto se sienten preparados para desempeñar el rol y qué tan cómodos se han sentido en ciertos momentos de las audiencias. Las preguntas tienen escala de Likert de 1 a 5, donde 1 es nada y 5 es mucho o muy.

En color verde se representan los ítems con un valor alto y en azul los ítems con un valor medio. Ningún ítem tuvo un valor bajo en las encuestas realizadas. En todos los casos se respondió a las preguntas, a excepción de la pregunta 8 en una encuesta.

Los estudiantes que respondieron a la encuesta reportan percibir su desempeño en el rol de conciliador con relación a los distintos aspectos que mide la encuesta (ítems 1 al 17), de forma positiva. El único ítem ligeramente inferior corresponde a la pregunta 12 (promedio 4,3), que corresponde al manejo de situaciones de agresión.

Con respecto a los ítems 18, 19 y 20, relacionados con cómo sienten que están preparados para desempeñar el rol de conciliadores, los estudiantes reportan sentirse muy preparados con los conocimientos adquiridos durante el curso de conciliación (ítem 19) y después de haber realizado al menos una audiencia (ítem 20). En cuanto a su preparación con los conocimientos adquiridos en la carrera previos a ingresar al consultorio (ítem 18), la percepción fue mucho menor (promedio 3,6).

Los ítems 21, 22, 23 y 24, relativos a la comodidad en el manejo de distintas situaciones dentro de la audiencia de conciliación, de nuevo, los estudiantes reportaron sentirse muy cómodos en las distintas preguntas. Los ítems 22 (promedio 4,07) y 23 (promedio 4,2), que corresponden al manejo del tiempo y situaciones de conflicto, tuvieron un promedio ligeramente menor a los demás.

Finalmente, se preguntó a los encuestados si se han sentido inseguros en algún momento desempeñando el rol de conciliador (ítem 25). La figura 10 muestra que en buena parte de los casos (6), los estudiantes se han sentido inseguros en algún momento cumpliendo dicho rol. Algunos comentarios de los estudiantes al respecto, son: “En momentos de posibles agresiones y la calidad del documento en cuanto a requisitos de ley” (Enc. No. 5); “Cuando las partes se cierran a posibles fórmulas de arreglo” (Enc. No.6); “Cuando se presentan situaciones de conflicto dentro de la audiencia” (Enc. No. 12). El ítem 26, que pregunta por el apoyo del asesor del área, todos los estudiantes que respondieron a la pregunta (13) afirmaron que sí sienten dicho apoyo.

Al final de la encuesta, se dispuso un espacio abierto para propuestas o sugerencias. Se presentaron algunos comentarios que se citan a continuación:

- *“No dar preferencia a la parte que trae abogado contractual” (Enc. No. 6)*
- *“Capacitaciones más a fondo acerca de los temas de mayor interés y más concurridos problemas dentro de los usuarios del servicio” (Enc. No. 11)*
- *“En cuanto a la formación en conciliación es importante profundizar en la elaboración de fórmulas de arreglo, desarrollar estrategias que ayuden a solventar el conflicto cuando las partes se alejan del arreglo consensuado” (Enc. No. 13)*
- *“Incentivar a los estudiantes destacados en las labores que realizan en el desarrollo de su práctica como conciliador y/o apoderado, de manera representativa (previo o reconocimiento) para motivarlos a desempeñarse al 200%” (Enc. No. 15)*

Figura 7. Promedio de ítems de percepción de desempeño encuesta conciliador



Figura 8. Promedio de ítems de percepción de preparación encuesta conciliador

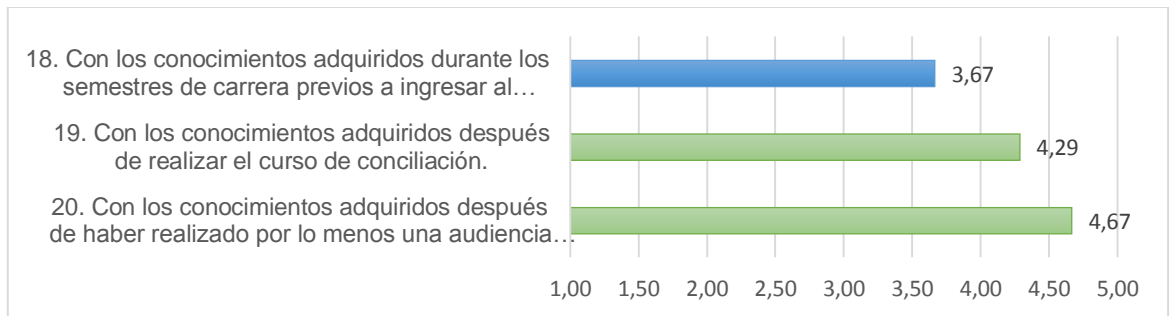


Figura 9. Promedio de ítems de percepción de comodidad encuesta conciliador

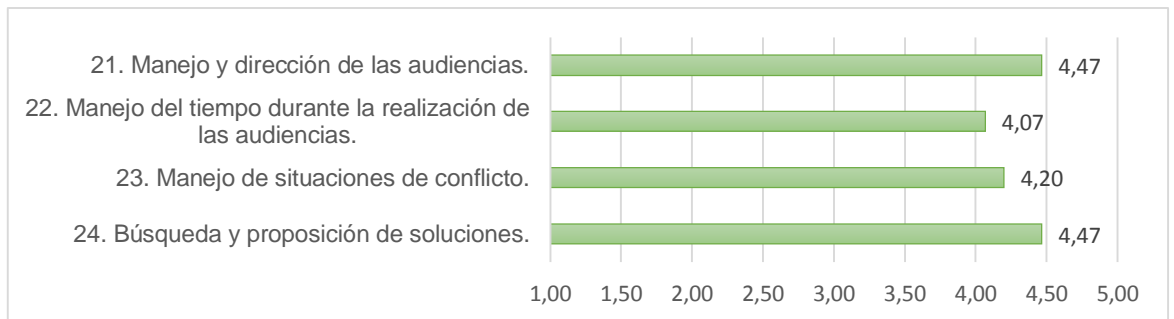


Figura 10. Frecuencias reporte de inseguridad encuesta conciliador



5.3.2.1.5 Conclusiones. El objetivo de las observaciones era mirar como desempeñaban los estudiantes los roles de apoderado y conciliador, el objetivo de las encuestas era que los mismo estudiantes calificaran su percepción, comodidad e inseguridad en las etapas del proceso conciliatorio. Después de hacer el análisis de resultados de observaciones y encuestas de los estudiantes se puede llegar a las siguientes conclusiones que serán tenidas en cuenta en el desarrollo de la cartilla:

- El resultado general que se puede concluir con respecto a las observaciones es que términos general no hacen mal su labor pero tampoco es excelente, mientras que la percepción que tiene los estudiantes es que su desempeño es excelente.
- En el caso de los conciliadores se pudo observar que aunque en general desempeñan bien su rol, pueden hacerlo mejor, situaciones como no pedir documento a las partes, permitir agresiones o perder el direccionamiento de la audiencia son aspectos que se tendrán en cuenta en la cartilla.
- En el caso de los apoderados evitar dilatar la solicitud de audiencia por falta de documentos y otras situaciones serán tratadas en la cartilla.
- Se evidenció que algunos estudiantes se sienten inseguros durante la audiencia de conciliación cuando se presentan situaciones de agresión entre las partes que evita el dialogo y llegar a acuerdo, para este caso en especial se brindarán herramientas en la cartilla para que el estudiante pueda apropiarse de ellas y utilizarlas.
- Existe una relación entre el hecho de que los estudiantes apoderados no permanezcan presentes durante el desarrollo de toda la audiencia de

conciliación y la entrega a tiempo del certificado que los acredita como estudiantes y es que tienen que ausentarse para elaborarlo, mostrando descuido o poco interés en ese aspecto. Inculcarle y recordarle al estudiante la importancia de que allegue el certificado al inicio de la audiencia será tenido en cuenta durante la elaboración de la cartilla.

- Apropiarse del rol que desempeña el estudiante de acuerdo al rol, no olvidar que hay funciones específicas para conciliadores y apoderados evitará que pierdan el norte dentro de la audiencia, tal como se evidenció en las observaciones en algunas ocasiones el apoderado tomaba una posición directiva en la audiencia sin que este fuera su función o casos donde el conciliador no era directivo y como consecuencia se prestaba para situaciones de conflicto entre las partes.

5.4 CUARTO INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS

El último mes de gestión comprende el periodo del 28 al 31 de marzo de 2016 y del 1 al 22 de abril de 2016, con este informe se mostrarán los avances de la práctica jurídico-social durante este mes el cual culmina con la elaboración y producción escrita de la cartilla práctica de conciliación en derecho.

Con la exposición del presente informe se busca evidenciar el cumplimiento y ejecución de los objetivos planteados en la propuesta de la práctica. Mi práctica inició el 1° de diciembre de 2015 y terminó el 22 de abril de 2016, cumpliendo a cabalidad con las 16 semanas de práctica y entregando como resultado la producción escrita de la cartilla dando por cumplida la labor que se me asignó durante toda la práctica.

Hará parte de este informe el esquema en el que se desarrollará la cartilla práctica de conciliación en derecho para los estudiantes de consultorio jurídico de la

Universidad Industrial de Santander y el resultado escrito de la cartilla, la cual se elaboró atendiendo a las recomendaciones de la dirección del Consultorio Jurídico y directora de práctica. También se elaboró atendiendo a la información suministrada durante la etapa de identificación de necesidades y la etapa de recopilación de la información.

5.4.1 Actividades realizadas. Las actividades que se realizaron en este mes como parte de mi práctica fueron:

- *Elaboración del esquema de la cartilla práctica de conciliación en derecho:* El objetivo del esquema es tener una guía a seguir para la producción escrita de la cartilla, exponiendo los componentes que cada sección debe llevar.
- *Elaboración y producción escrita de cartilla práctica de conciliación en derecho:* Teniendo en cuenta las herramientas recopiladas dentro de la práctica jurídica mediante las observaciones de audiencia, la aplicación de encuestas, la recopilación de material bibliográfico sobre el tema y siguiendo el esquema guía, se procedió a la elaboración y producción escrita de la cartilla con el objetivo de brindar una herramienta práctica a los estudiantes apoderados y conciliadores dentro de las audiencias de conciliación adelantadas en el Centro de Conciliación de la universidad.

5.4.2 Informe de gestión. Durante el último mes de práctica jurídico social en el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander me dediqué exclusivamente a la producción escrita de la cartilla, cumpliendo con la función que se me encomendó desde el inicio de la práctica.

Primero elaboré el esquema que iba a servir como guía en la construcción de la cartilla atendiendo a los requisitos y necesidades que debían evidenciarse en la misma para luego iniciar con la producción escrita de la cartilla siguiendo el

esquema planteado.

5.4.2.1 Esquema Cartilla de Conciliación en Derecho para estudiantes de Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander.

- I. Contenido
- II. Presentación de la cartilla
- III. Introducción
- IV. Conciliación en Colombia
- V. Principios de la Conciliación según Decreto 1829 de 2013
- VI. Diagrama normativo del procedimiento conciliatorio:
 - **Ley 23 de 1991:** *Crea mecanismos alternativos para descongestionar los despachos judiciales en Colombia*
 - **Constitución Política de Colombia de 1991** (artículos 2 y 116 inciso final)
 - **Ley 446 de 1998:** *Modifica lo relativo a la conciliación en su definición, estructura y regula la conciliación*
 - **Decreto 1818 de 1998:** *Estatuto de MASC*
 - **Ley 640 de 2001:** *Modifica normas relativas a la conciliación y lo expuesto en L-23/91 y L-446/98, agrega funciones a Centros de Conciliación y conciliadores.*
 - **Ley 1395 de 2010:** *Adopta medidas en materia de descongestión judicial, modifica artículo 423 de CPP y L-640/01 y establece medidas en materia de conciliación (artículos 25,40, 50-52)*
 - **Ley 1564 de 2012:** *Código General del Proceso*
 - **Resolución 221 de 2014:** *Disposiciones mínimas para dictar curso de conciliación en derecho.*
 - **Decreto 1829 de 2013:** *Requisitos para crear y funcionar como centros de conciliación públicos, privados y adscritos a las universidades del país*
 - **Decreto 1069 de 2015:** *Consagra normas en materia de conciliación*
 - **Decreto 2462 de 2015:** *Modifica algunas normas del Decreto 1069 de 2015.*
- VII. Competencias:
 - ✓ **Asuntos civiles:** *Restitución de inmueble arrendado local comercial o vivienda urbana, reconocimiento de deudas (contenidas en títulos valores: letras de cambio,*

pagarés, cheques), accidentes de tránsito, conflictos en la celebración, ejecución y terminación de contratos civiles y comerciales (arrendamientos local comercial o vivienda urbana, compraventa, permuta, mutuo, etc.)

✓ **Asuntos de familia:** *Alimentos para menor o mayor de edad (fijación, aumento, disminución o exoneración)*

✓ **Asuntos penales:** *Delitos querellables*

VIII. Etapas del trámite conciliatorio del centro de conciliación UIS

IX. Visión del procedimiento conciliatorio por parte del estudiante

X. Ruta de abordaje práctico para estudiantes:

A. **Apoderado:**

▪ *Previa a la solicitud: primera entrevista con el usuario, entrevista con asesor, asesoría, etc., solicitud audiencias: documentos a anexar*

▪ *Abordaje audiencia: certificado, orden de la sala, información a la mano, presentación personal, postura, escucha activa, etc.*

▪ *Posterior a la audiencia: seguimiento del acuerdo*

▪ *Tips para estudiante apoderado*

B. **Conciliador:**

▪ *Previo a la audiencia: asignación como conciliador: formato a desarrollar, realizar breve esquema de documento final, etc.*

▪ *Abordaje de la audiencia: orden de la sala, información a la mano, presentación personal, postura, escucha activa, capacidad de diálogo, etc.*

▪ *Finalización audiencia: Elaboración del documento producto de la audiencia <claro, expreso y exigible, etc.>*

▪ *Tips para estudiantes conciliadores*

XI. Habilidades del estudiante conciliador

XII. Conflicto: *Características y tips para solucionar dentro de la audiencia*

XIII. Glosario

XIV. Bibliografía

5.4.2.2 Producción escrita de la cartilla.

En el capítulo primero titulado “*Conciliación cómo mecanismo alternativo de solución de conflictos en Colombia*”, inicié haciendo una síntesis del mecanismo de

la conciliación como una opción diferente para la resolución de los conflictos en Colombia, la importancia del mecanismo en nuestro país y su finalidad de ayudar a descongestionar el aparato judicial del Estado. También menciono cuales son los mecanismos alternativos de solución de conflictos, la clasificación de los MASC por medio de una representación gráfica, las características y función social de la conciliación, la importancia de que las partes participen en la solución de sus controversias y la importancia del conciliador en ese escenario. Adicional a ello hay una breve exposición de los principios de la conciliación en derecho según el Decreto 1829 de 2013.

Luego describo el desarrollo cronológico de las normas que regulan la conciliación en Colombia en el capítulo *“Disposiciones legales sobre conciliación en Derecho”*. Iniciando con la Ley 23 de 1991, la promulgación de nuestra Carta Política del 1991 y la importancia del inciso final del artículo 116 ya que el legislador por medio de este permite que los particulares transitoriamente puedan administrar justicia, y es allí donde está la razón de ser de nuestra formación como conciliadores en derecho aun siendo estudiantes. Y continúo con la breve exposición de cada norma que a lo largo de estos 25 ha aportado herramientas para la utilización y continuidad del mecanismo regulando la creación y funcionamiento de los centros, los asuntos que se pueden dirimir mediante la conciliación, la formación de conciliadores y demás requerimientos. Terminando con la promulgación del decreto 1069 de 2015 que unificó criterios en torno a la materia y es la ley más actualizada que hay en nuestro país sobre el tema. Mediante una figura se muestra de forma práctica y simplificada el orden del desarrollo de las normas que regulan la conciliación en Derecho.

En el capítulo titulado *“Competencia del Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander”* expongo mediante cuadros las áreas del Derecho y los asuntos competencia del Centro de Conciliación. Y desgloso en detalle los asuntos más comunes por los cuales se realizan las audiencias de conciliación. Hay que resaltar que el área del Derecho Civil y Comercial se encuentra la mayor demanda

de asuntos que se concilian en el Centro, seguido del Derecho de Familia y con muy poca frecuencia asuntos del Derecho Penal.

“Conciliación en el área Derecho Civil y Comercial” se titula el capítulo de la cartilla que esboza cuales son los asuntos en estas áreas del Derecho que requieren agotar el requisito de procedibilidad y cuales asuntos no requieren agotar dicho requisito de acuerdo a las modificaciones presentadas por el Código General de Proceso. Por medio de un cuadro resumen se sintetiza las generalidades frente a cada asunto: cuales son las partes dentro del trámite, competencia del Centro en razón al asunto y a la cuantía y los documentos necesarios para anexar a la solicitud de audiencia. Con el propósito de que el estudiante pueda recurrir a estos cuadros y no presente contratiempos al hacer el trámite conciliatorio.

En el área de familia se hizo una presentación similar al área civil y comercial. Mediante gráficas se plasman todos los asuntos que pueden ser tratados por medio del mecanismo de conciliación y cuales no son susceptibles del mecanismo, para luego por medio de un cuadro se indique cuales pueden conocer el Centro en razón del asunto y la cuantía. De igual manera se relaciona los documentos que debe anexar a la solicitud de audiencia según el asunto. Este capítulo se titula *“Conciliación en el área del Derecho de Familia”*.

“Conciliación en el área del Derecho Penal” refiere a los fines de la pena en el Estado Colombiano y la manera como la conciliación ayuda al cumplimiento de dichos fines. En el derecho penal la competencia para conocer de los asuntos de esta área se limita únicamente a los delitos querellables y es requisito de procedibilidad agotar el mecanismo durante la etapa de investigación preliminar. Por medio de un cuadro se indican las generalidades sobre esta área del derecho con las mismas características de los cuadros presentados con anterioridad. Cabe mencionar que se puede conciliar en cualquier tiempo durante el proceso penal y es por eso que muchas de las solicitudes de audiencia de conciliación en estos

temas se surten durante el mismo proceso ya sea por iniciativa de las partes o por la labor del estudiante apoderado.

Para todos los temas abordados hasta el momento en la cartilla, se tuvo en cuenta la información recolectada durante el proceso de revisión bibliográfica con la intención de no incurrir en errores jurídicos y hacer en lo posible más completa la herramienta y con utilidad práctica para el estudiante.

Siguiendo con el orden de elaboración de la cartilla me pareció pertinente abordar el procedimiento conciliatorio primero desde la visión del Centro de Conciliación y luego desde la visión de los estudiantes. Para la visión del Centro tuve en cuenta lo planteado en la Resolución 1651 de 2013 expedida por la Universidad Industrial de Santander. Y para la visión de los estudiantes tuve en cuenta los lineamientos institucionales y mi propia experiencia durante mi ejercicio práctico como estudiante activa del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación.

En el aparte de la visión del procedimiento por parte del Centro plasmé objetivo y alcance de este, las labores a desempeñar por parte de la profesional del Centro y por medio de una figura mencioné las etapas que se surten y en otra figura resumí que se debe hacer en cada etapa. Este capítulo se llama *“Procedimiento conciliatorio adelantado por el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander”*.

El siguiente capítulo titulado *“Visión del procedimiento conciliatorio por parte del estudiante”* dividí el procedimiento en tres etapas: previa, durante y posterior a la audiencia, representado mediante una figura los pasos que se surten en cada etapa. También fraccioné esta visión desde el punto de vista del estudiante apoderado y del estudiante conciliador. Mostrando mediante figuras las etapas del trámite y lo que se debe hacer en etapa dependiendo del rol que desempeña el estudiante dentro del proceso conciliatorio.

Los capítulos siguientes *“Ruta para el abordaje práctico del procedimiento conciliatorio por parte del estudiante apoderado”* y *“Ruta para el abordaje práctico del procedimiento conciliatorio por parte del estudiante conciliador”* brindo consejos prácticos a tener en cuenta en los diferentes momentos del trámite conciliatorio según el rol que desempeña el estudiante, ejemplificando mediante figuras los aspectos más relevantes a tener en cuenta en cada etapa. Centrándose en estos dos capítulos las herramientas prácticas para los estudiantes según los requerimientos que ellos demandan.

En la *“Habilidades del estudiante conciliador”* enumero las habilidades que debe conocer y desarrollar el estudiante conciliador, poner en práctica estas habilidades ayudará a que el estudiante se sienta más seguro y confiado dentro de las audiencias, pudiendo direccionar la audiencia y sortear con facilidad los obstáculos que se puedan presentar.

Al hablar de conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos era necesario dedicar un aparte de la cartilla a este tema, en el capítulo *“El conflicto”* se hace mención a que este es un hecho social de relaciones interpersonales y por lo tanto puede ser resuelto mediante la conciliación. Mediante unas figuras se enumeran las características del conflicto y se brindan tips para solucionar o detener las situaciones de conflicto que pueden presentarse dentro del desarrollo de las audiencias.

También me pareció pertinente hacer un *glosario* de palabras claves dentro del procedimiento conciliatorio. Para su elaboración tuve en cuenta lo expuesto por el Manual de Calidad del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación de la universidad, Resolución 1651 del 25 de septiembre de 2008.

Por último cabe mencionar que mi función durante toda la práctica fue elaborar la

cartilla de conciliación en derecho para estudiantes por lo tanto su elaboración es sencilla pero práctica y no recurrí a diseñadores gráficos para darle estilo. Las imágenes que se utilizaron para hacer ilustrar la cartilla fueron tomadas directamente de internet, tanto los cuadros y las figuras que se muestran a lo largo de la cartilla en su totalidad fueron realizados utilizando las herramientas de Word 2013, lo que se escribió y resumió en cada uno es el producto de esfuerzos para simplificar y permitir el entendimiento pedagógico de la cartilla.

6. CONCLUSIONES

-Con la realización de la presente práctica jurídica social fue posible ampliar conocimientos, capacidades y desarrollar destrezas jurídicas profesionales en los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflicto en especial en la Conciliación en Derecho en las áreas del Derecho Civil, Comercial, Familia y Penal.

-Se elaboró una herramienta práctica (ver Anexo G.) que respondiera a las necesidades de los estudiantes de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander para fortalecer el aprendizaje de la Conciliación en Derecho. Esta cartilla fue dirigida y aprobada por la directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación y con la verificación de algunos asesores del Consultorio Jurídico de la universidad que corroboraron la calidad del producto. Esta cartilla es una herramienta concisa (51 páginas) que incluye todos los temas relacionados en el ejercicio práctico de los estudiantes de último año de Derecho en su desempeño como conciliadores y apoderados dentro del procedimiento conciliatorio que se lleva a cabo en el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander. En este sentido se construyó una cartilla práctica y asequible al estudiante que contiene elementos de apoyo necesario para el adecuado desempeño en el marco de su formación práctica.

-Para la elaboración de la cartilla se partió de una indagación exploratoria que permitiera dar cuenta de las fortalezas y debilidades del estudiante. Este ejercicio dio un vistazo a las necesidades más importantes de los estudiantes, y fueron tenidas en cuenta durante la construcción de la cartilla. Al ser una indagación piloto los resultados están limitados y no responde a una investigación profunda sobre este asunto, esto debido a que el objetivo era encontrar los aspectos positivos y a mejorar que pudieran ser abordados desde la cartilla.

-A través de la observación directa de las actividades del Centro de Conciliación de la universidad se pudo dar cuenta de las características de la población atendida en el Centro con el fin de garantizar una adecuada atención. Esto permitió reconocer aspectos de la interacción entre estudiantes y beneficiario que luego fueron considerados en el contenido de la cartilla.

-La revisión bibliográfica desarrollada permitió dar cuenta del procedimiento conciliatorio en Derecho y de las etapas del trámite atendiendo a los lineamientos establecidos dentro del Centro, además se compilaron herramientas para las competencias propias del conciliador y apoderado de parte. Todos estos aspectos fueron introducidos dentro de la cartilla. Adicionalmente se proporcionaron una serie de tips prácticos para que los estudiantes pudieran mejorar los diferentes aspectos recogidos a lo largo de las etapas metodológicas.

-A nivel personal la elaboración como trabajo individual de la cartilla de Conciliación en Derecho para los estudiantes del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS me permitió desarrollar conocimientos en materia de MASC, específicamente en Conciliación extrajudicial en Derecho, así mismo desarrollé habilidades y competencias en investigación, producción escrita, sistematización y análisis de información y consideraciones pedagógicas sobre el tema.

7. RECOMENDACIONES

Gracias a la experiencia que obtuve en la elaboración de la cartilla como autora principal de ella y practicante del Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander, propongo las siguientes sugerencias para que sean tenidas en cuenta:

-A través de la indagación preliminar sobre aspectos positivos y a mejorar de los estudiantes de derecho en su desempeño como conciliadores y apoderados, se encontraron algunos puntos que valdrían la pena explorar a mayor profundidad dado el carácter exploratorio de la misma. Estos aspectos fueron: la percepción de su preparación para desempeñar los roles con respecto a los conocimientos adquiridos durante la carrera, la sensación de inseguridad de los estudiantes a la hora de asumir los roles en las audiencias, el manejo de las situaciones conflictivas, se recomienda una investigación más profunda frente a estos temas.

-La cartilla como herramienta pedagógica responde a varias necesidades de la formación de los estudiantes, por esto se recomienda que todos los estudiantes del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la UIS tengan acceso a ella a través de medios digital o en copias impresas disponibles en las instalaciones del Centro de Conciliación de la universidad.

-Algunos aspectos de formación deber ser trabajados desde otros ámbitos, metodologías y espacios. En primer lugar aspectos relacionados a la puntualidad y responsabilidad del estudiante en el manejo de los casos. En segundo lugar aspectos relacionados con el diligenciamiento de formatos y elaboración del documento como resultado de la audiencia de conciliación. Tercero manejo del tiempo durante el desarrollo de la audiencia. Y cuarto aspectos frente al manejo de situaciones de agresión.

-Se sugiere un acompañamiento formativo durante la realización de las primeras audiencias de los estudiantes para retroalimentar y apoyar al estudiante en las situaciones que aún no sabe cómo manejar, este acompañamiento podría ser a través de observaciones de audiencia, análisis de casos, y modelamiento o apoyo directo dentro de la audiencia.

-Finalmente, ante cualquier cambio de normatividad sobre el tema de la conciliación o cambios en las necesidades propias del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, se recomienda hacer ajustes y actualizaciones a los contenidos de la cartilla. Aunque la cartilla es de mi autoría, dado que es un producto de práctica dejo abierta la posibilidad para que la universidad realice los cambios pertinentes.

BIBLIOGRAFÍA

ALVARADO, Andrés; FARFÁN MENDIGANA, Jorge; PALMA SÁNCHEZ, Adriana y RODRÍGUEZ GRANADOS, Rocío. Diferencias entre la mediación y la conciliación en Colombia. Trabajo de grado, Chía, Universidad de la Sabana, Especialización en Mediación de conflictos, 2008, 95 p.

ARIAS, Ricardo. Los sucesos del 9 de abril de 1948 como legitimadores de la violencia oficial. Julio-Diciembre de 1998. Revista Historia Crítica, Universidad de los Andes, Colombia, p. 39-46.

ARISTIZÁBAL URIBE, Ana Cristina. Cómo nos empezó la violencia. En: Revista Contexto, Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Mayo 2013, no. 37, p. 2.

CASTAÑO, José Ignacio. Capítulo III: Fundamento constitucional y desarrollo legal de la figura conciliatoria. En: Tratado sobre conciliación. Bogotá: Editorial Leyer, 2004, pp. 37-42.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia (7, julio, 1991).

----- . Ley 57 (1887). Código Civil Colombiano. Bogotá D.C. 1887.

----- Ley 23 (21, marzo, 1991). Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los despachos judiciales, y se dictan otras disposiciones, Diario Oficial. Bogotá D.C. 1991. No. 39752. 25 p.

----- Ley 270 (7, marzo, 1996). Estatutaria de la Administración de Justicia. Diario Oficial Bogotá D.C., 1996, 71 p.

----- Ley 446 (7, julio, 1998). Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991, y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia. Diario Oficial. Bogotá D.C. 1998. No. 43335. 52 p.

----- Ley 583 (12, junio, 2000). Por el cual se modifican los artículos 30 y 9 del Decreto 196 de 1971. Diario Oficial Bogotá D.C., 2000, 3 p.

----- Ley 640 (5, enero, 2001). Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá D.C. 2001. No. 44303. 15 p.

----- Ley 1395 (12, julio, 2010). Por la cual se adoptan medidas en materia de descongestión judicial. Diario Oficial. Bogotá D.C. 2010. No. 57768. 30 p.

----- Ley 1437 (18, enero, 2011). Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Diario Oficial Bogotá D.C., 2011, 102 p.

COLOMBIA. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Decreto 1818 (7, septiembre, 1998). Por la cual se expide el estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Diario Oficial. Bogotá D.C. 1998. No. 43380. 48 p.

----- Resolución 800 (29, septiembre, 2000). Diario Oficial Bogotá D.C., 2000, 3 p.

----- Decreto 1829 (27, agosto, 2013). Por la cual se reglamentan algunas disposiciones de las Leyes 23 de 1991, 446 de 1998, 640 de 2001 y 1563 de 2012. Diario Oficial. Bogotá D.C. 2013. No. 48895. 28 p.

----- Decreto 1069 (26, mayo, 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho. Bogotá D.C. 2015. 425 p.

----- Decreto 2462 (17, diciembre, 2015). Por el cual se modifica algunas disposiciones del Capítulo 2, Título 4, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1096 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionadas con los centros de conciliación en derecho. Diario Oficial. Bogotá D.C. 2015. No. 49729. 6 p.

----- . Resolución 0221 (05, mayo, 2014). Por el cual se establece el contenido mínimo de Programa de Formación en Conciliación Extrajudicial en Derecho. Bogotá D.C. 2014. 2 p.

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-242 (20, mayo, 1997). Magistrado Ponente: Hernando Herrera Vergara, Bogotá D.C., 1997, 22 p.

----- . Sentencia C-893 (22, agosto, 2001). Magistrada Ponente Clara Inés Vargas Hernández. Bogotá D.C. 2001. 84 p.

----- . Sentencia C-1195 (15, noviembre, 2001). Magistrados Ponentes: Manuel José Cepeda Espinosa y Marco Gerardo Monroy Cabra, Bogotá D. C., 2001, 117 p.

----- . Sentencia C-806 (03, octubre, 2002). Magistrada Ponente Clara Inés Vargas Hernández. Bogotá D.C. 2002. 42 p.

----- . Sentencia C-577 (26, julio, 2011). Magistrado Ponente Gabriel Eduardo Mendoza Martel. Bogotá D.C. 2011. 299 p.

COLOMBIA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Expediente 5020 (22, noviembre, 1999), Magistrado Ponente: José Fernando Ramírez Gómez, Bogotá D.C., 1999, 37 p.

-----.. Sentencia (15, diciembre, 1948). Citado por: CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C 893 (22, agosto, 2001). Magistrado Ponente Clara Inés Vargas Hernández. Bogotá D.C., 2001, 84 p.

ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS. Tratado Americano de Soluciones Pacíficas “Pacto de Bogotá” (30, abril, 1948), 10 p.

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. CONSEJO SUPERIOR. Acuerdo 063 (20, agosto, 2010). Por el cual se ratifica el reglamento interno del Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga, 2010. 20 p.

-----.. Acuerdo 006 (7, febrero, 2005). Por medio del cual se adoptan las Políticas y se definen los principios orientadores y los objetivos de la función de Extensión de la Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga, 2005.

-----.. Resolución 1651 (25, septiembre, 2008). Manual de calidad consultorio jurídico y centro de conciliación, y procedimiento conciliatorio. Bucaramanga. 2008. 41 p.

-----.. Resolución 1336 (6, septiembre, 2013). Guía centro de conciliación. Bucaramanga. 2013. 4 p.

DE PINA, Rafael. Diccionario de Derecho. 34. ed. México: Ed. Porrúa, 2005, p. 178. Citado por: José Benito Pérez Saucedo. Métodos Alternos de Solución de

Conflictos: Justicia Alternativa y Restaurativa para una Cultura de Paz. Tesis doctoral, México: Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Criminología, 2011, 491 p.

GÓMEZ ARAUJO, Luis Alberto. La importancia de los mecanismos alternos de solución de conflictos en la enseñanza del derecho. Alusión al caso colombiano. En: Revista de derecho, Universidad del norte, 2002, Vol. 17, pp. 73-85.

HERNÁNDEZ TOUS, Alfonso. La conciliación extrajudicial en derecho como requisito de procedibilidad. Bogotá: Editorial Leyer, 2005.

NUÑEZ VARÓN, Jaidivi. Esbozos para una comprensión del impacto social de la conciliación en Colombia. En: Revista conmemorativa 20 Años del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia, Bogotá D. C. (Enero, 2012), pp. 107-120.

OSPINA FERNÁNDEZ, Guillermo y OSPINA ACOSTA, Eduardo. Teoría General del Contrato y del Negocio Jurídico, Bogotá: Editorial Temis, sexta edición, 2000.

PEÑA SANDOVAL, Harbey. 20 años del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia: Breve análisis normativo. Artículo Colfuturo, 2012, 13 p.

POSSO RAMÍREZ, Adriana Elvira. El acuerdo conciliatorio; un nuevo negocio jurídico. Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín 2013, 25 p. [Citado en 16 de

julio de 2015] Disponible en <
<http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/1553/1/Acuerdo%20Conciliatorio%2024-nov-13.pdf> >

RESTREPO REDONDO, Beltrán de Jesús. La conciliación como solución de conflictos. Universidad Cooperativa de Colombia, 2006, 18 p.

ROBAYO CASTILLO, Gustavo Adolfo. Mecanismos de Resolución de Conflictos. Bogotá D.C: Defensoría del Pueblo, 2003.

ROMERO GÁLVEZ, Antonio. Medios alternativos de resolución de conflictos. [Citado en 16 de julio de 2015] Disponible en < <http://www.gestiopolis.com/medios-alternativos-de-resolucion-de-conflictos-marcs/> >

SILVA GARCÍA, Germán. La teoría del Conflicto: Un marco teórico necesario. En: Revista Prolegómenos, Derechos y Valores, Bogotá, Universidad Militar Nueva Granada, Vol. XI, no. 22, julio-diciembre, 2008, p. 29-43.

ANEXOS

Anexo A. Formato de Observación de Audiencia Apoderados

Formato de observación: Apoderado

Nombre del observador:	
Jornada:	Sala:
Área:	Asunto:

Para las siguientes observaciones, marque la casilla correspondiente Sí o No dependiendo del caso. Marque NA cuando no aplique.

	SÍ	NO	N A
1. El apoderado llega puntual a la audiencia de conciliación			
2. La presentación personal del apoderado es adecuada al escenario del cual hace parte. (No usa tenis, camisetas, etc.)			
3. El apoderado allega el certificado de Consultorio Jurídico dentro de la diligencia.			
4. El apoderado acompaña al convocante durante la realización de la audiencia.			
5. El apoderado presta atención al desarrollo de la audiencia.			
6. El apoderado interviene para dirigirse al conciliador durante la audiencia de conciliación. (Para aclarar, adicionar, modificar, rectificar, corregir, etc.)			
7. El apoderado interviene para dirigirse al convocado durante el desarrollo de la audiencia. (Para aclarar, adicionar, modificar, rectificar, corregir, etc.)			
8. El apoderado mantiene una comunicación discreta con su usuario.			
9. El apoderado aconseja a su usuario durante la audiencia.			
10. El apoderado solicita suspender la audiencia para hablar de forma privada con su usuario.			
11. El apoderado solicita suspensión o reprogramación de la audiencia.			
12. El apoderado permanece en la audiencia hasta que esta finaliza.			
13. El apoderado se despide de las partes.			

Comentarios adicionales:

Firma del Observador: _____.

Fecha de Observación: _____.

Anexo B. Formato de Observación de Audiencia Conciliadores

Formato de observación: Conciliador

Nombre del observador:	
Jornada:	Sala:
Área:	Asunto:

Para las siguientes observaciones, marque la casilla correspondiente Sí o No, o según las siguientes siglas, dependiendo del caso:

MD: Muy en desacuerdo

D: En desacuerdo

A: De acuerdo

MA: Muy de acuerdo

NA: No aplica

Etapa 1: Inicio de la audiencia

	SÍ	NO	N A		
1. El conciliador llega puntual a la audiencia de conciliación.					
2. La sala donde se va a llegar a cabo la audiencia de conciliación está ordenada.					
3. El conciliador lleva la información de la audiencia. (Carpeta del trámite)					
4. La presentación personal del conciliador es adecuada al escenario del cual hace parte. (No usa tenis, camisetas, etc.)					
Bienvenida por parte del conciliador a las partes:	SÍ	NO	N A		
5. El conciliador da la bienvenida a las partes al Centro de Conciliación.					
6. El conciliador se identifica. (Nombre, código de conciliador)					
7. El conciliador realiza la identificación de las partes.					
8. El conciliador pide el documento de identificación a cada una de las partes.					
	MD	D	A	MA	N A
9. El conciliador explica en que consiste la audiencia que se va a realizar.					
10. El conciliador fija reglas para ser tenidas en cuenta durante el desarrollo de la audiencia. (Prohibir las agresiones verbales y físicas, respetar el uso de la palabra, tiempos para hablar, etc.)					
Explicación de la conciliación en derecho:	MD	D	A	MA	N A

11. El conciliador explica qué es la conciliación.					
12. El conciliador menciona correctamente las características de la conciliación.					
13. El conciliador menciona correctamente las consecuencias legales de la conciliación.					
14. El conciliador explica los efectos del acta o constancia de conciliación.					

Etapa 2: Desarrollo de la audiencia

Escucha activa:	MD	D	A	MA	N A
15. El conciliador escucha atentamente a las partes.					
16. El conciliador demuestra su atención a través de su lenguaje corporal. (Mantiene contacto visual, dirige el cuerpo hacia la persona que está hablando, no coloca obstáculos entre él y las partes, etc.)					
17. El conciliador hace preguntas para aclarar o confirmar lo manifestado por las partes.					
Comunicación efectiva y actitud activa para conducir la audiencia:	MD	D	A	MA	N A
18. El conciliador orienta a las partes dentro del desarrollo de la audiencia.					
19. El conciliador formula preguntas que permiten establecer avances dentro de la audiencia. (Formula cierres parciales de acuerdo)					
20. El conciliador identifica el asunto objeto de conciliación.					
21. El conciliador permite que las partes hagan uso de la palabra para exponer sus pretensiones y posibles soluciones.					
22. El conciliador detiene las situaciones irregulares de las partes. (Lenguaje inapropiado, actitud desafiante o agresiva, etc.)					
23. El conciliador realiza pequeñas reuniones por separado con las partes.					
24. El conciliador reenfoca el asunto a conciliar cuando las partes se dispersan.					
25. El conciliador propone una fórmula de arreglo alternativa cuando las partes no están de acuerdo o no proponen un arreglo.					
26. El conciliador evidencia preparación sobre el conflicto objeto de la audiencia.					

Etapa 3: Finalización de la audiencia

	SÍ	NO	N A
27. El conciliador elabora el documento correspondiente producto de la audiencia. (Acta, constancia, etc.)			

28. El conciliador lee en voz alta frente a los participantes de la audiencia de conciliación el documento que elaboró.			
29. El conciliador pregunta a las partes si están de acuerdo con el contenido del documento.			
30. El documento que elaboró el conciliador cumple con los requisitos de ley.			
31. El conciliador ofrece los servicios del Consultorio Jurídico en caso de incumplimiento del acuerdo al que han llegado.			
32. El conciliador se despide de las partes.			

Comentarios adicionales (Tiempo que demoró en realizar el documento producto de la audiencia de conciliación, conocimiento frente al asunto objeto de la conciliación, etc.):

Firma del observador: _____.

Fecha de observación: _____.

Anexo C. Formato de Consentimiento Informado para Observación de Audiencia Estudiantes

Consentimiento Informado Estudiante

Estimado(a) Estudiante:

Mediante el presente consentimiento, usted accede a que se realice el ejercicio de observación de la audiencia de conciliación en derecho que se llevará a cabo en el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander, y de la cual usted participa en calidad de conciliador o apoderado de parte. El objetivo principal de este ejercicio es recoger información para analizar fortalezas y debilidades de los estudiantes que fungen en el rol de conciliadores y apoderados de parte. No se recogerá ninguna información relativa al caso.

Esta información se utilizará para desarrollar una cartilla práctica de conciliación en derecho que hará parte de mi modalidad de grado: práctica social para obtener el título de Abogada. La duración aproximada de esta actividad es de 2 horas.

La participación en esta sesión no implica ningún riesgo académico, físico o psicológico para usted. Tenga presente que usted puede hacer preguntas antes, durante o después de la observación.

Agradezco su participación.

Entendido lo anterior, yo _____, con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, estudiante activo del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander, estoy de acuerdo con los términos y condiciones para participar de manera voluntaria en el ejercicio de observación de la audiencia de conciliación.

Firma: _____.

Anexo D. Formato de Consentimiento Informado para Observación de Audiencia Beneficiarios

Consentimiento Informado Usuario(a)

Estimado(a) Usuario(a):

Mediante el presente consentimiento, usted accede a que se realice el ejercicio de observación de la audiencia de conciliación en derecho que se llevará a cabo en el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander, y de la cual usted participa en calidad de convocante o convocado. El objetivo principal de este ejercicio es recoger información para analizar fortalezas y debilidades de los estudiantes que fungen en el rol de conciliadores y apoderados de parte. No se recogerá ninguna información relativa al caso.

Esta información se utilizará para desarrollar una cartilla práctica de conciliación en derecho que hará parte de mi modalidad de grado: práctica social para obtener el título de Abogada. La duración aproximada de esta actividad es de 2 horas.

La participación en esta sesión no implica ningún riesgo físico o psicológico para usted. Tenga presente que usted puede hacer preguntas antes, durante o después de la observación.

Agradezco su participación.

Entendido lo anterior, yo _____, con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, usuario de los servicios del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander, estoy de acuerdo con los términos y condiciones para participar de manera voluntaria en el ejercicio de observación de la audiencia de conciliación.

Firma: _____.

Anexo E. Formato de encuesta apoderados

Encuesta Apoderado(a)

Fecha: _____

El objetivo principal de este ejercicio es recoger información para analizar fortalezas y aspectos a mejorar de los estudiantes que fungen en el rol de conciliadores(as) y apoderados(as) de parte dentro del proceso de la conciliación que desarrollan en su práctica en el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander.

*La información que usted suministre se utilizará para desarrollar una cartilla práctica de conciliación en derecho que hará parte de mi modalidad de grado: práctica social para obtener el título de Abogada. Por lo cual procure ser lo más **HONESTO(A)** en sus respuestas.*

*La participación en esta sesión **NO IMPLICA NINGÚN RIESGO ACADÉMICO** para usted. Tenga presente que usted puede hacer preguntas en cualquier momento, y éstas serán atendidas por la persona responsable de la encuesta.*

Agradezco su colaboración.

Para las siguientes preguntas, marque la casilla correspondiente de 1 a 5 según sea el caso teniendo en cuenta que 1 es el más bajo y 5 es el más alto.

NA: No aplica

A. Cómo **PERCIBE** su desempeño en el rol de apoderado(a) frente a los siguiente aspectos:

Etapas	1	2	3	4	5	NA
Etapas 1: Previo al a audiencia de conciliación						
1. Identificar el asunto a conciliar.						
2. Asesoría jurídica al beneficiario(a).						
3. Realizar solicitud de conciliación ante el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander.						
4. Verificar e informar al beneficiario(a) sobre fecha y hora de la audiencia.						
5. Profundización del tema objeto de conciliación.						
Etapas 2: Acompañamiento de la audiencia	1	2	3	4	5	NA

6. Actitud de escucha.						
7. Permitir el desarrollo de la audiencia sin interrupciones.						
8. En caso de ser necesario el diálogo discreto con el beneficiario(a), solicitar de forma adecuada el espacio.						

Para las siguientes preguntas, marque la casilla correspondiente de 1 a 5 según sea el caso teniendo en cuenta que 1 es nada y 5 es mucho (muy).

NA: No aplica

B. Que tanto se **SIENTE** preparado para desempeñar el rol de apoderado(a) frente a los siguientes aspectos:

	1	2	3	4	5	NA
9. Con los conocimientos adquiridos durante los semestres de carrera previos a ingresar al consultorio jurídico.						
10. Con los conocimientos adquiridos después de realizar el curso de conciliación.						
11. Con los conocimientos adquiridos después de haber realizado por lo menos una audiencia de conciliación.						

12. ¿Se ha sentido inseguro en algún momento desempeñando su rol de apoderado(a)?

SI ____ NO ____

En qué aspecto(s) o momento(s) del proceso:

13. ¿Siente apoyo del asesor(a) del área para asumir su rol de apoderado(a) dentro del trámite conciliatorio?

SI ____ NO ____

Porque razón(es):

14. ¿Realiza seguimiento de los acuerdos que se pactaron en las actas de conciliación en los que usted ha sido apoderado(a)? (Envío de comunicación escrita al beneficiario(a) para seguimiento de acuerdos).

SI____ **NO**____

Anexo F. Formato de encuesta conciliadores

Encuesta Conciliador(a)

Fecha: _____

El objetivo principal de este ejercicio es recoger información para analizar fortalezas y aspectos a mejorar de los estudiantes que fungen en el rol de conciliadores(as) y apoderados(as) de parte dentro del proceso de la conciliación que desarrollan en su práctica en el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander.

*La información que usted suministre se utilizará para desarrollar una cartilla práctica de conciliación en derecho que hará parte de mi modalidad de grado: práctica social para obtener el título de Abogada. Por lo cual procure ser lo más **HONESTO(A)** en sus respuestas.*

*La participación en esta sesión **NO IMPLICA NINGÚN RIESGO ACADÉMICO** para usted. Tenga presente que usted puede hacer preguntas en cualquier momento, y estas serán atendidas por la persona responsable de la encuesta.*

Agradezco su colaboración.

Para las siguientes preguntas, marque la casilla correspondiente de 1 a 5 según sea el caso teniendo en cuenta que 1 es el más bajo y 5 es el más alto.

NA: No aplica

A. Cómo **PERCIBE** su desempeño en el rol de conciliador(a) frente a los siguiente aspectos:

Etapa 1: Previo al a audiencia de conciliación	1	2	3	4	5	NA
1. Preparación previa a la audiencia de conciliación (desde asignación como conciliador(a) hasta día de la audiencia).						
2. Conocimiento del asunto objeto de la conciliación.						
Etapa 2: Inicio audiencia de conciliación	1	2	3	4	5	NA
3. Presentación personal dado el rol que desempeña.						
4. Bienvenida a las partes y presentación del conciliador.						
5. Identificación de las partes.						
6. Fijar reglas para el desarrollo de la audiencia.						
7. Explicación de la conciliación en derecho (desarrollo y efectos).						
Etapa 3: Desarrollo audiencia de conciliación	1	2	3	4	5	NA
8. Escucha activa.						

9. Formulación de preguntas que permitan aclarar, confirmar o establecer cierres parciales dentro del desarrollo de la audiencia.						
10. Identificar el asunto objeto de la conciliación.						
11. Conocimiento del asunto objeto de la conciliación.						
12. Manejo de situaciones de agresión.						
13. Mantener el enfoque del asunto a conciliar.						
14. Proponer posibles fórmulas de arreglo.						
Etapas 4: Finalización audiencia de conciliación	1	2	3	4	5	NA
15. Identificación del tipo de documento a elaborar						
16. Elaboración del documento producto de la audiencia.						
17. Calidad del documento en cuanto a requisitos de ley, redacción, claridad y uso apropiado del lenguaje jurídico.						

Para las siguientes preguntas, marque la casilla correspondiente de 1 a 5 según sea el caso teniendo en cuenta que 1 es nada y 5 es mucho (muy).

NA: No aplica

B. Que tanto se **SIENTE** preparado para desempeñar el rol de conciliador(a) frente a los siguientes aspectos:

	1	2	3	4	5	NA
18. Con los conocimientos adquiridos durante los semestres de carrera previos a ingresar al consultorio jurídico.						
19. Con los conocimientos adquiridos después de realizar el curso de conciliación.						
20. Con los conocimientos adquiridos después de haber realizado por lo menos una audiencia de conciliación.						

En las audiencias de conciliación en las que usted ha desempeñado el rol de conciliador(a) que tan cómodo se ha sentido respecto a:

	1	2	3	4	5	NA
21. Manejo y dirección de las audiencias.						
22. Manejo del tiempo durante la realización de las audiencias.						
23. Manejo de situaciones de conflicto.						
24. Búsqueda y proposición de soluciones.						

25. ¿Se ha sentido inseguro en algún momento desempeñando su rol de conciliador(a)?

SI ____ **NO** ____

En qué aspecto(s) o momento(s) del proceso:

26. ¿Siente apoyo del asesor(a) del área para asumir su rol de apoderado(a) dentro del trámite conciliatorio?

SI ____ **NO** ____

Porque razón(es):

22. Alguna propuesta o sugerencia para mejorar la calidad en el servicio y la formación en conciliación dentro del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander (opcional):

Anexo G. Cartilla Práctica de Conciliación en Derecho

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN

CARTILLA PRÁCTICA DE CONCILIACIÓN EN DERECHO

Sandra Marcela Serrano Rodríguez

Bucaramanga, 2016

Agradecimientos

Agradezco a las personas que con sus comentarios y apoyo durante el proceso, participaron en la construcción de la cartilla, a mi directora y mi tutora de práctica jurídica social:

Clara Inés Tapias Padilla

Directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander

Briggitt Dayana Jaimes Hernández

Profesional del Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander

CONTENIDO

	<i>Pág.</i>
<i>Presentación</i>	4
<i>Introducción</i>	5
<i>Conciliación cómo mecanismo alternativo de solución de conflictos en Colombia</i>	6
<i>Disposiciones legales sobre Conciliación</i>	9
<i>Principios de la Conciliación en Colombia</i>	13
<i>Competencia del Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander</i>	15
<i>Conciliación en el área del Derecho Civil y Comercial</i>	18
<i>Conciliación en el área del Derecho de Familia</i>	21
<i>Conciliación en el área del Derecho Penal</i>	25
<i>Procedimiento conciliatorio adelantado por el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander</i>	27
<i>Visión del procedimiento conciliatorio por parte del estudiante</i>	31
<i>Ruta para el abordaje práctico del procedimiento conciliatorio por parte del estudiante apoderado</i>	34
<i>Ruta para el abordaje práctico del procedimiento conciliatorio por parte del estudiante conciliador</i>	37
<i>Habilidades del estudiante conciliador</i>	43
<i>El conflicto</i>	45
<i>Glosario</i>	47
<i>Bibliografía</i>	50

PRESENTACIÓN

La sociedad en su evolución busca solucionar sus conflictos de una forma eficaz que permita dar aplicación al derecho, garantizando los derechos a los ciudadanos de una forma que se ocupe de los diferentes asuntos que se puedan presentar en el marco de las diferentes relaciones jurídicas creadas por los hombres que conforman una determinada sociedad, respetando los límites que el legislador ha impuesto a través de los diferentes cuerpos normativos que regulan diversos asuntos que vinculan los intereses del hombre.

La Conciliación como figura jurídica válida se consolida como medio de integración social que permite un acceso a la justicia como valor reconocido como derecho fundamental, por mandato constitucional la función jurisdiccional se traslada transitoriamente a los particulares para obtener una resolución a sus conflictos dentro del sistema jurídico colombiano en el cual dentro de su estructura se configura la relación entre legitimidad, política, validez formal y eficacia social como pilares fundamentales en los cuales descansa la estructura del sistema jurídico y que se desarrollan en la conciliación.

Los esfuerzos del legislador por brindar al mecanismo de herramientas propias para el adecuado uso del mecanismo, los esfuerzos de los Centros de Conciliación públicos, privados y de las universidades por implementar el mecanismo y los esfuerzos de los particulares que en el desarrollo de su ejercicio diario, fomentan la consolidación de la conciliación en la cotidianidad.

Por medio de la presente cartilla se busca contribuir con la evolución de la sociedad a través de la implementación del diálogo como medio para solucionar los conflictos. Hacer parte del proceso formativo de los estudiantes conciliadores de la Universidad Industrial de Santander aportando una herramienta práctica ante las diversas situaciones que se presentan en ejercicio práctico es el fin de la esta cartilla.

Dentro de la cartilla encontrará explicación práctica sobre los asuntos objeto de la conciliación en el Centro de Conciliación de la universidad; se evidenciará dos visiones del procedimiento conciliatorio la que presenta el Centro de Conciliación y la que presentan los estudiantes en sus roles; encontrará el estudiante la ruta de abordaje práctico para cada etapa del proceso conciliatorio según el rol que desempeñe; entre otros consejos prácticos que le ayudarán en su formación profesional.

Clara Inés Tapias Padilla

Sandra Marcela Serrano Rodríguez

INTRODUCCIÓN

La presente cartilla constituye una herramienta pedagógica para el ejercicio práctico de los estudiantes del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander que desempeñan el rol de apoderados y conciliadores dentro de su formación académica.

La desigualdad social y económica y los escenarios de violencia de los cuales hacen parte gran parte de la población de Bucaramanga y su área metropolitana, genera diversas situaciones de conflicto que menoscaba derechos personales y patrimoniales a diario. Los beneficiarios de los servicios del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación de la universidad son personas que se encuentran en esas situaciones, que desconocen muchas veces o no aplican la cultura del diálogo ni la solución amigable de los conflictos.

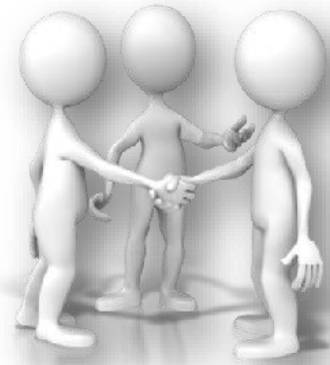
Es precisamente en estos escenarios donde nosotros como estudiantes en cumplimiento de una función social debemos contribuir a la reconstrucción y transformación de las relaciones interpersonales y a su vez de la reconstrucción del tejido social. La conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflicto brinda esas herramientas para la resolución pacífica de las diferencias y es nuestro deber como estudiantes y luego como profesionales promocionar esos mecanismos que de manera eficaz y confiable contribuyen con la solución de controversias y la vez a descongestionar los despachos judiciales.

Es motivo de orgullo y satisfacción aportar por medio de la elaboración de esta cartilla en la formación de mis compañeros estudiantes de derecho, proporcionando herramientas y consejos útiles en los diferentes momentos del procedimiento conciliatorio que se adelanta en las instalaciones del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander.

Sandra Marcela Serrano Rodríguez

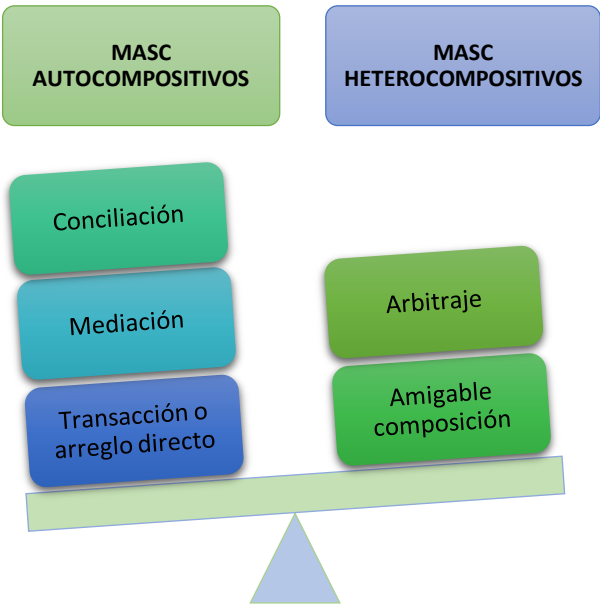
CONCILIACIÓN CÓMO MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN COLOMBIA

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos surgen en Colombia ante la necesidad de ayudar a descongestionar el aparato judicial, el cual vive saturado de procesos sin resolver por la tendencia y costumbre que tienen los colombianos en general de llevar sus diferencias o conflictos ante un juez para que sea él quien decida sobre las mismas.



La conciliación hace parte de los mecanismos alternativos de solución de conflicto más conocidos como MASC, junto con la mediación, la transacción, el arbitraje y la amigable composición. Estos MASC se clasifican desde el punto de vista de quien decide dentro del conflicto en autocompositivo y heterocompositivo.

Figura 1. Clasificación de los Mecanismo Alternativos de Solución de Conflictos.



La conciliación es “un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismo la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador”⁷⁵. La conciliación por su naturaleza y finalidad es un mecanismo autocompositivo ya que son las personas quienes proponen, gestionan y debaten las posibles soluciones o acuerdos con la ayuda de un tercero neutral y calificado llamado conciliador.

Se requiere que el conciliador sea un apersona neutral y que no tenga intereses dentro del asunto a conciliar ni con alguna de las partes, y que sea una persona calificada es decir, que tenga conocimiento y esté capacitado en el mecanismo de la conciliación y en los asuntos a conciliar para que pueda cumplir de forma idónea con la función de orientar y garantizar que el acuerdo al que se llegue no vulnere derechos y cumpla con los requisitos mínimos de ley. El conciliador debe identificar en cada asunto objeto de conciliación el conflicto de forma particular, determinar la normatividad a aplicar en armonía con el equilibrio de proteger los derechos de las partes. La conciliación en derecho cuenta con un procedimiento establecido en la ley, de obligatorio cumplimiento el cual debe aplicar cuidadosamente el conciliador

En Colombia el mecanismo de la conciliación como una forma alternativa para solucionar las controversias ha tenido un amplio desarrollo normativo desde de la promulgación de la Constitución Política de 1991 buscando el beneficio personal y colectivo de los sujetos que se encuentren inmersos en una situación donde se vean afectados sus derechos.

La conciliación como figura jurídica y dentro de los mecanismos alternativos de solución de conflictos pertenecen al sistema de derecho de Colombia, reglado y estructurado en normas específicas que le permite realizar operaciones en su interior; como figura tiene unas consecuencias jurídicas definidas como la cosa juzgada y el mérito ejecutivo que van relacionadas con el derecho en diferentes materias según los intereses que se presenten.

Así tenemos asuntos en materia de derecho comercial, civil, familia y penal que implica la utilización de un espectro propio pero que se relaciona con las normatividades especiales que afecta su decisión con el entorno o sistema social. En el desarrollo o en la aplicación de la conciliación en derecho se lleva a cabo una operación propia, estructurada que cuenta

⁷⁵ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 446 (7, julio, 1998). Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991, y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia. Diario Oficial. Bogotá D.C. 1998. No. 43335., artículo 64.

con la aplicación de un lenguaje técnico jurídico, que permite aplicar directrices del sistema de derecho.

La conciliación permite por medio de una forma más rápida, eficaz e idónea y evitando el desgaste judicial llegar a acuerdos en aquellas situaciones mediante las cuales voluntariamente las partes con ayuda de un tercero puedan dirimir sus diferencias. El acuerdo al que llegan las partes mediante la conciliación tiene los mismos efectos que una sentencia proferida por un juez, es decir, que el acta de conciliación presta mérito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada.

Mediante el uso del mecanismo de la conciliación en derecho se busca generar poco a poco conciencia social en pro del uso del diálogo para solucionar las diferencias, promover la convivencia pacífica y contribuir a la construcción del tejido social. Vincular a las personas a que sean partícipes en la solución de sus conflictos permite que tengan en cuenta sus necesidades y alcances para cumplir con los acuerdos, previniendo el fracaso e incumplimiento de los mismos.

La conciliación cumple con unos fines específicos para lo cual fue regulada, entre ellos, garantizar el acceso a la Justicia, promover la convivencia pacífica, facilitar la solución de los conflictos con celeridad evitando dilatar injustificadamente el fin del conflicto y ayudar a descongestionar los despachos judiciales.

Para concluir, vale la pena destacar como la conciliación en derecho se convierte en un mecanismo de orden social, transversal para la solución de conflictos teniendo en cuenta ciertas órbitas que deben guardar una adecuada intersección con la normatividad plena y particular, responsabilidad que asumen los intervinientes en el mecanismo, en este caso los estudiantes, bajo los lineamientos del Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander.

DISPOSICIONES LEGALES SOBRE CONCILIACIÓN EN DERECHO

El análisis del desarrollo normativo que se presenta a continuación se hará a partir del año 1991 con la promulgación de la Constitución Política. Esto debido a la importancia constitucional y el impacto que ha tenido para el desarrollo legal del mecanismo. Lo anterior sin desconocer que antes de 1991 la conciliación ya se desarrollaba en Colombia.



Mediante la Ley 23 de 1991 se dispone la creación de mecanismos para descongestionar los despachos judiciales en Colombia, introduce la conciliación en materia de derecho laboral⁷⁶, derecho de familia⁷⁷ y las potestades de los centros de conciliación⁷⁸.

Con la promulgación de la Constitución Política de 1991 menciona como fines del Estado⁷⁹ la garantía de derechos y la participación de las personas en las decisiones que tiene un efecto sobre ellas. En concordancia con lo anterior el artículo 116 inciso final reconoció que la conciliación extrajudicial en derecho pueda ser ejercida por particulares investidos transitoriamente por la ley con facultades para administrar justicia.

En 1998 se promulga la Ley 446 la cual en materia de conciliación modifica su definición y estructura y faculta al gobierno para que expida normas que regulen sobre la figura de la conciliación. Ese mismo año se expide el Decreto 1818 de 1998 conocido como el Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos siendo la norma que regularía el mecanismo, sin embargo en últimas este Decreto se sumó a toda la regulación existente sobre conciliación.

⁷⁶ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 23 (21, marzo, 1991). Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los despachos judiciales, y se dictan otras disposiciones, Diario Oficial. Bogotá D.C. 1991. No. 39752. Capítulo tercero, artículos 22-46.

⁷⁷ Ibid. Capítulo cuarto, artículos 47-58.

⁷⁸ Ibid. Capítulo sexto, artículos 66-81.

⁷⁹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia (7, julio, 1991). Artículo 2.

Luego la Ley 640 de 2001 en su articulado modifica normas relativas a la conciliación que estaban contenidas en la Ley 23 de 1991 y la Ley 446 de 1998. En cuanto a los Centros de Conciliación y a los conciliadores agrega funciones a los mismos.⁸⁰

La Ley 1395 de 2010 adoptó medidas en materia de descongestión judicial, modificó el artículo 432 del Código de Procedimiento Civil⁸¹, modificó los artículos 1, 35 y 38 de la Ley 640 de 2001⁸² y estableció medidas en materia de conciliación extrajudicial.⁸³

El Código General del Proceso⁸⁴, su compendio normativo modificó la forma como se venía desarrollando el litigio en materia procesal civil en el país, implementó el sistema oral en las audiencias y su vez entró a modificar la figura de la conciliación.

El Decreto 1829 de 2013 es importante ya que regula el funcionamiento del Centro de Conciliación de la universidad, este Decreto menciona los Requisitos a tener en cuenta para la creación y el funcionamiento de los Centros de Conciliación públicos, privados y Centros adscritos a las universidades del país.

La Resolución 221 de 2014 expedida por el Ministerio de Justicia y del Derecho establece cual es el contenido mínimo que debe impartirse en los programas de formación en Conciliación extrajudicial en Derecho. Por esta Resolución se rige el curso de conciliación que se dicta a los estudiantes de último año de la carrera de derecho para que puedan fungir como conciliadores en las audiencias que se adelantan en centro.

Por último el Decreto 1069 de 2015 consagra normas en materia de conciliación como definiciones, requisitos para centros de conciliación y conciliadores, reglamenta disposiciones de leyes anteriores en materia de conciliación y a la fecha es la norma más actualizada que regula el mecanismo de la conciliación. El Decreto 2462 de 2015 modifica algunas disposiciones del Decreto 1069 de 2015 respecto a los Centros de Conciliación.

⁸⁰ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 640 (5, enero, 2001). Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá D.C. 2001. No. 44303. Capítulo tercero, artículos 10-18.

⁸¹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1395 (12, julio, 2010). Por la cual se adoptan medidas en materia de descongestión judicial. Diario Oficial. Bogotá D.C. 2010. No. 57768. Artículo 25.

⁸² Ibid. Artículo 40

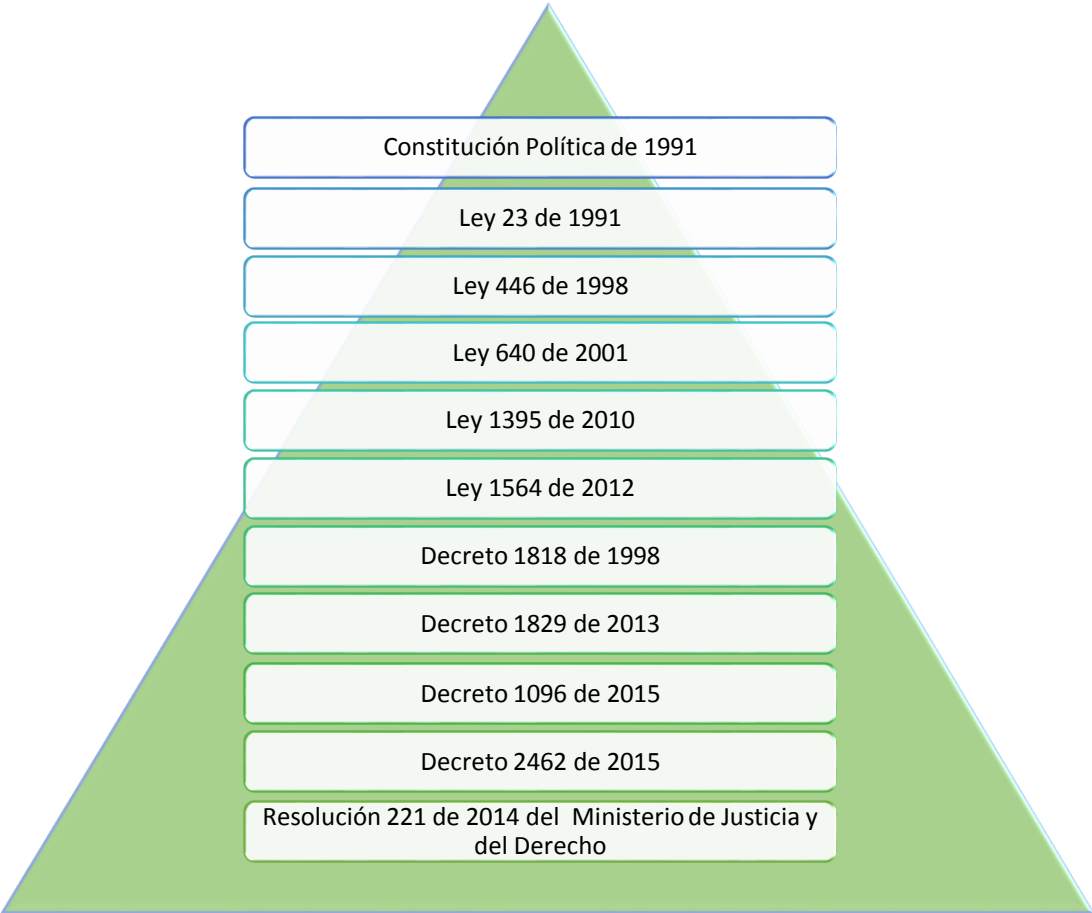
⁸³ Ibid. Artículos 50-52

⁸⁴ 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. Bogotá D.C. 2012. No. 48489.

El Centro de Conciliación de la universidad se rige tanto por las normas anteriores como por los reglamentos internos del centro. El Acuerdo 063 de 2010 expedido por la Universidad Industrial de Santander ratifica el Reglamento interno del Centro de Conciliación, la Resolución 1651 de 2008 expide por parte de la universidad el manual de calidad del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación y por medio de la Resolución 1336 de 2013 la universidad expide la guía del Centro de Conciliación.

La exposición del desarrollo normativo en materia de conciliación que se ha presentado desde 1991 ha tenido como objetivo descongestionar los despachos judiciales del país, adicional a ello el legislador ha buscado mediante el mecanismo brindar herramientas para el desarrollo de una justicia alternativa, idónea, gratuita, eficaz y con responsabilidad social.

Figura 2. Desarrollo normativo de la conciliación en Colombia.



PRINCIPIOS DE LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN EN COLOMBIA

El Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander, atendiendo a lo estipulado en el Decreto 1829 de 2013 acoge los principios estipulados en sus artículos 11 y 12 para garantizar el desarrollo de las funciones del Centro.

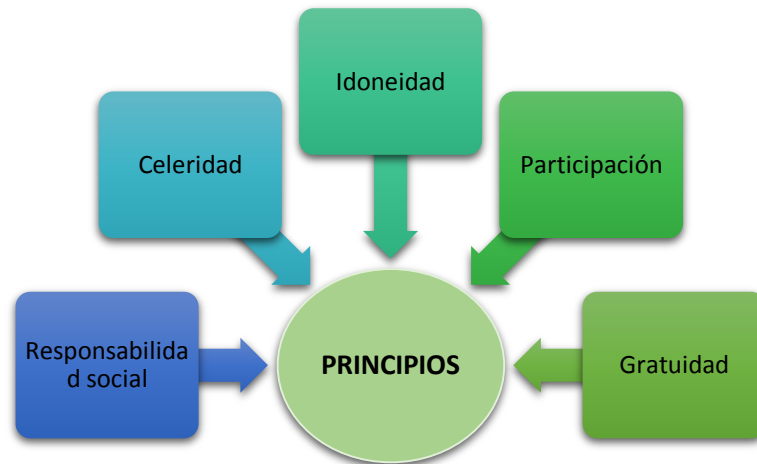


Es necesario que el estudiante conozca y comprenda cuales son estos principios con el fin de desarrollar su actividad práctica en concordancia con los mandatos legales y entienda que el ejercicio conciliatorio no es una práctica aislada sino que hace parte de todo un articulado en pro del buen funcionamiento y promoción del mecanismo.

Los centros de conciliación aplicar los siguientes principios para garantizar su funcionamiento:

- a) **Celeridad:** Los Centros deben tener protocolos de atención rápidos y eficaces;
- b) **Idoneidad:** Los conciliadores para poder desempeñar el rol, deben haber cursado y aprobado el curso de conciliación en los términos establecidos por la ley. La educación continuada por medio de talleres formativos que refuercen el aprendizaje contribuyen al crecimiento personal del conciliador;
- c) **Participación:** Los Centros de Conciliación deben generar espacios idóneos a la comunidad para que puedan ser partícipes de la solución de sus conflictos mediante el mecanismo;
- d) **Responsabilidad social:** El compromiso social gira en pro de garantizar el servicio a las personas que no tienen los medios económicos para acceder al servicio. Para el caso del Centro de la universidad el servicio se garantiza para las personas que cumplen con los requisitos para acceder al servicio, es decir pertenecer al estrato 1, 2 y ocasionalmente 3 y/o ser beneficiario de los servicios del SISBEN.
- e) **Gratuidad:** Los Centro de Conciliación de las universidades prestan permanentemente de forma gratuita el servicio.

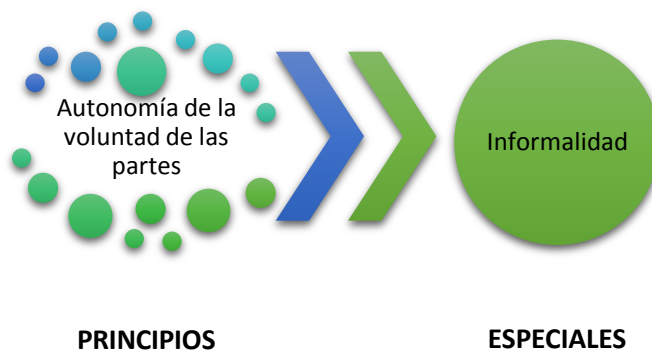
Figura 3. Principios de los Centros de Conciliación.



Adicionalmente a los principios ya mencionados el legislador ha indicado dos principios especiales para el desarrollo de las funciones de los Centros:

- a) **Autonomía de la voluntad de las partes:** Los acuerdos que se construyen dentro del procedimiento conciliatorio es producto únicamente de lo manifestado por las partes vinculadas en el trámite ya que gozan de total libertad para decidir sobre sus pretensiones y soluciones ante el conflicto.
- b) **Informalidad:** El procedimiento conciliatorio aunque no cuenta con los formalismos que hacen parte de un proceso judicial, goza de validez jurídica y los acuerdos que se suscriben tienen efectos entre las partes.

Figura 4. Principios especiales de los Centros de Conciliación.



COMPETENCIA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

En materia de conciliación, el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander atiende asuntos susceptibles de transacción, desistimiento y los que la ley así lo determine⁸⁵, con la restricción de que estos no superen la mínima cuantía⁸⁶.



El Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander atiende asuntos en materia civil, comercial, familia, penal y los que establezca la Ley.

Cuadro 1. Asuntos objeto de conciliación en el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander.

		ÁREA			
		Civil	Comercial	Familia	Penal
ASUNTO	Contratos	Títulos Valores	Regulación de alimentos para menor y mayor de edad	Delitos Querellables	
	Arrendamientos				
	Deudas				
Valor cuantía: Mínima cuantía					

El cuadro anterior muestra los asuntos en general que pueden ser solicitados para audiencia de conciliación en el Centro de Conciliación de la U.I.S. en las diferentes áreas del Derecho.

A continuación se relaciona los asuntos específicos que por áreas del Derecho son susceptibles del trámite conciliatorio que llevan a cabo los estudiantes de último año de la carrera de derecho de la universidad.

✓ **Derecho Civil y Comercial**

⁸⁵ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 446 de 1998. Op. cit. Artículo 65

⁸⁶ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1564 de 2012. Op. cit. Artículo 25

-Asuntos conciliables:

- Restitución de inmueble arrendado local comercial o vivienda urbana.
- Reconocimiento y pago de obligaciones (contenidas en títulos valores: letras de cambio, pagarés, cheques).
- Responsabilidad civil extracontractual (accidentes de tránsito, entre otros).
- Conflictos en la celebración, ejecución y terminación de contratos civiles y comerciales (arrendamientos local comercial o vivienda urbana, compraventa, permuta, mutuo, etc.).

Los asuntos civiles y comerciales que con más frecuencia son objeto de audiencias de conciliación en el Centro de Conciliación de la universidad son la restitución de inmueble arrendado y el reconocimiento y pago de deudas. Eventualmente se cita a audiencia por responsabilidad civil extracontractual.

✓ **Derecho de Familia**

-Asuntos conciliables: Asuntos relacionados con las obligaciones alimentarias para menor o mayor de edad.

- Fijación del valor de la cuota de alimentos.
- Aumento del valor de la cuota de alimentos.
- Disminución del valor de la cuota de alimentos.
- Exoneración del valor de la cuota de alimentos.

En materia de derecho de familia los asuntos más comunes por los cuales se cita a audiencia de conciliación están ligados a la fijación o aumento de cuota de alimentos.

✓ **Derecho Penal**

-Asuntos conciliables:

- Delitos querellables⁸⁷.

En derecho penal los delitos de inasistencia alimentaria y lesiones personales son objeto de la mayoría de las audiencias de conciliación que tienen lugar en el Centro de Conciliación de la universidad.

El delito de inasistencia alimentaria es susceptible de conciliación en el Centro de Conciliación de la universidad cuando dentro del proceso penal las partes deciden por sí mismas llegar a un acuerdo previo antes de que el juez profiera el fallo. En este caso se

⁸⁷ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 906 (31, agosto, 2004). Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal. Diario Oficial. Bogotá D.C. 2004. No. 45658. Artículo 74

presenta una conciliación judicial en derecho y los estudiantes ofrecen los servicios del Centro de Conciliación para realizar la audiencia, previa aceptación de las partes se programa audiencia para el mismo día de ser posible, y así dar por terminado el proceso penal, todo lo anterior aplicando lo establecido en el reglamento interno del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación.

Cuadro 2. Áreas del Derecho y asuntos conciliables por el Centro de Conciliación UIS

	ÁREA			
	Civil	Comercial	Familia	Penal
ASUNTO	Restitución de inmueble arrendado de local comercial o vivienda urbana	Reconocimiento de deudas	Fijación de cuota de alimentos	Delitos Querellables
	Pago de canon de arrendamiento y servicios públicos atrasados	Celebración, ejecución y terminación de contratos comerciales	Aumento de cuota de alimentos	
			Disminución cuota de alimentos	
	Responsabilidad Civil Extracontractual	Asuntos derivados del derecho del consumidor ⁸⁸	Exoneración de cuota de alimentos	
Celebración, ejecución y terminación de contratos civiles	Pago de deudas	Pago de cuotas atrasadas		

⁸⁸ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1480 (12, octubre, 2011). Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá D.C. 2011. No. 48220.

CONCILIACIÓN EN EL ÁREA DEL DERECHO CIVIL Y COMERCIAL

En materia de Derecho Civil y Comercial los escenarios más recurrentes en el que se presentan situaciones conflictivas entre las partes están directamente relacionadas con el patrimonio.

Las situaciones más comunes por las que se cita a audiencia de conciliación están relacionadas con los bienes de las personas, ya sea un bien mueble o inmueble por incumplimiento de los compromisos u obligaciones que se adquirieron en los negocios jurídicos.

Frente a este contexto en el cual hay un detrimento de los derechos patrimoniales el legislador creó y reguló los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, uno de ellos la Conciliación en derecho que permite que las partes puedan solucionar sus controversias sin tener que recurrir a la jurisdicción ordinaria.

El mecanismo de la conciliación es muy importante ya que promueve el diálogo y la solución pacífica de los conflictos en los que se pueden encontrar inmersas las partes, propende por la reconstrucción del tejido social.

Asuntos civiles y comerciales que requieren agotar la conciliación como requisito de procedibilidad.

Con la entrada en vigencia de la Ley 1564 de 2012 se modificaron los asuntos que deben agotar como requisito de procedibilidad el mecanismo de la conciliación antes de iniciar un proceso por jurisdicción ordinaria en materia civil y comercial.

El artículo 621 de la Ley 1564 de 2012 modificó el artículo 32 de la Ley 640 de 2001 acerca del requisito de procedibilidad en los asuntos civiles. La nueva normatividad menciona que se debe agotar el requisito de procedibilidad en los procesos declarativos, como lo es los asuntos de responsabilidad civil extracontractual, incumplimiento de contrato y las controversias que se pueden presentar de carácter contractual. Ejemplos de este último son las controversias presentadas en los contratos de compraventa, permuta, mutuo,



depósito y obra, y préstamo de dinero con intereses que no estén contenidos en un título valor.

Asuntos civiles y comerciales que NO requieren agotar la conciliación como requisito de procedibilidad.

De la Ley 1564 de 2012 en el mismo artículo 621 se puede inferir que no es necesario agotar la conciliación como requisito de procedibilidad en los asuntos que en materia civil y comercial no se puede conciliar como lo es los derechos personalísimos⁸⁹, tampoco es obligatorio agotar el requisito en los asuntos declarativos divisorios, de expropiación o en los que se demande o sea obligatoria la citación de intermediarios. En todo caso se aclara que estos asuntos no son competencia de los Centros universitarios

¡Para tener en cuenta!

Adicional a los documentos que son indispensables para solicitar audiencia de conciliación según el caso⁹⁰ se debe anexar:

- *Fotocopia de la cédula de ciudadanía* del beneficiario.
- *Datos completos* de las(s) persona(s) que van a ser citadas a audiencia.
- Si se pretende citar a una persona jurídica como inmobiliarias (para el caso de restitución de inmueble arrendado) o empresas con las que se adquieren bienes y servicios (como es el caso de las telefonías móviles, internet, empresas de venta de electrodomésticos, etc.) debe anexarse a la solicitud el *certificado de existencia y representación legal* de la entidad⁹¹ que no supere los 15 días de expedición.



⁸⁹ También conocidos como Derechos de la personalidad, y son aquellos que están estrechamente ligados a las personas como lo son el derecho a la vida, a la nacionalidad, a la libertad, intimidad y lo concerniente al estado civil de las personas.

⁹⁰ Ver Cuadro 3, página siguiente de la presente Cartilla.

⁹¹ Expedido por la Cámara de Comercio de la ciudad, el cual tiene un costo de expedición el cual debe ser asumido por el beneficiario.

Cuadro 3. Resumen de los asuntos en materia civil y comercial que son competencia del Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander.

		GENERALIDADES						
		CONVOCANTE / CONVOCADO	REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD		COMPETENCIA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN UIS		DOCUMENTOS NECESARIOS PARA SOLICITAR AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	
			SI	NO	SEGÚN ASUNTO			SEGÚN CUANTÍA
					SI	NO		
ASUNTO	RESTITUCIÓN DE INMUEBLE ARRENDADO	Arrendador, Arrendatario y/o subarrendatarios		X	X		Todos estos asuntos podrán tratarse en el Centro de Conciliación de la UIS, siempre que la pretensión no supere la mínima cuantía establecida por ley.	Fotocopia de: Contrato de arrendamiento, carta de terminación de contrato o desahucio (si las hay), certificado de libertad y tradición de matrícula inmobiliaria ⁹² del bien inmueble.
	INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO DE ARRENDAMIENTO	Arrendador, Arrendatario y/o subarrendatarios	X		X			Las mismas fotocopias descritas en la casilla anterior
	INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS (COMPRAVENTA, PERMUTA, OBRA, ETC.)	Comprador y Vendedor, Permutante, Contratante y Contratista, etc.	X		X			Fotocopia del contrato que se suscribió (compraventa, permuta, de obra, etc.).
	RECONOCIMIENTO Y PAGO DE OBLIGACIONES	Deudor, Acreedor y/o codeudores, avalistas		X	X			Fotocopia de: título valor ⁹³ que respalda la obligación (si la hay).
	RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL (ACCIDENTE DE TRÁNSITO)	Sujetos involucrados en el accidente de tránsito ⁹⁴ .	X		X			Fotocopia de: croquis del accidente, tarjeta de propiedad del vehículo, pase de conducción, dictamen de incapacidad médico legal definitiva expedida por el Instituto Colombiano de Medicina Legal, facturas o cotizaciones ⁹⁵ del arreglo del vehículo.

⁹² Expedido por la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos el cual tiene un costo que debe ser asumido por el beneficiario.

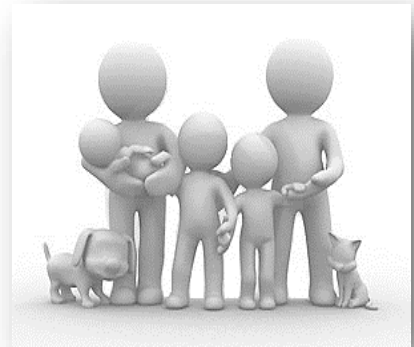
⁹³ Letra de cambio, cheque, pagaré, etc.

⁹⁴ Conductor del vehículo, dueño del vehículo, empresa de seguro del vehículo, empresa a la que está afiliado el vehículo (servicio público) y persona que sufrió las lesiones producto del accidente.

⁹⁵ Mínimo 3 cotizaciones expedidas por talleres legalmente constituidos.

CONCILIACIÓN EN EL ÁREA DEL DERECHO DE FAMILIA

Siendo considerada la familia el núcleo fundamental de la sociedad,⁹⁶ que goza de especial reconocimiento y protección constitucional, resulta la conciliación ser un mecanismo idóneo y eficaz para proteger los derechos inherentes a la misma ya que promueve el acercamiento mediante el diálogo a las partes que presenten un conflicto producto de los lazos familiares.



A la luz de la jurisprudencia el concepto de familia ha venido evolucionando constantemente, la Corte Constitucional ha ampliado el concepto de familia tradicional consagrado en la Constitución política y al respecto a mencionado que por familia debe entenderse como “aquella comunidad de personas emparentadas entre sí por vínculos naturales o jurídicos, que funda su existencia en el amor, el respeto y la solidaridad, y que se caracteriza por la unidad de vida o de destino que liga íntimamente a sus integrantes más próximos”⁹⁷, dando lugar a que las relaciones entabladas por la comunidad LGBTI también sean consideradas familia.

En materia del derecho de familia varios son los conflictos que pueden ser resueltos por medio de la conciliación⁹⁸, pero atendiendo a las razones de competencia no todos esos asuntos son conocidos por el Centro de Conciliación de la universidad.

⁹⁶ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia. Op. cit. Artículo 42.

⁹⁷ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-577 (26, julio, 2011). Magistrado Ponente Gabriel Eduardo Mendoza Martel. Bogotá D.C. 2011. Pág. 134.

⁹⁸ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 640 de 2001. Op. cit. Artículo 24.

Figura 5. Asuntos conciliables en materia de familia.



Por regla general, hay asuntos que no pueden ser conciliables cuando estos son susceptibles de transacción, desistimiento o los que la ley determine, por prohibición legal los asuntos que no pueden ser enajenados, gravados o renunciados no pueden ser conciliados. En derecho de familia el estado civil⁹⁹ de las personas, los derechos sucesorales¹⁰⁰, separación de bienes y de cuerpos por mutuo acuerdo, aspectos relativos a la interdicción de las personas, entre otros.

⁹⁹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 57 (1887). Código Civil Colombiano. Bogotá D.C. 1887. Artículo 2473.

¹⁰⁰ Ibid. Artículo 1520

Figura 6. Asuntos en materia del Derecho de Familia que no son susceptibles de conciliación.



**Porque implica una imposición de una sanción mediante la sentencia del Juez competente.*

*** Estado Civil de las personas: Investigación e impugnación de paternidad y maternidad, Anulación de registros civiles, Inhabilidad por Discapacidad Mental Relativa y Suspensión o privación de la Patria Potestad.*

Competencia del Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander en asuntos de familia.

Aunque son muchos los asuntos que pueden ser tratados primero mediante la conciliación, el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander sólo puede conocer en materia de familia de los asuntos relacionados con la regulación de las obligaciones alimentarias para menor y mayor de edad, es decir fijación¹⁰¹, aumento, disminución o exoneración de cuota de alimentos cuando las condiciones de alguna de las partes cambie¹⁰² y ejecutivo de alimentos.

El derecho de alimentos¹⁰³ en Colombia surge frente a los conflictos que se derivan del derecho de alimentos hay que recordar que se debe agotar el requisito de procedibilidad

¹⁰¹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1098 de 2006. Artículo 24.

¹⁰² Ibid. Artículo 129.

¹⁰³ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Código Civil Colombiano. Op. cit. Artículo 411

antes de acceder a la jurisdicción ordinaria¹⁰⁴, es decir que primero se debe buscar la resolución del conflicto mediante la conciliación extrajudicial en derecho antes de iniciar un proceso judicial en la jurisdicción de familia.

Los requisitos para la prosperidad de la demanda de alimentos se deben acreditar: el vínculo, la capacidad y la necesidad del alimentante o del alimentado. El vínculo se da por parentesco, matrimonio, Unión Marital de Hecho y parejas del mismo sexo. Frente al vínculo por parentesco también se debe incluir los hijos de crianza.

Cuadro 4. Resumen de los asuntos en Derecho de familia que son competencia del Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander.

		GENERALIDADES			
		CONVOCANTE / CONVOCADO	COMPETENCIA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN UIS		DOCUMENTOS NECESARIOS PARA SOLICITAR AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN
			ASUNTO	CUANTÍA	
ASUNTO ALIMENTOS PARA MENOR Y MAYOR DE EDAD	FIJACIÓN CUOTA DE ALIMENTOS	Cónyuge, Compañeros permanentes, Descendiente, Ascendientes. (Integrantes del núcleo familiar), Hijos de crianza, Hermanos.	SI	Estos asuntos podrán tratarse en el Centro de Conciliación de la UIS, siempre que la pretensión no supere la mínima cuantía establecida por ley.	Fotocopia de: -Cédula de ciudadanía del beneficiario, -Registro(s) civil(es) de nacimiento, -Demás documentos con los que se pretenda hacer valer la obligación alimentaria. Y DATOS COMPLETOS de las partes: Nombres completos, dirección de residencia o laboral y número(s) telefónico(s).
	REVISIÓN: AUMENTO, DISMINUCIÓN O EXONERACIÓN CUOTA DE ALIMENTOS U OFRECIMIENTO DE CUOTAS ALIMENTARIAS ATRASADAS (Fijadas en actas de conciliación o sentencias judiciales)	Cónyuge, Descendiente, Ascendientes. (Integrantes del núcleo familiar)	SI		-Fotocopia de las Actas de conciliación o Sentencias judiciales previas. -Las mismas fotocopias de los documentos y datos descritos en la casilla anterior

¹⁰⁴ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 640 de 2001. Op. cit. Artículo 35.

CONCILIACIÓN EN EL ÁREA DEL DERECHO PENAL

El derecho penal busca imponer una sanción ante las conductas que lesionen bienes jurídicos de las personas tales como la vida, la libertad, la integridad personal entre otros, la Corte Constitucional de Colombia en la Sentencia C-806 de 2002¹⁰⁵ expresa que la imposición de la pena en nuestro sistema jurídico colombiano tiene unos fines específicos: preventivo, retributivo y resocializador. Con estos fines según la Corte se busca la prevención de nuevas conductas punibles, la reparación al sujeto pasivo o víctima y la resocialización del individuo.



El mecanismo de la conciliación en materia de derecho penal permite que antes o durante el proceso pueda el sujeto activo de la acción delictiva **indemnizar integralmente**¹⁰⁶ a la víctima por el daño causado. En asuntos penales, la conciliación puede presentarse previa al proceso en la etapa de investigación preliminar y se hablaría de conciliación extrajudicial, como durante el desarrollo del proceso penal que sería una conciliación judicial.

La conciliación en asuntos penales tiene varias ventajas para las partes, el sujeto pasivo o víctima busca mediante el mecanismo la reparación material y moral de los daños causados evitando la revictimización que es tan común dentro de un proceso penal, y el sujeto activo mediante el mecanismo puede reparar a la víctima por los daños causados y como consecuencia de esto ponerle fin al proceso penal que se adelanta en su contra.

Competencia del Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander en asuntos penales.

El Centro de Conciliación de la universidad tiene delimitada la competencia para conocer solamente de ciertos asuntos. Los delitos en Colombia se clasifican en querellables e investigables de oficio, los estudiantes sólo pueden conciliar frente a los delitos querellables

¹⁰⁵ COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-806 (03, octubre, 2002). Magistrada Ponente Clara Inés Vargas Hernández. Bogotá D.C., pág. 15.

¹⁰⁶ La indemnización para que sea integral contiene la reintegración, medidas de satisfacción, indemnización de perjuicios y medidas de no repetición.

consagrados en la Ley 906 de 2004 en su artículo 74, esta conciliación trae consigo la renuncia de la acción penal. Por último hay que precisas que sólo con los delitos querellables hay lugar a una reparación integral.

La reparación de víctimas en los delitos investigables de oficio es solo para efectos de indemnización del daño o de procedencia de beneficios, pero esta reparación no trae como consecuencia el fin del proceso.

La conciliación también sirve para efectos de un principio de oportunidad como es el caso del delito de violencia intrafamiliar que ahora es un delito investigable de oficio.

Asuntos penales que requieren agotar la conciliación como requisito de procedibilidad.

En materia de conciliación extrajudicial en derecho para delitos querellables el artículo 522 del Código de Procedimiento Penal establece que durante la investigación preliminar se debe surtir obligatoriamente y como requisito de procedibilidad la conciliación. Esta conciliación siempre debe hacerse en la Fiscalía General de la Nación.

Cuadro 5. Resumen de los asuntos en materia de Derecho Penal que son competencia del Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander.

GENERALIDADES					
ASUNTO	DELITOS QUERELLABLES	CONVOCANTE / CONVOCADO	COMPETENCIA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN UIS		DOCUMENTOS NECESARIOS PARA SOLICITAR AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN
			ASUNTO	CUANTÍA	
		Sujeto pasivo o víctima / Sujeto activo	SI	Estos asuntos podrán tratarse en el Centro de Conciliación de la UIS, siempre que la pretensión no supere la mínima cuantía establecida por ley.	Fotocopia de: -Cédula de ciudadanía del beneficiario, -Fotocopia de noticia criminal y/o Denuncia penal, Fotocopia del acta de la última actuación procesal (si la hay), -Fotocopia de los documentos relevantes de acuerdo al tipo penal (Registro civil de nacimiento, incapacidad definitiva, croquis de accidente) Y DATOS COMPLETOS de las partes: Nombres completos, dirección de residencia o laboral y número(s) telefónico(s)

PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ADELANTADO POR EL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER



El procedimiento conciliatorio elaborado por el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander está diseñado para desarrollar con eficacia y eficiencia la conciliación como un mecanismo alternativo de solución de conflictos para los beneficiarios del servicio¹⁰⁷.

Establece etapas y actividades a cargo del profesional del Centro de Conciliación y a cargo de los estudiantes que promueven la conciliación como mecanismo idóneo, que fomente la reconstrucción del tejido social y la descongestión judicial.

Este procedimiento inicia con la aceptación del beneficiario a acceder al mecanismo con el fin de buscar una solución a su conflicto. Posterior a la aceptación se debe solicitar formalmente la audiencia mediante el diligenciamiento de un formato específico para ello. Previo visto bueno del asesor del área para radicar la solicitud de audiencia en el Centro de Conciliación. Una vez se radique la solicitud de audiencia se da inicio formal a los trámites necesarios tales como:

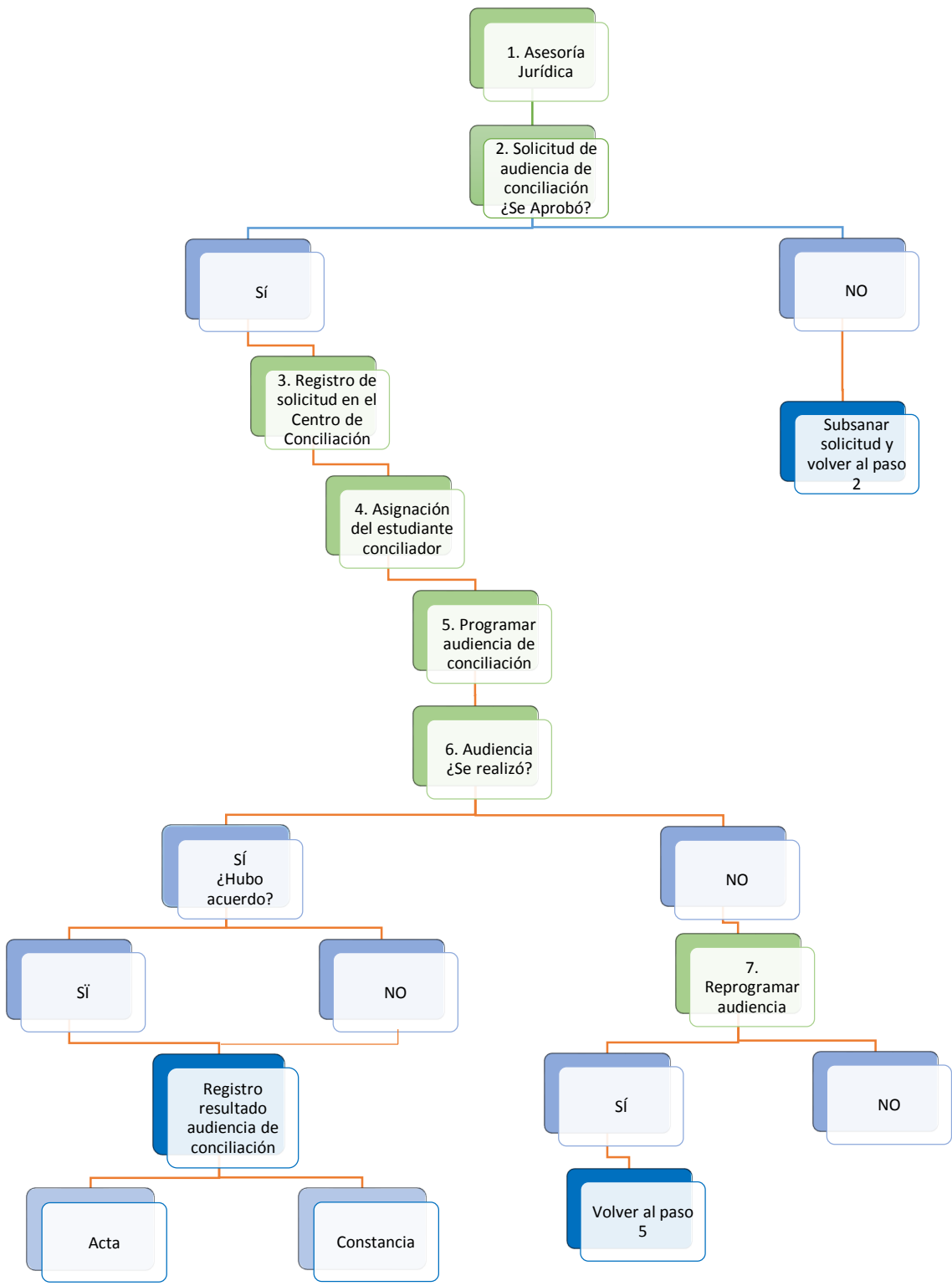
- Abrir una carpeta¹⁰⁸ de conciliación para el asunto objeto de la audiencia.
 - Asignar estudiante conciliador de la lista oficial de conciliadores.
 - Fijar fecha y hora de la diligencia y publicar en la cartelera del Centro de Conciliación.
 - Enviar las citaciones a las partes mediante correo certificado.
 - Hacer el registro en la plataforma¹⁰⁹ del Ministerio de Justicia y del Derecho
 - Reprogramar fechas de audiencia si es necesario.
- Registrar las actas y constancias producto de las audiencias en el Libro de Actas o Constancias, y realizar seguimiento de los acuerdos.

¹⁰⁷ COLOMBIA. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Resolución 1651 (25, septiembre, 2008). Manual de calidad consultorio jurídico y centro de conciliación, y procedimiento conciliatorio. Bucaramanga. 2008.

¹⁰⁸ Debe contener un rótulo de identificación específico, número de radicado de la solicitud de audiencia y debe anexar los documentos del caso.

¹⁰⁹ Actualmente la plataforma que se utiliza para el registro recibe el nombre de Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición SICAAC.

Figura 7. Etapas del trámite conciliatorio en el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander.



El procedimiento conciliatorio se puede simplificar en siete (7) pasos: asesoría jurídica, solicitud de audiencia de conciliación, registro de la solicitud en el centro de conciliación, asignación del estudiante conciliador, programación de la audiencia de conciliación, audiencia de conciliación, reprogramar de audiencia.

Figura 8. Resumen de las etapas del procedimiento de conciliación adelantado por el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander.



El procedimiento conciliatorio del Centro de Conciliación de la universidad además de regirse por las normas establecidas en el ordenamiento jurídico, tiene unos lineamientos propios estipulados en los Acuerdos y Resoluciones internas. Adicionalmente, cumpliendo con los estándares de Calidad, existen diferentes formatos para ser utilizados en las actividades propias por el Centro de conciliación de la UIS, los cuales se encuentran elaborados de acuerdo a los parámetros establecidos en la NTC 5906:2012 Centro de Conciliación y/o arbitraje, Requisitos generales del servicio y bajo la NTC ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad.

Hacen parte de los formatos: Guía de Procedimiento Conciliatorio del Centro, Formato para radicar solicitudes de audiencia de conciliación, Formato para el ejercicio del conciliador, Formato de confidencialidad para estudiantes, entre otros.

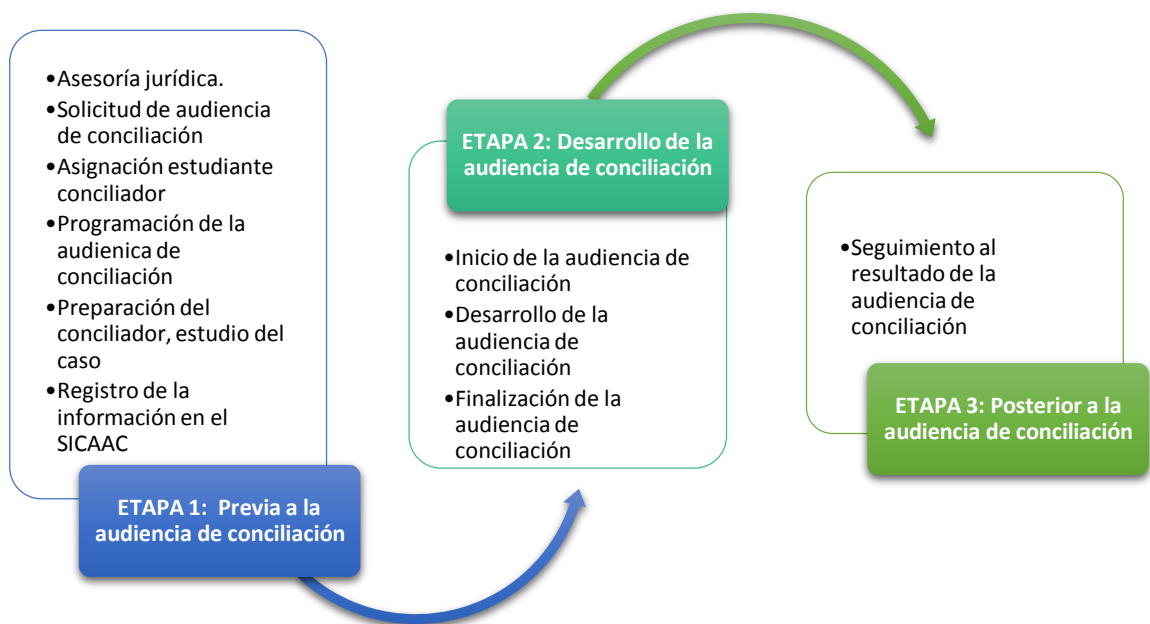
Estos formatos el estudiante los debe conocer y apropiarse de ellos para el desarrollo de las diferentes actividades que debe realizar durante su ejercicio práctico. Los formatos se encuentran disponibles en las instalaciones del Centro de Conciliación y en la plataforma oficial de la universidad <http://www.uis.edu.co/webUIS/es/index.jsp>.

VISIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO POR PARTE DEL ESTUDIANTE

El procedimiento conciliatorio en el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander por parte de los estudiantes puede concentrarse en tres momentos o etapas. Etapa 1: previa a la audiencia, etapa 2: durante el desarrollo de la audiencia y etapa 3: posterior a la audiencia.



Figura 9. Etapas del trámite conciliatorio por parte del estudiante de derecho de la Universidad Industrial de Santander.



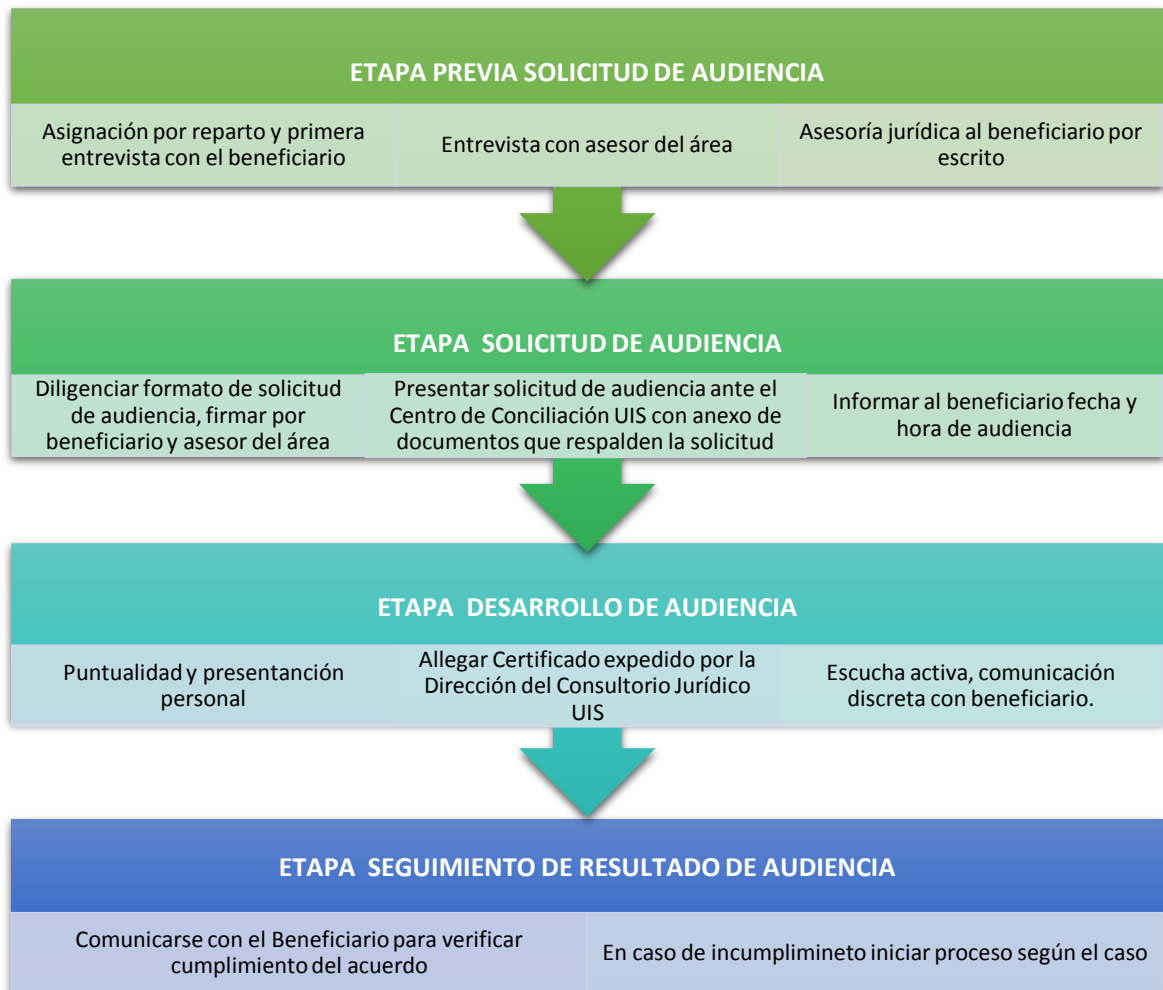
De acuerdo a lo anterior, es necesario tener en cuenta la importancia del rol que desarrolla el estudiante de acuerdo a la etapa, para lo cual debe presentarse la ruta de abordaje para el procedimiento conciliatorio por parte del estudiante desde dos visiones: la visión del estudiante apoderado y la visión del estudiante conciliador.

VISIÓN DEL ESTUDIANTE APODERADO

El estudiante que funge como **apoderado** dentro del trámite conciliatorio que se adelanta en el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander hace presencia en las tres etapas descritas anteriormente teniendo un rol más activo en la etapa previa y posterior a la audiencia de conciliación y un rol pasivo durante el desarrollo de la audiencia.

El estudiante apoderado es quien mediante el reparto haya sido asignado para impulsar el trámite conciliatorio, por lo cual será el encargado de realizar la asesoría jurídica al beneficiario, realizar la solicitud de audiencia, su deber es acompañar al beneficiario a la audiencia programada por el Centro de Conciliación de la universidad y realizar seguimiento del acuerdo al que se llegó como producto de la diligencia.

Figura 10. Etapas del trámite conciliatorio para el estudiante apoderado.

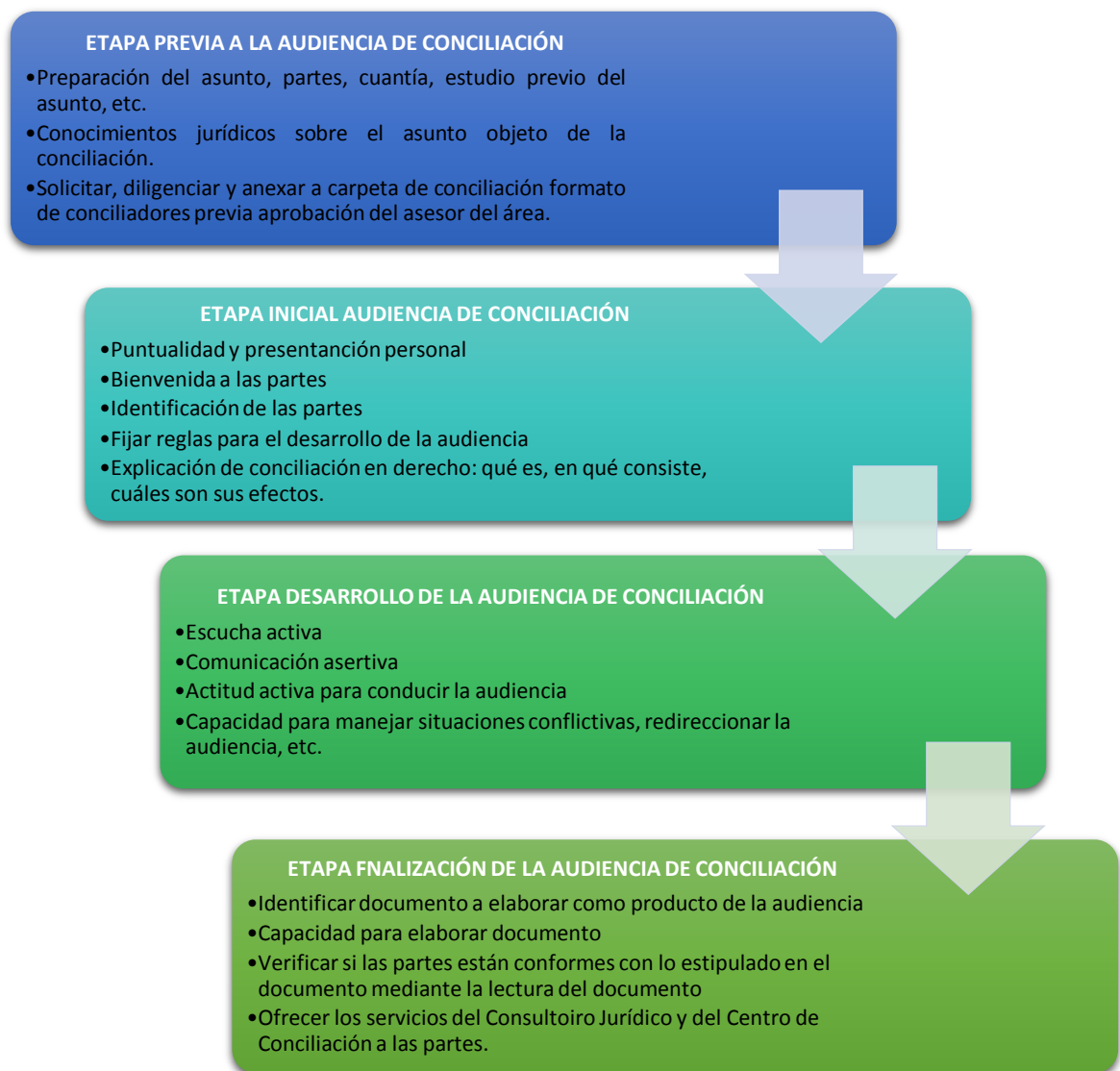


VISIÓN DEL ESTUDIANTE CONCILIADOR

El estudiante que funge como **conciliador** dentro del trámite conciliatorio tiene una visión diferente al estudiante apoderado, ya que el estudiante conciliador no se encuentra presente en la etapa previa a la solicitud de audiencia y su rol empieza cuando es asignado por el Centro de Conciliación para que asuma como conciliador dentro de un proceso.

Por lo anterior sus etapas son distintas y su rol es activo en la etapa de desarrollo de la audiencia mientras que en la etapa previa y posterior de la audiencia su participación e interacción dentro del procedimiento conciliatorio es pasiva.

Figura 11. Etapas del trámite conciliatorio para el estudiante conciliador.



RUTA PARA EL ABORDAJE PRÁCTICO DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO POR PARTE DEL ESTUDIANTE APODERADO



La ruta de abordaje práctico más que mostrar el camino o los pasos que debe seguir el estudiante dentro de procedimiento conciliatorio brinda recomendaciones con el fin de que el estudiante se prepare para asumir el rol que va a desempeñar dentro del trámite conciliatorio en el Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander.

La ruta presentada a continuación se divide a su vez en etapas para facilitar el aprendizaje del estudiante. Esta ruta nuestra para cada etapa una serie consejos prácticos que aunque son sencillos y hasta obvios servirán ante los olvidos para apropiarse más del rol que desempeña.

Etapas previas a la audiencia:

- Realice una entrevista completa al beneficiario para poder determinar el trámite seguir, no le dé pena hacer preguntar y solicitar los documentos que verifiquen la información suministrada por el beneficiario.
- Recuerde que dentro del trámite conciliatorio no es necesario que los documentos aportados por el beneficiario sean los originales. NO reciba documentos originales, solicite que estos sean en fotocopia.
- Solicite al beneficiario de ser posible más de una dirección para enviar las citaciones de audiencia a las partes (ejemplo: direcciones de residencia y del trabajo) con el fin de surtir la debida notificación.
- Recuerde colocar el barrio y la ciudad en las direcciones para que la información sea completa y no haya lugar a equivocaciones.
- Sea respetuoso y diligente con el beneficiario.
- Cumpla las citas programadas con el beneficiario.
- No dilate la radicación de solicitud de audiencia RECUERDE que está en juego derechos e intereses del beneficiario.
- Realice la solicitud de audiencia de conciliación con LETRA LEGIBLE, BUENA ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN Y COHERENCIA entre los hechos y las pretensiones.

- ☑ Al radicar la solicitud de audiencia es necesario que anexe copia del formato de asesoría y demás anexos para caso. Y preséntese con el formato de control interno de procesos y asesorías para el respectivo diligenciamiento por parte del profesional del Centro.
- ☑ Tenga en cuenta que para que su solicitud de audiencia sea exitosa esta debe contener: asunto conciliable según la competencia del Centro, cumplir con todas las formalidades de la solicitud y anexar los documentos necesarios para el caso.
- ☑ Una vez radicada la solicitud de audiencia de conciliación es SU DEBER estar revisando la cartelera del Centro de Conciliación con el fin de informarse de la fecha y hora en que se va a realizar la audiencia.
- ☑ Recuerde que es SU RESPONSABILIDAD días antes de la audiencia informar y/o recordar al usuario sobre la fecha y hora de la audiencia con el fin de garantizar su asistencia.

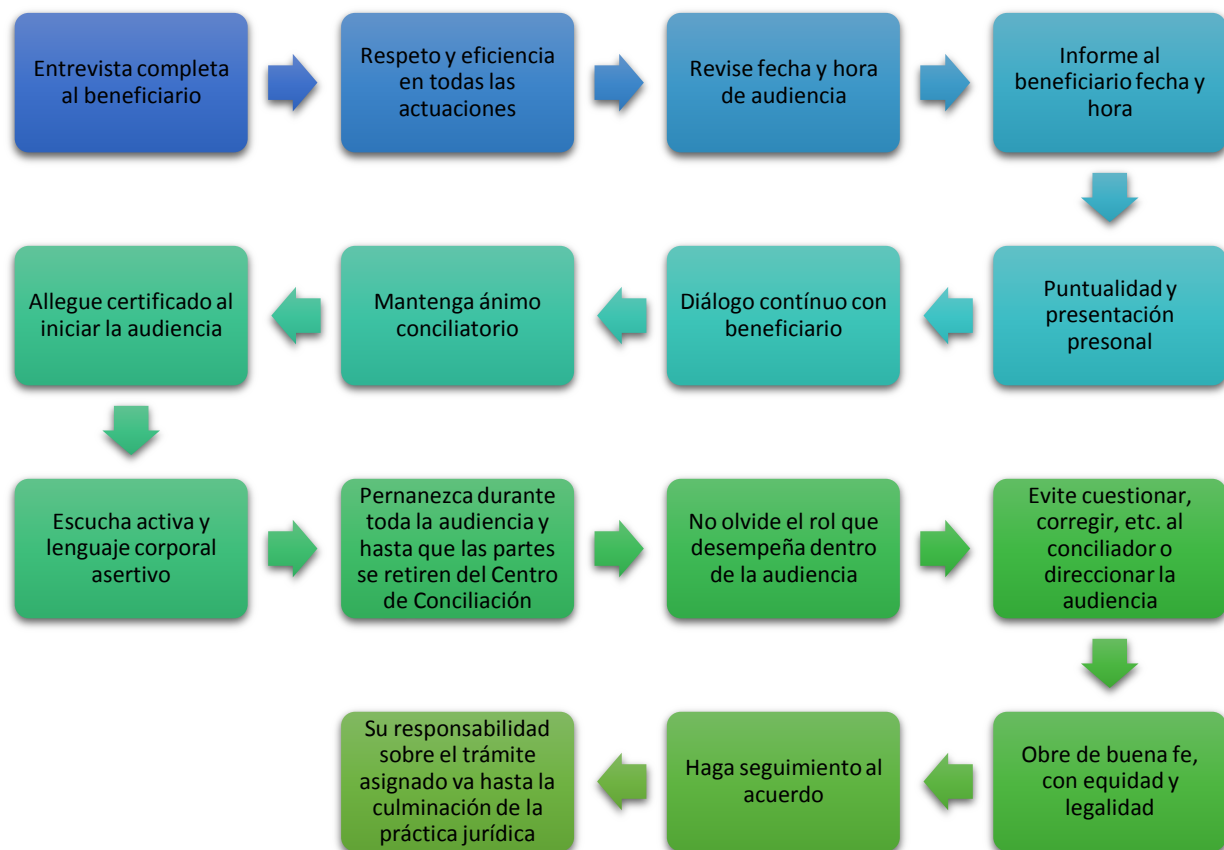
Etapas de Desarrollo de la audiencia:

- ☑ Llegue puntual el día de la audiencia y con excelente presentación personal.
- ☑ Antes de la audiencia hable con su beneficiario para calmarlo y/o proponerle fórmulas de arreglo con el fin de poder llegar a un acuerdo dentro de la diligencia.
- ☑ RECUERDE allegar al INICIO de la audiencia el certificado que lo acredita como estudiante activo del Consultorio Jurídico.
- ☑ PERMANEZCA dentro de la sala durante la realización de la audiencia, acompañe y aconseje de manera discreta de ser necesario a su beneficiario.
- ☑ NO OLVIDE el rol que está desempeñando dentro de la audiencia, su función como apoderado es acompañar a su beneficiario y aconsejarlo.
- ☑ NO CUESTIONE NI CORRIJA delante de las partes al conciliador si este ha incurrido en algún error, solicite un receso y hable con él sin que las partes se involucren y evidencien la falla.
- ☑ Tenga presente que su rol dentro de la audiencia es pasivo, evite direccionar la audiencia y entrar en conflicto con las partes.
- ☑ SOLO de ser necesario se podrá trabajar de la mano con el conciliador con el fin de resolver el conflicto sin que esto signifique manipulación en pro de los intereses de su beneficiario, la solución pacífica del conflicto debe tener como base la equidad, legalidad y buena fe.

Etapa posterior a la audiencia:

- ☑ Su actuación no termina con la finalización de la audiencia de conciliación, RECUERDE hacer seguimiento de cumplimiento del acuerdo.
- ☑ Envíe carta al beneficiario solicitando información sobre el cumplimiento del acuerdo.
- ☑ En caso de incumplimiento de acuerdo sea diligente e inicie la proyección de la demanda inmediatamente.
- ☑ Si no se llegó a un acuerdo durante la audiencia, inicie con la proyección de la demanda.
- ☑ Mientras sea estudiante activo de Consultorio Jurídico de la universidad, usted es RESPONSABLE de las actuaciones que realice con el fin de asesorar y defender los derechos e intereses de su beneficiario.

Figura 12. Ruta de abordaje práctico del procedimiento conciliatorio por parte del estudiante apoderado.



RUTA PARA EL ABORDAJE PRÁCTICO DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO POR PARTE DEL ESTUDIANTE CONCILIADOR.



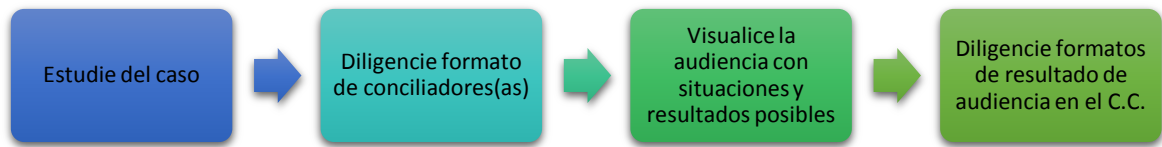
La ruta de abordaje práctico para el estudiante conciliador pretende hacer recomendaciones puntuales en los diferentes momentos en el que es partícipe el estudiante dentro del procedimiento conciliatorio. Cabe mencionar que lo que busca esta ruta es contar con herramientas prácticas al estudiante y fortalecer su formación profesional.

Esta ruta para conciliadores se centra en la etapa previa a la conciliación desde que es informado de su designación como conciliador y posteriormente en toda la etapa de desarrollo de audiencia de conciliación que es donde se desenvuelve el conciliador.

Etapa previa a la audiencia de conciliación:

- ☑ Una vez sea asignado e informado por parte del profesional del Centro de Conciliación como conciliador estudie el caso asignado.
- ☑ Realice lectura de la carpeta del caso, revise datos personales, asunto, cuantía y pretensiones, partes convocadas y/o quienes deben asistir a la audiencia.
- ☑ Diligencie el formato asignado a conciliadores con la información solicitada.
- ☑ Visualice la audiencia con todas situaciones y resultados posibles.
- ☑ Recuerde que una buena preparación para a la audiencia le permitirá desarrollar habilidades y destrezas a usar en la práctica.
- ☑ Estudie el asunto a conciliar, repase las normas y jurisprudencia que traten del tema.
- ☑ Cinco (5) días antes de la audiencia diríjase al Centro de Conciliación y diligencie los formatos de audiencia con el fin de adelantar trabajo y ser más eficiente el día de la audiencia.

Figura 13. Ruta de abordaje para estudiantes conciliadores previo a la audiencia de conciliación.

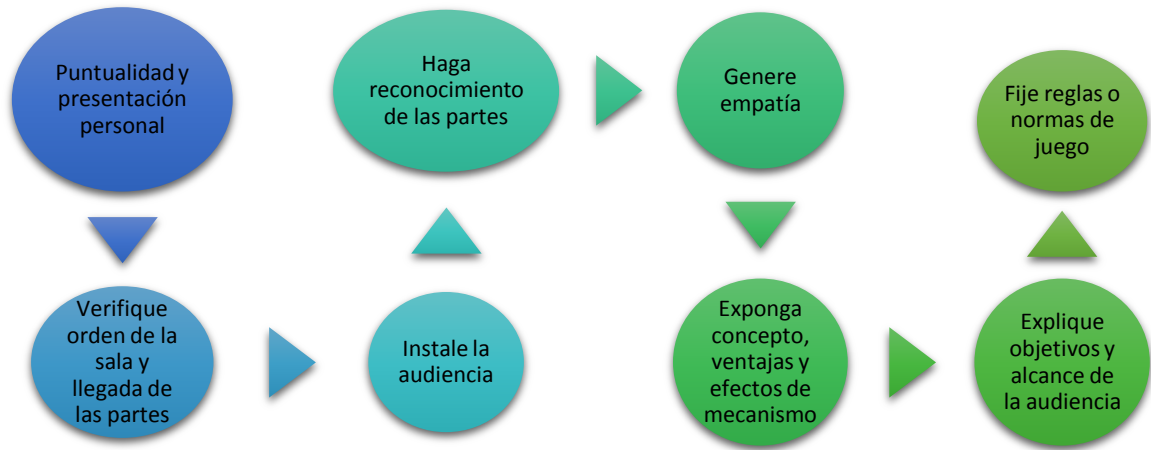


Etapas de desarrollo de la audiencia:

Inicio de la audiencia:

- ☑ El día de la audiencia llegue 15 minutos antes de la hora programada para la audiencia y con excelente presentación personal.
- ☑ Verifique la llegada de las partes y sea respetuoso.
- ☑ Verifique que la sala esté ordenada, que funcionen correctamente los equipos, y que disponga del mobiliario necesario para el desarrollo de la audiencia.
- ☑ Instale la audiencia, dé la bienvenida a las partes, no olvide presentarse con su nombre y su código de conciliador.
- ☑ Haga reconocimiento de las partes, solicite el documento de identificación y verifique que corresponda con las personas presentes en la sala, recuerde que sin documentos de identificación no se podrá desarrollar la audiencia y habrá que suspender y reprogramar.
- ☑ Desde el inicio de la audiencia trate de generar empatía con las partes con el fin de evitar tensión, prevención y provocar un ambiente propicio para la audiencia.
- ☑ Haga una breve exposición sobre el mecanismo de la conciliación: concepto, características, ventajas y efectos.
- ☑ Explique objetivo y alcance de la audiencia.
- ☑ Recuerde fijar reglas o normas precisas y claras para el desarrollo normal de la audiencia. Tenga en cuenta que estas normas giren en torno al diálogo, el respeto y la cordialidad entre las partes. Sea enfático en hacer un pacto de no agresión verbal o física entre las partes, y del tiempo estimado de duración de la audiencia.
- ☑ Apague el celular o cualquier otro dispositivo que puede interferir con el curso de la audiencia e invite a las partes para que igualmente tengan en cuenta esta regla.

Figura 14. Ruta de abordaje para estudiantes conciliadores en el inicio de la audiencia de conciliación.

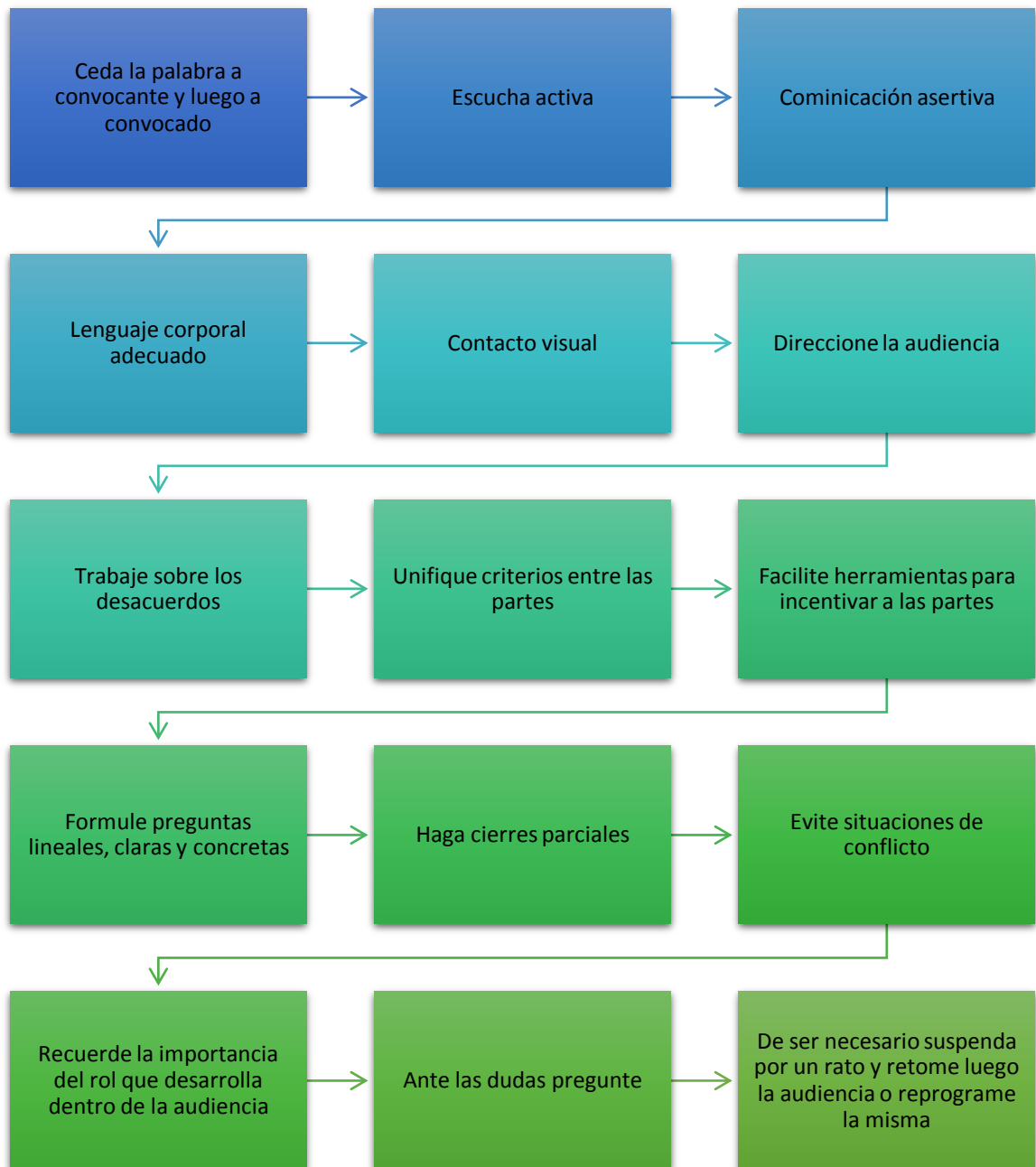


Desarrollo de la audiencia:

- ☑ Contextualice a las partes sobre el asunto objeto de la diligencia.
- ☑ Ceda la palabra a las partes, primero a la parte convocante y luego a la convocada.
- ☑ Escuche atentamente a las partes en la narración de hechos y pretensiones.
- ☑ Mantenga un lenguaje corporal adecuado.
- ☑ Procure el contacto visual con la parte que se esté expresando.
- ☑ Desarrolle una comunicación asertiva con las partes, mediante preguntas que permitan avanzar dentro de la audiencia.
- ☑ Identifique el conflicto objeto de la conciliación mediante preguntas lineales que permitan orientarlo sobre la situación y preguntas circulares con el fin de hacer énfasis en el conflicto a tratar.
- ☑ Identifique las diferencias que presentan las partes.
- ☑ Haga énfasis en los puntos en común.
- ☑ Trabaje sobre los desacuerdos asumiendo estrategias de diálogo que incentive e impulse el ánimo conciliatorio.
- ☑ Unifique de ser posible los criterios de las partes en cuanto a la percepción del conflicto que se está dilucidando.

- ☑ Realice cierres parciales de acuerdos sobre hechos y pretensiones, esto le permitirá avanzar sobre el contenido de la audiencia y avanzar sobre el contenido del acuerdo conciliatorio.
- ☑ Facilite a las partes herramientas con el fin de incentivar el intercambio de propuestas.
- ☑ Invite a las partes a proponer fórmulas de arreglo.
- ☑ Reestructure mediante preguntas las opciones presentadas y retroalimente lo expresado por las partes.
- ☑ Direcione el acuerdo hacia la satisfacción bilateral de las partes.
- ☑ Recuerde su rol de tercero imparcial, no se deje llevar por emociones que termine afectando su imparcialidad en el desarrollo de la audiencia.
- ☑ A partir de los puntos acordados por las partes, concrete el acuerdo formulando preguntas claras (¿Qué?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Cómo? ¿Por qué?) que le faciliten plasmar los mismos en el acta y construir obligaciones **CLARAS, EXPRESAS Y EXIGIBLES**.
- ☑ Evite situaciones de agresión entre las partes recordando las reglas fijadas al inicio.
- ☑ Nunca pierda el direccionamiento de la audiencia, recuerde su rol como conciliador, su fin, ventajas y alcances dentro del desarrollo de la audiencia.
- ☑ Si el apoderado interviene afectando el desarrollo de la audiencia llámele la atención y recuérdale cuál es su función dentro de la diligencia.
- ☑ Recuerde que si tiene dudas puede solicitar orientación por parte del profesional a cargo del Centro de Conciliación o del asesor del área.
- ☑ Recuerde que puede promover suspensión de la audiencia y retome el desarrollo de la audiencia o si es el caso re programe la continuación de la misma.
- ☑ Puede suspender la audiencia a propósito de ser necesario para allegar documentos adicionales, citar otros convocados, o si se presenta tensión entre las partes y se agota el tiempo de audiencia y usted detecta que hay posibilidad de acuerdo.

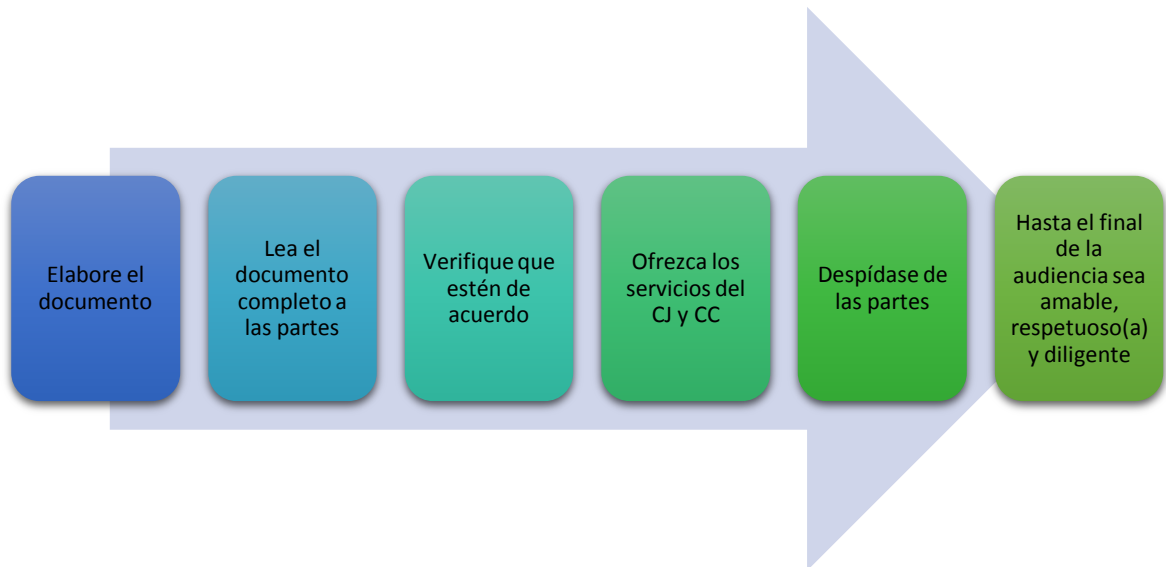
Figura 15. Ruta de abordaje para estudiantes conciliadores durante el desarrollo de la audiencia de conciliación.



Finalización de la audiencia:

- ☑ Elabore el documento producto de la audiencia teniendo en cuenta que los acuerdos sean claros, expresos y exigibles.
- ☑ Guíese por el documento que días antes elaboró.
- ☑ Lea el documento a las partes y enfatice en cuanto que allí se plasmó la voluntad de las mismas, retroalimente el documentos.
- ☑ Verifique si las partes se encuentran satisfechas con lo plasmado en el documento.
- ☑ Remita el documento elaborado al profesional del Centro de Conciliación para su revisión.
- ☑ Nuevamente lea el documento a las partes y verifique que estén de acuerdo.
- ☑ Entregue el documento a las partes para la respectiva firma y huella.
- ☑ Así la audiencia haya sido complicada, sea respetuoso y amable hasta el final de la audiencia.
- ☑ Recuerde ofrecer los servicios del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación a las partes en caso de incumplimiento del acuerdo.
- ☑ Despidase de las partes, de la mano, acompañe a las partes a la puerta de salida.

Figura 16. Ruta de abordaje para estudiantes conciliadores en la finalización de la audiencia de conciliación.



HABILIDADES DEL ESTUDIANTE CONCILIADOR

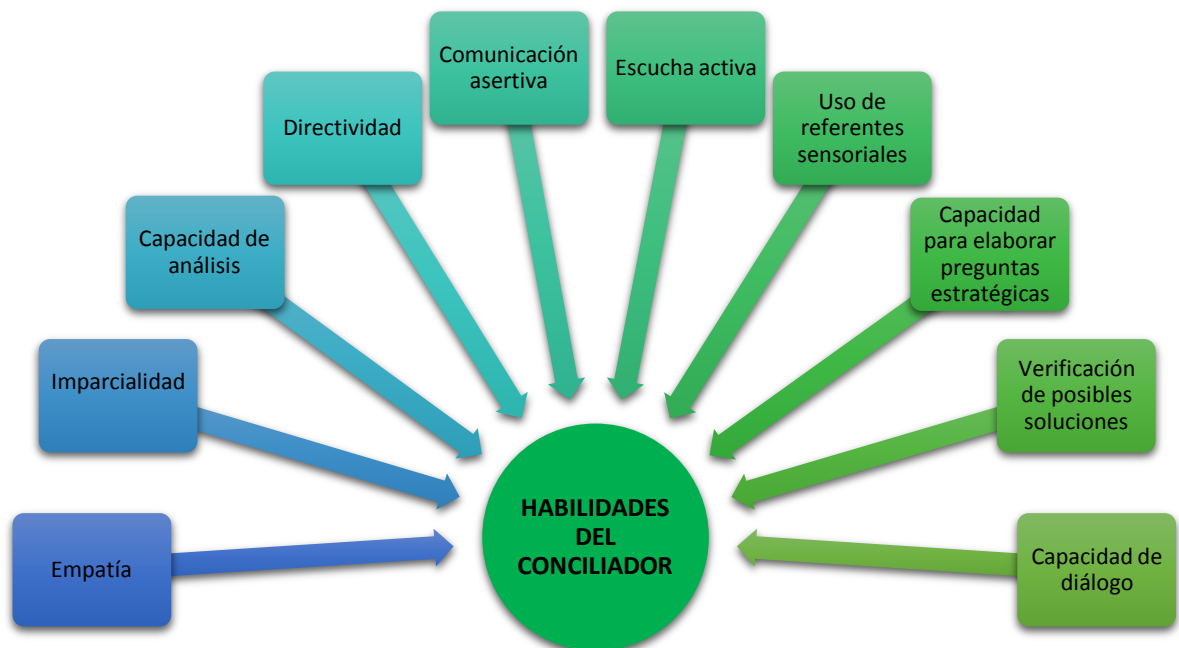
El conciliador en derecho como tercero neutral y calificado debe ser una persona con habilidades y capacidades profesionales que le permitan direccionar la audiencia en busca de que las partes pueden llegar a acuerdos totales o parciales sobre las diferencias que presentan.

Un buen estudiante conciliador debe estar en continuo aprendizaje, ya que sobre él recae una gran responsabilidad durante el desarrollo de las audiencias pues no sólo debe poner en práctica sus conocimientos jurídicos sino también sus habilidades interpersonales y de comunicación.

Para ser un buen conciliador hay que aprender a escuchar, generar confianza, ser imparcial, ser creativo, usar adecuadamente el lenguaje, saber argumentar, saber preguntar, saber orientar, saber detener situaciones de agresión, ser directivo y generar empatía.



Figura 17. Habilidades del estudiante conciliador.



Por otro lado, es importante que el estudiante conciliador desarrolle una vocación camaleónica que le ayude a entender e interpretar mejor el conflicto. La vocación camaleónica se propone como una metáfora al camaleón por su capacidad de adaptarse a diferentes entornos e incluso imitar estados de ánimo.

Según la psicóloga Jaidivi Núñez “estas características del camaleón en nada distan de la labor que desarrollan los conciliadores, que gracias al repertorio de habilidades que poseen, le es posible comprender las versiones de los hechos por parte de sus asistentes, quienes dan cuenta de una variada gama de posiciones, desde posturas de silencio y débil participación hasta niveles de comunicación caracterizados por la interrupción, la agresividad y el reclamo de sus derechos vulnerados...”¹¹⁰, por medio de la vocación camaleónica podrá el conciliador desarrollar habilidades que le permitan tranquilizar a las partes y persuadirlas para que solucionen sus controversias.

¹¹⁰ NUÑEZ VARÓN, Jaidivi. Esbozos para una comprensión del impacto social de la conciliación en Colombia. En: Revista conmemorativa 20 Años del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia, Bogotá D. C. (Enero, 2012),pág. 110

EL CONFLICTO

Ralf Dahrendorf menciona que “el conflicto es un hecho social, universal y necesario, que se resuelve en el cambio social”¹¹¹. El conflicto al considerarse un hecho social va ligado a que sea un fenómeno natural producto de la vida en sociedad, este planteamiento tiene relación con los mecanismos auto-compositivos de solución de controversias por cuanto son las partes quienes promueven y gestionan las soluciones dando lugar a cambios sociales.



Figura 18. Características del conflicto



¹¹¹ ALVARADO, Andrés; FARFÁN MENDIGANA, Jorge; PALMA SÁNCHEZ, Adriana y RODRÍGUEZ GRANADOS, Rocío. Diferencias entre la mediación y la conciliación en Colombia. Trabajo de grado, Chía, Universidad de la Sabana, Especialización en Mediación de conflictos, 2008, p. 36.

Poder solucionar el conflicto objeto de la audiencia de conciliación puede ser considerado el ideal del conciliador. Para ello existen herramientas prácticas a utilizar dentro del desarrollo de la audiencia con el fin de persuadir a las partes y calmar los ánimos cuando sea necesario. La figura a continuación brinda recomendaciones que puede usar para solucionar el conflicto dentro de su ejercicio práctico.

Figura 19. Herramientas para solucionar el conflicto dentro del desarrollo de la audiencia de conciliación.



GLOSARIO

Acta de conciliación: Documento elaborado como resultado de la audiencia de conciliación en la cual las partes han llegado a un acuerdo total o parcial sobre sus pretensiones. Este documento tiene los mismos efectos de una sentencia judicial, es decir, presta mérito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada. Ante el incumplimiento del acta de conciliación se debe iniciar un proceso ejecutivo ante un juez para hacer efectivo su cumplimiento.

Asesor: Profesor de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la UIS, que se vincula al Consultorio Jurídico y al Centro de Conciliación, en alguna de las áreas del derecho, para brindar asesoría y seguimiento a los estudiantes en su gestión como conciliadores o apoderados de parte dentro del proceso conciliatorio.

Audiencia de Conciliación: Reunión convocada por el Centro de Conciliación de la UIS, previo requerimiento del beneficiario del servicio, en la cual se busca que las partes involucradas en el conflicto puedan darle solución a sus diferencias por sí mismos. Durante la audiencia estarán presentes conciliador, convocante, convocado y apoderados.

Beneficiario: Persona que solicita los servicios del Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación de la UIS. Para ser beneficiario del servicio debe demostrar que no cuenta con capacidad económica



para contratar un abogado, para la cual debe pertenecer a estrato 1, 2 y ocasionalmente 3 o al Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales SISBÉN. Además la pretensión económica por la cual solicita el servicio no debe superar la mínima cuantía estipulada por ley.

Carpeta de Conciliación: Carpeta en la cual se archiva toda la documentación involucrada en cada trámite de conciliación realizado en el Centro de Conciliación de la UIS, en esta carpeta reposan documentos tales como solicitud de la audiencia de conciliación y sus anexos, citaciones y el documento producto del resultado de la audiencia.

Centro de Conciliación: Lugar que presta el soporte operativo y administrativo para desarrollar el procedimiento conciliatorio, debe estar autorizado por Ministerio de Justicia y del Derecho.

Centros de Conciliación de Consultorio Jurídico: Los centros de los Consultorios

Jurídicos atienden asuntos que no superen la mínima cuantía establecida por ley (40 SMMLV), prestan un servicio gratuito a la comunidad y el trámite conciliatorio es atendido por estudiantes de último año que hayan realizado y aprobado el curso de formación en conciliación.

Citación: Notificación enviada a las partes inmersas en el trámite conciliatorio indicando asunto, hora, fecha, lugar de celebración de la audiencia de conciliación y sus implicaciones jurídicas.

Código de identificación del conciliador: Número con el cuál se identifican los conciliadores adscritos al centro de conciliación y que debe ser usado en todas sus actuaciones.

Conciliación: Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos mediante el cual las partes gestionan por sí mismas la solución del mismo con la ayuda de un tercero neutral y calificado, llamado conciliador.

Constancias de asunto no conciliable: Documento elaborado producto de la audiencia de conciliación. Se expide cuando el asunto a tratar dentro de la diligencia no es conciliable en el Centro de Conciliación de la UIS por razones de competencia.

Constancia de inasistencia: Documento elaborado producto del procedimiento conciliatorio cuando una o ambas partes

no asisten a la audiencia de conciliación y no informa dentro del término estipulado por la ley (3 días) el motivo de su inasistencia.

Constancia de imposibilidad de acuerdo: Documento elaborado como resultado de la audiencia cuando las partes no logran llegar a un acuerdo total o parcial sobre el asunto objeto del conflicto. Con este documento se entiende agotado el requisito de procedibilidad y el siguiente paso es iniciar o continuar la acción en la jurisdicción ordinaria.

Convocante: Beneficiario del Consultorio Jurídico de la UIS que decide utilizar el mecanismo de la conciliación para tratar de solucionar un conflicto.

Convocado: Persona externa que es citada a conciliar por la parte convocante para solucionar el conflicto en el que se encuentran inmersos.

Estudiante Conciliador: Estudiante de la carrera de derecho de último año que estando vinculado al Consultorio Jurídico y al Centro de Conciliación de la UIS ha realizado y aprobado el curso de conciliación por lo tanto está facultado por la ley para ejercer la función de conciliador sin tratarse de un abogado titulado.

Estudiante Apoderado: Estudiante de la carrera de derecho de último año que estando vinculado al Consultorio Jurídico y al Centro de Conciliación de la UIS le es

asignado el caso por medio del reparto previa solicitud del beneficiario el reparto.

Informe de cierre de trámite: Documento que se elabora cuando el trámite conciliatorio se da por terminado por parte del Centro de Conciliación de la Universidad.

Informe de inasistencia: Documento que se elabora cuando uno o ambas partes no asisten a la audiencia de conciliación, en él se concede el término estipulado por la ley para presentar la excusa de los motivos por los cuales no se asiste a la diligencia.

Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC): Formas diferentes de solucionar las situaciones conflictivas que se pueden presentar entre las personas sin tener que recurrir a un juez. Busca que las partes envueltas en dicha situación puedan por sí mismas arreglar sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral. En Colombia se empezaron a implementar en pro de descongestionar el sistema judicial. Los principales MASC son la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje.

Partes: Personas involucradas en un conflicto, se denominan convocante y convocado y son quienes deben asistir a la audiencia de conciliación para la resolución del conflicto.

Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable

Composición (SICAAC): El Decreto 1829 de 2013, artículo 2, inciso final crea esta herramienta tecnológica administrada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, en la que los Centros y las Entidades Avaladas, los servidores públicos habilitados por ley para conciliar y los notarios deberán registrar la información relacionada con el desarrollo de sus actividades en materia de conciliación, arbitraje y amigable composición. Allí se registra información de los conciliadores, de los convocantes, los convocados, y un breve relato de lo que ocurre en las audiencias con su respectivo resultado.

Sistema CYSAC (Control y Seguimiento de las Actuaciones del Consultorio Jurídico): Sistema de información para apoyar el control y seguimiento de las actuaciones realizadas por los estudiantes de Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación de la UIS.

Visto Bueno (Vo.Bo.): Visto Bueno, lo proporciona los asesores a los diferentes documentos que elabora el estudiante de Consultorio Jurídico y del Centro de Conciliación de la UIS.

BIBLIOGRAFÍA

ALVARADO, Andrés; FARFÁN MENDIGANA, Jorge; PALMA SÁNCHEZ, Adriana y RODRÍGUEZ GRANADOS, Rocío. Diferencias entre la mediación y la conciliación en Colombia. Trabajo de grado, Chía, Universidad de la Sabana, Especialización en Mediación de conflictos, 2008, 95 p.

CASTAÑO, José Ignacio. Tratado sobre conciliación. Bogotá: Editorial Leyer, 2004, pp. 7-134.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia (7, julio, 1991).

COLOMBIA. _____. Ley 57 (1887). Código Civil Colombiano. Bogotá D.C. 1887.

COLOMBIA. _____. Ley 23 (21, marzo, 1991). Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los despachos judiciales, y se dictan otras disposiciones, Diario Oficial. Bogotá D.C. 1991. No. 39752. 25 p.

COLOMBIA. _____. Ley 446 (7, julio, 1998). Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991, y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia. Diario Oficial. Bogotá D.C. 1998. No. 43335. 52 p.

COLOMBIA. _____. Ley 599 (24, julio, 2000). Por la cual se expide el Código Penal. Diario Oficial. Bogotá D.C. 2000. No. 44097.

COLOMBIA. _____. Ley 640 (5, enero, 2001). Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá D.C. 2001. No. 44303. 15 p.

COLOMBIA. _____. Ley 906 (31, agosto, 2004). Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal. Diario Oficial. Bogotá D.C. 2004. No. 45658.

COLOMBIA. _____. Ley 1098 (8, noviembre, 2006). Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. Diario Oficial. Bogotá D.C. 2006. No. 46446. 48 p.

COLOMBIA. _____. Ley 1395 (12, julio, 2010). Por la cual se adoptan medidas en materia de descongestión judicial. Diario Oficial. Bogotá D.C. 2010. No. 57768. 30 p.

COLOMBIA. _____. Ley 1480 (12, octubre, 2011). Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá D.C. 2011. No. 48220. 62 p.

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. Bogotá D.C. 2012. No. 48489.

COLOMBIA. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Decreto 1818 (7, septiembre, 1998). Por la cual se expide el estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Diario Oficial. Bogotá D.C. 1998. No. 43380. 48 p.

COLOMBIA. _____. Decreto 1829 (27, agosto, 2013). Por la cual se reglamentan algunas disposiciones de las Leyes 23 de 1991, 446 de 1998, 640 de 2001 y 1563 de 2012. Diario Oficial. Bogotá D.C. 2013. No. 48895. 28 p.

COLOMBIA. _____. Decreto 1069 (26, mayo, 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho. Bogotá D.C. 2015. 425 p.

COLOMBIA. _____. Decreto 2462 (17, diciembre, 2015). Por el cual se modifica algunas disposiciones del Capítulo 2, Título 4, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1096 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionadas con los centros de conciliación en derecho. Diario Oficial. Bogotá D.C. 2015. No. 49729. 6 p.

COLOMBIA. _____. Resolución 0221 (05, mayo, 2014). Por el cual se establece el contenido mínimo de Programa de Formación en Conciliación Extrajudicial en Derecho. Bogotá D.C. 2014. 2 p.

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-893 (22, agosto, 2001). Magistrada Ponente Clara Inés Vargas Hernández. Bogotá D.C. 2001. 84 p.

COLOMBIA. _____. Sentencia C-806 (03, octubre, 2002). Magistrada Ponente Clara Inés Vargas Hernández. Bogotá D.C. 2002. 42 p.

COLOMBIA. _____. Sentencia C-577 (26, julio, 2011). Magistrado Ponente Gabriel Eduardo Mendoza Martel. Bogotá D.C. 2011. 299 p.

COLOMBIA. CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Acuerdo 063 (20, agosto, 2010). Por el cual se ratifica el reglamento interno del Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga. 2010. 20 p.

COLOMBIA. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Resolución 1651 (25, septiembre, 2008). Manual de calidad consultorio jurídico y centro de conciliación, y procedimiento conciliatorio. Bucaramanga. 2008. 41 p.

COLOMBIA. UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Resolución 1336 (6, septiembre, 2013). Guía centro de conciliación. Bucaramanga. 2013. 4 p.

NUÑEZ VARÓN, Jaidivi. Esbozos para una comprensión del impacto social de la conciliación en Colombia. En: Revista conmemorativa 20 Años del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia, Bogotá D. C. (Enero, 2012), pp. 107-120.

RESTREPO REDONDO, Beltrán de Jesús. La conciliación como solución de conflictos. Universidad Cooperativa de Colombia, 2006, 18 p.

ROBAYO CASTILLO, Gustavo Adolfo. Mecanismos de Resolución de Conflictos. Bogotá D.C: Defensoría del Pueblo, 2003.