



CAJA DE HERRAMIENTAS

MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"



Material de apoyo para los implementadores

MÓDULO 2 «

Implementación-Conciliación en Derecho



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

Aquí encontrará el material de apoyo para los implementadores de la conciliación en derecho en su municipio, a través de cinco documentos que se ponen a su disposición. El primero corresponde a la “propuesta de los requisitos, estrategias y modalidades innovadoras para la creación de centros de conciliación en derecho”, donde se explican los mínimos requeridos para operar un centro de conciliación y una orientación básica de los costos financieros y recursos básicos para su operación. El segundo documento es una “guía para la operación y administración de un centro de conciliación”, incorporando los correspondientes modelos de administración, procesos y procedimientos y descripción de los servicios. El tercer documento, denominado “recomendaciones para la implementación y fomento por las instituciones públicas, privadas locales y nacionales de la figura de la conciliación”, contiene una propuesta de ruta general, así como las acciones necesarias para la implementación y el fomento de la conciliación en derecho por las instituciones definidas. El cuarto documento corresponde a “recomendaciones de política pública para la sostenibilidad de la conciliación extrajudicial en derecho”. Por último, se pone a su disposición un quinto documento denominado “Kit de piezas publicitarias para promover la conciliación en derecho”, el cual incorpora una serie de pautas para promover la conciliación en derecho, poniendo a disposición algunas ideas para la creación de piezas de comunicación y las posibles herramientas y espacios donde se pueden usar.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. PROPUESTA DE LOS REQUISITOS, ESTRATEGIAS Y MODALIDADES INNOVADORAS PARA LA CREACIÓN DE CENTROS DE CONCILIACIÓN EN DERECHO | 1 |
| 2. GUÍA PARA LA OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE UN CENTRO DE CONCILIACIÓN | 16 |
| 3. RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y FOMENTO POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS, PRIVADAS LOCALES Y NACIONALES DE LA FIGURA DE LA CONCILIACIÓN | 32 |
| 4. RECOMENDACIONES DE POLÍTICA PÚBLICA PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO | 40 |
| 5. KIT DE PIEZAS PUBLICITARIAS PARA PROMOVER LA CONCILIACIÓN EN DERECHO | 46 |

| | |
|-------------|--|
| 1. ANUC. | Asociación Nacional de Usuarios Campesinos. |
| 2. APB. | Aprendizaje basado en problemas (siglas en inglés). |
| 3. AT. | Análisis Transaccional. |
| 4. CAVIF. | Centros de Atención a la Violencia Intrafamiliar. |
| 5. CLJ. | Comités Locales de Justicia. |
| 6. CNMH. | Centro Nacional de Memoria Histórica. |
| 7. CP. | Código Penal. |
| 8. CST. | Código Sustantivo del Trabajo. |
| 9. CTI. | Cuerpo Técnico de Investigación. |
| 10. DMASC. | Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y del Derecho. |
| 11. DNP. | Departamento Nacional de Planeación. |
| 12. ICBF. | Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. |
| 13. INMLCF. | Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. |
| 14. JAC. | Juntas de Acción Comunal. |
| 15. LGBT. | Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero. |
| 16. MCI. | Mediación de Conflictos Interculturales. |
| 17. MEN. | Ministerio de Educación Nacional. |
| 18. MJD. | Ministerio de Justicia y del Derecho. |
| 19. MRC. | Métodos de Resolución de Conflictos. En el documento puede encontrar, indistintamente y como sinónimo de MRC, otras siglas, tales como, Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, MASC o MARC, Mecanismos Autocompositivos de Resolución de Conflictos. |
| 20. OIT. | Organización Internacional del Trabajo. |
| 21. ONG. | Organización No Gubernamental. |
| 22. OSC | Organizaciones de la Sociedad Civil. |
| 23. PACE. | Punto de Atención de Conciliación en Equidad. |
| 24. PDET. | Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial. |
| 25. PMTR. | Pactos Municipales para la Transformación Regional. |
| 26. PNUD. | Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. |
| 27. RAI. | Ruta de Atención Integral. |
| 28. SAU. | Salas de Atención al Usuario. |
| 29. SICAAC. | Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición. |
| 30. SLJ. | Sistemas Locales de Justicia. |
| 31. SUTU. | Su Turno. |
| 32. TIC. | Tecnología de la Información y la Comunicación. |

1 ▶▶

PROPUESTA DE LOS REQUISITOS, ESTRATEGIAS Y MODALIDADES INNOVADORAS PARA LA CREACIÓN DE CENTROS DE CONCILIACIÓN EN DERECHO

PRESENTACIÓN

El presente documento corresponde a una propuesta de los requisitos, estrategias y modalidades innovadoras para la creación de centros de conciliación en zonas de pos-conflicto. Esta propuesta incluye el modelo de los mínimos requeridos para operar un centro de conciliación y una orientación básica de los costos financieros y recursos básicos para su operación.

Se propone entonces, tres tipos de apertura centros de conciliación: el primero especializado en asuntos de la niñez, la adolescencia y la familia; el segundo, denominado itinerante, focalizado en asuntos de la comunidad localizada en contextos rurales y el tercero, denominado In situ, por el lugar en el que operaría la figura.

Es de anotar que los actores de la sociedad que podrán realizar la apertura de nuevos centros de conciliación con las debidas autorizaciones son: Actores residentes del contexto en el que operaría la conciliación en derecho, tales como: Asociación de profesionales del derecho, redes sociales conformada por mujeres o colectivos de las comunidades activas en el territorio, que realizan acciones a favor de la promoción de la convivencia, defensa de los derechos, colectivos productivos de mujeres (asociación de artesanas, de emprendimiento y otras iniciativas).

Así mismo, actores del sector privado o entidades públicas del orden local/regional y actores sociales organizados a través de redes o plataformas de articulación que tienen una vocación por la construcción de paz y la cultura de la no-violencia y la resolución pacífica de los conflictos.

Son considerados parámetros de calidad del servicio todos aquellos que señalan requerimientos de tipo especial, respecto de la cantidad y calidad de los recursos físicos, humanos y los procedimientos que han de estandarizarse, con atención de los tiempos de respuesta, los métodos de control y evaluación, y todos los aspectos relacionados con el reporte y archivo del accionar diario.

De otra parte, se asume como componente transversal una estrategia de comunicación y divulgación de los servicios que los diferentes tipos de creación de centros se proponen, para lo cual se sugiere a su vez atender a las recomendaciones y lineamientos que se proponen en el Módulo 3 de esta Caja de Herramientas en MRC, correspondiente a la Estrategia pedagógica y de comunicaciones. Lo anterior con el propósito de asegurar la operación de la conciliación en derecho en función de las necesidades de la población residente en el municipio.

2

UNIDAD 1: CREACIÓN DE CENTROS DE CONCILIACIÓN EN DERECHO - Requisitos de innovación

En este aparte se describen los requerimientos indispensables para la creación de centros de conciliación, con especial énfasis en los municipios afectados por el conflicto en el país. Se reconoce en la propuesta que un centro de conciliación es de enorme importancia para sus residentes, no sólo porque permite la resolución efectiva de sus conflictos, también se disminuyen las barreras de acceso a la justicia y se garantiza el derecho de acceso a la justicia, derecho asociado al concepto de necesidad jurídica.

En este orden de ideas, cuando los ciudadanos tienen conflictos sin que estos puedan ser tramitados ante las autoridades, ya sea por razones de la existencia de una barrera de acceso o porque el sistema local no ofrece no ofrece una respuesta adecuada en un tiempo razonable, se identifica una necesidad jurídica insatisfecha que se acrecienta mucho más.

Por esta razón, la creación de centros ha de responder a diseños institucionales que respondan a estas necesidades jurídicas que apoyen la ampliación de la oferta de justicia, a través de la apertura de escenarios propicios para la operación de la conciliación en derecho con el propósito de garantizar un eficaz derecho de acceso a la justicia.



Por lo tanto, la formulación misma de creación de un Centro de Conciliación marca su destino en la medida en que su desarrollo apoya la reconfiguración de las relaciones, la resignificación del tejido social, la disminución de los costos que tiene el conflicto de quien lo vivencia, sean estos costos del orden interpersonal, emocional, de dinero y de tiempo, especialmente.

Por esta razón, se reconocen los siguientes aspectos del contexto para la creación de centros de conciliación:

- Como una herramienta para la consolidación de una paz territorial, a partir de las cuales se propicien mecanismos en el que las comunidades puedan hacer uso de los escenarios de acceso a la justicia y de resolución efectiva de los conflictos.
- Se reconocen las dinámicas de la justicia local de los municipios afectados por el conflicto, conformada por diferentes instancias, estatales y no estatales, tales como los jueces de paz, Juntas de Acción Comunal, el Programa de Casas de Justicia, la operación de la Conciliación en Equidad, la resolución de conflictos provenientes de la Consejos Comunitarios de la población afrodescendiente y todas las modalidades con características particulares, que forman parte de lo que se conoce como acceso a la justicia dirigida a los ciudadanos residentes.

» 1.1. De pertinencia: En función de la resolución de conflictos de las comunidades

La creación de centros de conciliación responde a la necesidad de proporcionar un escenario en el que se facilite la solución de los conflictos de los residentes de municipios afectados por el conflicto armado, y con particular énfasis, en las necesidades de acceso a la justicia de las mujeres, las minorías étnicas, así como la población en condiciones de pobreza y de vulnerabilidad; mediante la celebración de acuerdos conciliatorios adecuados y conformes con las normas reguladoras de este especial mecanismo de solución de conflictos; adoptando los recursos logísticos, financieros y humanos necesarios que contribuyan de una manera más eficiente y eficaz en la administración de justicia.

La creación de centros de conciliación responde a la necesidad de proporcionar un escenario en el que se facilite la solución de los conflictos de los residentes de municipios afectados por el conflicto armado, y con particular énfasis, en las necesidades de la población residente, de las mujeres, las minorías étnicas, así como la población en condiciones de pobreza y de vulnerabilidad; adoptando los recursos logísticos, financieros y humanos necesarios que contribuyan de una manera más eficiente y con un nivel de impacto en la transformación de sus diferencias.

Dada la heterogeneidad de los actores sociales residentes en los contextos rurales: campesinos, minorías étnicas, asociación de víctimas, mujeres, población en situación de desplazamiento, empresarios informales y formales de pequeña y mediana empresa; esta propuesta comprende y reconoce las versiones plurales de desarrollo para conectarlas con las visiones diversas que puede tener el servicio de Conciliación en Derecho y así, proceder con los ajustes de la propia operación de la figura en el contexto, en función de las expectativas y de los resultados esperables por parte de los potenciales usuarios del servicio.

— **Gráfica 1.** *Análisis de la demanda y de la oferta en materia de conciliación en derecho.*



Es en esta perspectiva que la creación de los nuevos centros de conciliación, han de anticipar los factores predictores de su eficacia e impacto en la población usuaria del servicio de la Conciliación en Derecho. En consecuencia, un elemento crucial lo constituye la estimación de la demanda del servicio y de oferta que ofrecerían los nuevos centros en materia de resolución de conflictos. En la siguiente gráfica se ilustran estos conceptos.

La creación de centros de conciliación es, por lo tanto, el resultado del análisis de la relación oferta - demanda de los conflictos que se presentan y las alternativas para su solución. Es a partir de esta información que se realiza una proyección de los casos que se espera atender. La demanda en cambio hace alusión a la necesidad de prestar el servicio de solución de conflictos que requiera la población residente. Por lo tanto, es relevante identificar:

- Opciones que tiene la población de resolver sus conflictos
- Grados de satisfacción que experimentan los ciudadanos frente a la solución de los conflictos, incluyendo, las instancias judiciales y extrajudiciales presentes en los territorios.

» **1.2 De asociatividad entre los colectivos de actores sociales**

Colombia ha ganado en los últimos años procesos de organización y de empoderamiento de la sociedad civil y en especial, por parte de los colectivos presentes en las zonas afectadas por el conflicto armado. Es así, como actores sociales representados en las redes de mujeres y de comunidad con identidad diversa, los Consejos Comunitarios de la población afrodescendiente, las Juntas de Acción Comunal y los colectivos de minorías étnicas son quienes cuentan con procesos de fortalecimiento organizacional que les ha permitido adquirir dominio sobre asuntos que le son de su interés.



Los requisitos previstos para la apertura de nuevos centros de conciliación, en función de la asociatividad entre los colectivos, son los siguientes:

Tabla 1. *Requisitos de nuevos Centros de Conciliación en función de la asociatividad de colectivos sociales*

| Tipo de criterio | Característica | Impacto deseable |
|---|---|--|
| Trayectoria y presencia en el territorio. | Se preferirán colectivos que por lo menos lleven 4 años en el territorio, a fin de conozcan la dinámica de los conflictos locales y puedan comprender su cosmovisión en el abordaje de las diferencias cotidianas . | Tratamiento diferencial de la población en condiciones especiales |
| Trabajo misional de los colectivos sociales a favor de la inclusión social. | Los colectivos han de responder a experiencias desarrolladas en el territorio que propendan por procesos de participación y auto- determinación de nichos poblacionales (mujeres e identidad diversa, comunidad afro descendiente, minorías étnicas) que han estado históricamente excluidos de la sociedad, en especial en materia de resolución de conflictos. | Sensibilidad y experiencia con población en condiciones de exclusión, por parte de los colectivos interesados en abrir un centro de conciliación . |
| Propuesta formal a la administración municipal de apertura de un Centro de Conciliación | La solicitud ha de contener: i) Una presentación del colectivo social interesado registrando su experiencia en el territorio, comprobando su presencia de mínimo 4 años en el territorio; ii) Información relativa a los aspectos administrativos y de financiación que tendría el Centro (se aceptan alianzas entre colectivos y alianzas entre el sector privado y el colectivo en particular); iii) Locación física que se utilizaría para prestar el servicio de Conciliación; iv) Alianzas estratégicas para la sostenibilidad de la operación del servicio. Se han de señalar su funcionalidad, tipo de acompañamiento y beneficios deseables en la población usuaria del servicio. | Contar con la idoneidad de los colectivos en la prestación de los servicios de conciliación en derecho. |

Es en este contexto, que se propone la creación de nuevos centros de conciliación donde los actores sociales, ya mencionados lideren la apertura de estos escenarios sobre la lógica de ejercer un liderazgo en la conducción y dirección del servicio de conciliación; se asume así, niveles de confianza en los procesos organizativos y se alinea con la premisa que los colectivos son capaces de agenciar sus intereses y necesidades respecto a la resolución de los conflictos. Por ello, pueden promover y gestionar centros de conciliación alineados a la dinámica de conflictos de los que participa su entorno y las comunidades en general.

» 1.3 De alianza multi-actor (Gobierno, sector privado y sociedad civil)

Se propone que la apertura de Centros de Conciliación responda a los intereses y preocupaciones que tiene el Estado, en su deber de garantizar escenarios idóneos para la tramitación y resolución efectiva de los conflictos e incluso en la tarea que tiene de favorecer el derecho al acceso a la justicia a través de la Conciliación.

De otra parte, es bien sabido la contribución que realiza en la actualidad el sector privado en materia de resolución de conflictos, pues al tener conciencia del impacto que tiene el entorno social en los niveles de productividad participa de manera decidida en la prestación de servicios de Conciliación. Y, por último, se reconocen las capacidades que tienen los actores sociales al tramitar sus diferencias o conflictos mediante la participación de personas de la propia comunidad que ejercen un rol de facilitador en la resolución de conflictos.

Con todo lo anterior, se propone que la apertura de nuevos Centros de Conciliación responda a esta alianza multi-actor en el que se aprovechan los saberes, capacidades y recursos a favor de una óptima resolución de los conflictos, especialmente en aquellos territorios afectados por el conflicto armado. Los requisitos previstos para la apertura de nuevos Centros de Conciliación, en función de esta alianza multi-actor, son los siguientes:

— **Tabla 2.** *Requisitos de nuevos Centros de Conciliación en función de alianza multiactor.*

| Tipo de criterio | Característica | Impacto deseable |
|--|--|--|
| Trayectoria y presencia en el territorio. | Se preferirán alianzas que cuenten con una representación de cada uno de los actores que están presentes en el territorio, a fin de conozcan la dinámica de los conflictos locales y puedan ofrecer un servicio que esté acorde a las singularidades de la población residente en el territorio. | Tratamiento diferencial de la población en condiciones especiales y/o con características singulares. |
| Definición de roles y acciones a desarrollar en función de su experticia, recursos y oportunidades de aprendizaje. | La solicitud de apertura de un nuevo centro de conciliación ha de estar en consonancia con su misionalidad y la oportunidad de generar un aporte en materia de resolución de conflictos. Se ha de evidenciar que se compartida una visión compartida de la aplicación de los enfoques de ruralidad, construcción de paz y el enfoque diferencial. En este sentido, se han de anticipar niveles de articulación con entidades públicas que tienen congestión en la prestación del servicio de Conciliación con el fin de disminuir la brecha entre la oferta y la demanda que tienen los residentes respecto a la resolución de conflictos. | Sintonía en la concepción que tienen los múltiples actores frente a la prestación del servicio de conciliación: respecto a las premisas de operación, la aplicación del enfoque diferencial. |
| Propuesta formal a la administración municipal de apertura de un Centro de Conciliación | La solicitud ha de contener: i) Una presentación de la alianza multi-actor mediante un memorando de entendimiento o cualquier otro documento que formalice la alianza y señale de manera específica los roles y acciones de los implicados en la alianza. ii) Información relativa a los aspectos administrativos y de financiación que tendría el Centro; iii) Locación física que se utilizaría para prestar el servicio de Conciliación; iv) Estrategia de articulación a favor de la sostenibilidad de la operación del servicio. Se ha de señalar su funcionalidad, tipo de acompañamiento y beneficios deseables en la población usuaria del servicio. | Claridad respecto a los parámetros que asumirán los diversos actores de la alianza en función de la prestación del servicio de Conciliación. |

UNIDAD 2: ESTRATEGIAS PARA LA CREACIÓN DE CENTROS DE CONCILIACIÓN

Estas son las estrategias que se proponen para la creación de centros de conciliación.

» 2.1 Estrategia de lectura contextual

La apertura de nuevos Centros de Conciliación en Derecho implica el reconocimiento de aspectos relacionados con el contexto social, económico y político; en especial, de los municipios afectados por el conflicto armado. Por ello, se recomienda comprender los efectos e impactos de la violencia generada por los actores del conflicto armado en contra de pobladores y comunidades, especialmente rurales, que muy seguramente, se enmarcan en una lógica territorial de dominio e incidencia territorial. En esta dirección, se asume que la creación de Centros de Conciliación contribuye a la consolidación de una paz territorial, a partir de las cuales se propicien mecanismos en el que las comunidades puedan hacer uso de escenarios de resolución efectiva de los conflictos.



Así también se han de valorar las dinámicas de la justicia local, conformada por diferentes instancias, estatales y no estatales, tales como los jueces de paz, Juntas de Acción Comunal, el Programa de Casas de Justicia, la operación de la Conciliación en Equidad, la resolución de conflictos provenientes de la Consejos Comunitarios de la población afro descendiente y todas las modalidades con características particulares.

Se recomienda contar con centros en el que los conciliadores cuenten con una perspectiva interdisciplinaria y transversal de los conflictos en Colombia; de esta manera poder analizarlos desde disciplinas tales como la historia, la sociología, la psicología, la antropología, entre otras.

Esta perspectiva asume que los centros de conciliación han de constituirse en una identidad asociada a la construcción de paz que permitirá que la conciliación pueda:

- Ser implementada de manera adecuada y respetuosa en municipios lejanos y rurales del territorio nacional, así como en otros espacios, tales como Consejos Comunitarios y Resguardos Indígenas
- Que la conciliación deje de ser concebida por la ciudadanía como una barrera dilatoria de acceso a la justicia
- Que el manejo de los conflictos tenga la posibilidad real de reparar las relaciones interpersonales objeto de disputa y no sea la conciliación únicamente un mecanismo de suscripción de obligaciones legales

Adicional a lo anterior, y con el fin de dar cumplimiento a la finalidad de construcción de paz, será igualmente necesario que los conciliadores sean formados en la implementación del enfoque diferencial en el proceso conciliatorio, lo cual implica la apropiación de conceptos y habilidades respecto a la perspectiva de género, territorio y ruralismo, raza y etnia, personas en situación de discapacidad física y/o mental, intereses de niños, niñas y adolescentes, personas habitantes de la calle y en ejercicio de la prostitución, además de cualquier otro grupo vulnerable, que por su situación particular, se encuentre en una situación de desventaja.

» 2.2 Estrategia de sinergia colectiva de tipo multi-actor

La apertura de los nuevos Centros de Conciliación puede ser planteada por una coalición de carácter multi-actor en el que interactúan entidades gubernamentales, el sector privado, organizaciones de la sociedad civil, organismos u organizaciones internacionales y demás grupos interesados. Estas visiones diferenciadas enriquecen la comprensión de los contextos y la funcionalidad que puede tener la figura de la conciliación reconociendo los intereses en juego y aquellos que son comunes, en la medida que favorecen a sectores de la población excluidos de los servicios de resolución de conflictos, por su ubicación de residencia, especialmente rural, condición de etnia, raza, lenguaje, diversidad de género.

La lógica multi-actor implica involucrar en un proceso interactivo de comunicación a diferentes tipos de actores interesados en la toma de decisiones y su implementación; además, abarca un proceso de comunicación bidireccional a todos los actores que comparten una preocupación, que para el caso que nos ocupa, se trata de la posibilidad de contar un escenario de resolución de conflictos para las comunidades.

Proponer la apertura de un Centro de Conciliación de esta naturaleza multi-actor incrementa el entendimiento y la relación entre actores para permitir la toma de decisiones y favorece el diálogo constructivo en torno a la planificación de su operación y puesta en marcha, creando un futuro compartido.

» 2.3 Estrategia de aprovechamiento de los talentos y saberes acumulados

Cuando se propone la opción de crear Centros de Conciliación por actores sociales organizados y con fuertes vínculos con la comunidad, se asume como premisa el acumulado de saberes, las capacidades de relacionamiento, por los niveles de articulación y de relacionamiento que dan cuenta de procesos de empoderamiento que se reflejan, con frecuencia, en los ejercicios de ciudadanía y de producción cultural.

Esta estrategia también se fundamenta en el uso positivo de los recursos y potencialidades que tienen los actores sociales y organizaciones de la sociedad civil de participar en sus propios asuntos en el aprovechamiento del capital social y así, responder de manera proactiva a las aspiraciones de las redes sociales de los diferentes colectivos a favor de la solución de conflictos.

UNIDAD 3: MODALIDADES DE CENTROS DE CONCILIACIÓN

La operación de la conciliación en derecho está en función de las aspiraciones y posibilidades que tengan las administraciones municipales, y éstas pueden responder a alguno de los siguientes modelos de operación que tiene consecuencias en los requerimientos humanos, institucionales, físicos y logísticos.

La determinación de los recursos humanos, físicos y logísticos necesarios para la operación de la conciliación en derecho se asume desde la puesta en marcha de modelos diferenciados (básico, de rango medio y de amplio espectro); en el que se tienen en cuenta requisitos tales como la ubicación del centro, la tipología del conflicto, la estimación de la demanda del servicio, la organización administrativa, la definición del montos de los recursos financieros indispensables para la sostenibilidad de la operación. De igual manera, se propone que las instalaciones y equipos se mantengan en condiciones óptimas de servicio y se recomienda contar con una estrategia de orientación sobre la ubicación y utilización de los servicios.

Sumado a lo anterior, han de tenerse en cuenta, respecto a los recursos de logística requeridos, las normatividades sobre salidas de emergencia y accesos para personas con grados de capacidad distinta al común de las personas, en los lugares donde esto sea necesario. Así mismo, ha de incluirse un rubro de gastos relacionados con la puesta en marcha de una estrategia de divulgación con el propósito de dar a conocer la existencia del servicio de conciliación en el marco de la oferta ya existente.



Enseguida se presentan los modelos propuestos:

— **Gráfica 2.** Modelos potenciales de operación de la conciliación en derecho.

| Modelo básico | Modelo de rango medio | Modelo de amplio espectro |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Infraestructura: Soportada a partir de las locaciones físicas existentes en los municipios.• Recurso humano mínimo: Un Director(a), Un(a) analista jurídico, Un(a) Conciliador(a)• Gastos operativos básicos• Sostenibilidad: Afianzada en los planes de desarrollo, o en un actor externo: Fundación, Cooperación internacional, otro. | <ul style="list-style-type: none">• Infraestructura: Soportada a partir de las locaciones físicas existentes o nuevas.• Recurso Humano: Un Director(a), Un(a) analista jurídico, Dos conciliadores, Un(a) secretario(a).• Gastos operativos: Incluyen una estrategia de promoción de la figura.• Sostenibilidad: Afianzada en los planes de desarrollo una alianza público-privada que incluye fundaciones y/o cooperación internacional y presupuesto público. | <ul style="list-style-type: none">• Infraestructura: Soportada a partir de las locaciones físicas existentes o nuevas.• Recurso humano: Un Director(a), Un(a) analista jurídico, Tres conciliadores, Un(a) secretario(a), Un profesional de área financiero y administrativo.• Gastos operativos: que incluyen una estrategia de promoción continua de la gráfica.• Sostenibilidad: Afianzada en una alianza público-privada que incluye fundaciones y/o cooperación internacional y planes de desarrollo local o regional que tiene un presupuesto público. |

Adicional a lo anterior, a continuación, se propone un modelo plural en la creación de Centros de Conciliación en Derecho, atendiendo a las singularidades de los municipios afectados por el conflicto armado y al propósito de favorecer y afianzar la construcción de paz en el país.

» 3.1 CENTRO DE CONCILIACIÓN TIPO 1. Especializado en asuntos de la niñez, la adolescencia y la familia

En Colombia, el enfoque de derechos y de desarrollo humano ha marcado la evolución de las políticas públicas en materia de infancia, adolescencia y la familia; tiene como finalidad contribuir a los desarrollos integrales de las niñas, niños y adolescentes y por tanto el compromiso de generar las condiciones sociales, humanas y materiales que se requieran para favorecerlo.

La conciliación en derecho es, por lo tanto, un escenario idóneo en la resolución de los conflictos en materia de familia y al asumirse el enfoque diferencial A partir de la aproximación entre los Derechos Humanos y el Desarrollo Humano surge el Enfoque de Derechos, fundamentado en la promoción del bienestar, la libertad sobre la base de la dignidad y la igualdad inalienable de todas las personas. El principio de igualdad y no discriminación

que hace referencia a un principio derivado del derecho a la igualdad: el derecho a la equidad, que puede resumirse en “darle a cada quien lo suyo de acuerdo a sus necesidades”¹.

Para el desarrollo de esta modalidad del Centro, es recomendable la capacitación de los funcionarios y personas naturales en la perspectiva de género de otras diversidades de identidad; será por lo tanto indispensable que los conciliadores y conciliadoras en el desarrollo de su labor tengan los conocimientos y capacidades para identificar discriminaciones y desigualdades de género; exclusión o dominación en los asuntos a conciliar, de tal forma que en la conciliación se cuenten con capacidades para colocar en condiciones de igualdad a los conciliantes.

Se asume desde esta perspectiva, que la creación de centros de conciliación en asuntos relacionados con las mujeres y de género, implica una acción afirmativa; es decir, se trata de una acción encaminada a dar un trato preferencial a aquellas personas, grupos o comunidades, que históricamente han sufrido discriminación, estigmatización o vulneración de sus derechos, debido a sus diferencias o necesidades particulares. También se habla de “discriminación positiva” como sinónimo de las acciones afirmativas.

Lo que pretende una acción afirmativa es compensar a las personas, grupos o comunidades por los perjuicios o la discriminación que han sufrido y en el caso de un Centro de Conciliación especializado, garantizar que la población no enfrente los obstáculos que les impida acceder a la justicia, la conciliación y la solución pacífica de conflictos, eliminando las prácticas discriminatorias.

Enseguida se presentan las características principales que se recomienda tener en cuenta dentro de esta modalidad de centros de conciliación:

1 <http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/prg/Documents/Descripci%C3%B3n%20Enfoque%20Diferencial.pdf>



— Tabla 3. Centro de conciliación especializado en asuntos de la niñez, la adolescencia y la familia.

| TIPO No. 1. | Centro de conciliación especializado en asuntos de la niñez, la adolescencia y la familia |
|---|--|
| Personas facultadas para la creación de Centros | Actores residentes del contexto en el que operaría la conciliación en derecho: tales como: asociación de profesionales del derecho, redes sociales conformada por mujeres o colectivos de las comunidades activas en el territorio, que realizan acciones de promoción de la convivencia, defensa de los derechos, colectivos productivos de mujeres (asociación de artesanas, de emprendimiento y otras iniciativas). |
| Contenido de la Solicitud para la creación de Centros | <ul style="list-style-type: none">• Se propone presentar una solicitud escrita al Ministerio de Justicia y del Derecho- Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, que ha de estar acompañada de las decisiones de los organismos directivos que de común acuerdo confirman su voluntad en la creación de un nuevo centro.• La solicitud ha de informar sobre la cobertura geográfica que tendrá la operación de la figura, señalando de manera específica las comunas beneficiarias provenientes de las veredas o corregimientos del ámbito rural.• Ha de presentarse el diagnóstico de conflictividad que describa los tipos de conflictos que se identifican respecto a los asuntos controversiales de la niñez, la adolescencia y de la familia.• Se ha de reportar por lo menos un aliado institucional que respalda o apoya la operación de la figura para la sostenibilidad de la figura en el territorio.• Ha de informarse sobre los recursos financieros necesarios para la dotación y puesta en funcionamiento del Centro, así como para su adecuada operación. |
| Anexos a la solicitud | <ul style="list-style-type: none">• Certificado de existencia y representación legal de la organización solicitante.• Experiencia relacionada con el abordaje de la problemática de la niñez, adolescencia y de la familia por parte de la organización solicitante. |
| Propuesta de infraestructura para la operación de la Conciliación | Las características que se proponen para las instalaciones del centro, son: a) Área de atención al usuario; b) Uno o Dos espacios físicos para el desarrollo de la conciliación con garantías de privacidad, confidencialidad y accesibilidad según la legislación vigente; c) Espacio para el almacenamiento de la documentación generada por los trámites, que garantice su conservación, seguridad y confidencialidad. |
| Organización administrativa del Centro | Para determinar la organización administrativa del futuro Centro de Conciliación se tendrá en cuenta: la ubicación del centro, la tipología del conflicto, la demanda del servicio. A partir de esta información, se planeará el organigrama, que ha de incluir por lo menos un Director(a), una secretaria para la operación del centro, 2 profesionales de dos disciplinas, especialmente, trabajo social y de la psicología, para el abordaje los aspectos emocionales y relacionales relación con la conflictividad. Lo que se propone es que la operación de la figura ha de contribuir en el fortalecimiento de la familia y de sus diferentes miembros que la componen, en los contextos en los que operaría la conciliación. |
| Perfil de conciliador(a) | Los atributos deseables en el profesional: <ul style="list-style-type: none">• Profesión: Se propone que por lo menos dos profesionales (en el campo de las ciencias jurídicas y de la psicología o del trabajo social) en el ejercicio que se la conciliación en derecho.• Conocimientos previos: Formación jurídica y psicosocial en materia de conciliación, apropiación de conceptos relacionados con la teoría y análisis de los conflictos, la dinámica de funcionamiento de la familia, los derechos humanos, especialmente.• Capacidades y habilidades esperadas: i) Comprensión de las dinámicas de escalamiento de la conflictiva familiar; ii) Reconocimiento diferencial de las afectaciones emocionales que tiene la conflictiva en los diferentes miembros de la familia; iii) Técnicas de intervención con partes en asimetría de poder; iv) Destrezas en el campo psico-emocional; v) Formación específica y aplicada del enfoque diferencial en el tratamiento de los conflictos. |
| Horarios de atención del servicio | Se tendrán en cuenta las prácticas culturales tales como: días de mercado, festividades, rituales de la población residente y sondeos que respondan a los tiempos disponibles de los usuarios para acceder al servicio de conciliación. |

» 3.2 CENTRO DE CONCILIACIÓN TIPO 2. Itinerante

Tabla 4. Centro de conciliación Itinerante focalizado en asuntos de la comunidad localizada en contextos rurales

| TIPO No. 2. | Centro de conciliación Itinerante focalizado en asuntos de la comunidad localizada en contextos rurales |
|---|---|
| Personas facultadas para la creación de Centros | Actores del sector privado o entidades públicas del orden local/regional y actores sociales organizados a través de redes o plataformas de articulación que tienen una vocación por la construcción de paz y la cultura de la no-violencia y la resolución pacífica de los conflictos. Cuentan con conocimiento y capacidades para liderar la apertura de centros de conciliación por la trayectoria que tienen en el territorio de llevar a cabo estrategias y proyectos a favor de las comunidades de residencia. |
| Contenido de la Solicitud para la creación de Centros | <ul style="list-style-type: none"> Se propone presentar una solicitud suscrita por el organismo directivo o de la entidad competente sobre el interés de realizar una apertura de un nuevo centro de conciliación. Dada la naturaleza de itinerancia del servicio de conciliación, será indispensable indicar y describir la estrategia de movilidad que tendrá para la prestación del servicio; por ejemplo: "Barcas o chalupas de la conciliación", "Casa rodante" o un "Bus rodante" para la operación de la figura, acompañado de "carpas para la orientación jurídica y el desarrollo de la conciliación" con mesas y sillas para los conciliantes". Se ha de garantizar la privacidad, confidencialidad y accesibilidad según la legislación vigente; c) Un espacio físico que puede estar localizado en oficinas de la Secretaría de Gobierno y/o Casa de Justicia y/o Centro de Convivencia o de una fundación o asociación de la sociedad civil que permita la articulación y coordinación de acciones de itinerancia en conciliación en derecho; se ha de garantizar el almacenamiento de la documentación generada por los trámites, que garantice su conservación, seguridad y confidencialidad; La solicitud también ha de informar sobre la cobertura geográfica que tendrá la operación de la figura, señalando las razones que la sustentan, previendo criterios de impacto y de cobertura en la prestación del servicio. Ha de informarse sobre los recursos financieros indispensables para la sostenibilidad de la itinerancia del servicio. |
| Anexos a la solicitud | <ul style="list-style-type: none"> Certificado de existencia y representación legal del solicitante. Experiencia relacionada con la resolución de conflictos en diferentes materias: civil, comercial, de familia, comunitario, especialmente, por parte de los actores interesados en la iniciativa. |
| Propuesta de infraestructura para la operación de la Conciliación | Las condiciones de movilidad que tiene el centro de conciliación itinerante ha de incluir por lo menos: a) Un espacio físico para el almacenamiento de la documentación generada por los trámites que garantice su conservación y seguridad relacionada con la operación del centro que se realiza en el territorio; b) Para complementar la operación de la conciliación se ha de contar por lo menos con un espacio físico para el desarrollo de la conciliación con garantías de privacidad, confidencialidad y accesibilidad según la legislación vigente. |
| Organización administrativa del Centro | Para determinar la organización administrativa del futuro Centro de Conciliación se tendrá en cuenta la demanda del servicio. A partir de esta información, se planeará el organigrama, que ha de incluir por lo menos un Director(a), una secretaria para la operación del centro, 2 profesionales de las ciencias jurídicas para el ejercicio de la conciliación; un conductor de transporte para el ejercicio de la itinerancia del servicio. Ha de considerarse el medio de transporte que se privilegiará el ejercicio de la conciliación considerando los gastos relacionados con el costo de gasolina y la infraestructura tales como "carpas para la orientación jurídica y el desarrollo de la audiencia de conciliación" con mesas y sillas para los conciliantes". |
| Perfil de conciliador(a) | No necesariamente profesionales de las ciencias jurídicas y sí, preferentemente de otras disciplinas como las ciencias sociales, ciencias políticas, especialmente para los casos en materia vecinal y de familia. Los atributos esperados para el ejercicio de la conciliación propuestos son: <ul style="list-style-type: none"> Profesión: Se propone que por lo menos dos profesionales (en el campo de las ciencias jurídicas y de la psicología o del trabajo social) para el ejercicio de la conciliación en derecho. Conocimientos previos: Formación jurídica y psicosocial en materia de conciliación, apropiación de conceptos relacionados con la teoría y análisis de los conflictos, la dinámica de funcionamiento de la familia, los derechos humanos, especialmente. Capacidades y habilidades esperadas: i) Comprensión de las dinámicas de escalamiento de la conflictiva; ii) Reconocimiento diferencial de las afectaciones que tiene la conflictiva en las partes conciliantes; iii) Técnicas de intervención con partes en asimetría de poder; iv) Destrezas en el campo psico-emocional; v) Formación específica y aplicada del enfoque diferencial en el tratamiento de los conflictos, especialmente respecto al enfoque rural. |
| Horarios de atención del servicio | Se tendrán en cuenta las prácticas culturales tales como: días de mercado, festividades, rituales de la población residente y sondeos que respondan a los tiempos disponibles de los usuarios para acceder al servicio de conciliación. Esta operación puede estar en articulación con las jornadas masivas de resolución de conflictos que lleve a cabo la administración municipal o Casa de Justicia con otros operadores que prestan el servicio de conciliación. |



» 3.3 CENTRO DE CONCILIACIÓN TIPO 3. In situ.

A continuación, se describe la modalidad in situ, entendida esta como la opción que tienen los conciliantes de ser atendidos en el contexto de su residencia o en su comunidad; con frecuencia asociado a los hechos que suscitan la solicitud la conciliación permitiendo al profesional una reflexión sobre las condiciones del contexto en el que aparece o se mantiene la conflictiva.

Las ventajas de la propuesta de esta modalidad de centro de conciliación son las siguientes:

- La oportunidad en tiempo y lugar de la respuesta que puede tener el centro respecto a la conflictiva
- El conocimiento del contexto en el que aparece el conflicto que suscita la conciliación
- La superación de las barreras de acceso a la justicia asociadas a la distancia geográfica, especialmente de la población localizada y residente en el ámbito rural.

A continuación, se presentan las recomendaciones para su puesta en funcionamiento. Sumado ello, se tendrán en cuenta las normatividades sobre salidas de emergencia y accesos para personas con grados de capacidad distinta al común de las personas, en los lugares donde esto sea necesario. Así mismo, se contará con una estrategia de divulgación para dar a conocer la existencia del servicio de conciliación en el marco de la oferta ya existente en el municipio afectado por el conflicto armado; para lograr este propósito, se tendrán en cuenta los resultados de la investigación sobre la tipología del conflicto y la demanda del servicio.

— Tabla 5. Centro de Conciliación de modalidad In situ.

| TIPO No. 3. | Centro de Conciliación de modalidad In situ |
|---|--|
| Personas facultadas para la creación de Centros | Entidades públicas o actores sociales (Juntas de Acción Comunal, redes sociales, organizaciones de base con altos niveles de organización y cohesión interna), Consultorios jurídicos de las facultades de derecho; todos estos actores estarían activos en el territorio, que realizan acciones de promoción de la convivencia, defensa de los derechos, colectivos productivos de mujeres (asociación de artesanas, de emprendimiento y otras iniciativas). |
| Contenido de la Solicitud para la creación de Centros | <ul style="list-style-type: none"> • Se propone presentar una solicitud suscrita por el representante legal de entidades públicas o actores sociales. En la solicitud ha de informarse sobre las características que tendrá la operación de la figura in situ, aplicable a los conflictos de la familia, los asuntos vecinales y algunos casos de tipo socio- ambiental. • La noción de In situ alude a la realización de la audiencia de conciliación en la residencia de alguna o de ambas partes, o en el espacio físico o el entorno en el que acontecen los hechos de la controversia. |
| Contenido de la Solicitud para la creación de Centros | <ul style="list-style-type: none"> • Implica abordar de forma estratégica el espacio físico en el que tendrá lugar la conciliación y se han de definir de manera puntual las circunstancias en las que se aplicará esta modalidad de operación. |
| Contenido de la Solicitud para la creación de Centros | <ul style="list-style-type: none"> • Es deseable que previo al inicio de la operación de esta modalidad de centro se tengan en cuenta los hallazgos del diagnóstico de conflictividad del contexto local, en el que operaría el centro, pues permite la identificación de los diferentes tipos de conflictos que abordaría esta modalidad In situ y se asumiría de antemano la competencia de la figura y el alcance que tendría la operación de la misma. |
| Anexos a la solicitud | Certificado de existencia y representación legal de del sector privado o entidades públicas del orden local/regional y actores sociales organizados a través de redes o plataformas de articulación. |
| Propuesta de infraestructura para la operación de la Conciliación | Dado que la modalidad es In situ, el ejercicio de la conciliación ha de tener en cuenta el control de ciertas variables como el ruido, la confidencialidad, la participación de las partes vinculadas a la controversia y la planificación cuidadosa de la convocatoria de los conciliantes para la aplicación de la conciliación. Adicionalmente, se ha de prever un espacio para el almacenamiento de la documentación generada por el trámite de la conciliación, que garantice su conservación, seguridad y confidencialidad de la operación ejecutada. |
| Organización administrativa del Centro | La organización administrativa será de carácter simple y sencillo en la medida en que la demanda del servicio se llevará a cabo mediante las organizaciones o entidades prestadoras del servicio de conciliación y la operación de la figura es la que obrará in situ del lugar de alguno o de la totalidad de los conciliantes involucrados en la audiencia. En consecuencia, la estructura organizacional estará en función de la itinerancia del servicio, determinando por lo menos el siguiente recurso humano: a) Director(a) del centro, dos a tres profesionales a cargo de la labor de conciliación (se recomienda que por lo menos un profesional sea de ciencias sociales), el personal básico, requisitos (perfil) y funciones a cargo. |
| Perfil de conciliador(a) | Se propone que desde el nivel profesional se incluyan personas provenientes de las ciencias jurídicas y de otras disciplinas como las ciencias sociales, dado el abordaje de la tipología de conflictos que se pueden en el ámbito vecinal y comunitario, especialmente. Los atributos deseables en el profesional: <ul style="list-style-type: none"> • Profesión: Se propone que por lo menos dos profesionales (en el campo de las ciencias jurídicas y de la psicología o del trabajo social) en el ejercicio que se la conciliación en derecho. • Conocimientos previos: Formación jurídica y psicosocial en materia de conciliación, apropiación de conceptos relacionados con la teoría y análisis de los conflictos, la dinámica de funcionamiento de la familia, los derechos humanos, especialmente. • Capacidades y habilidades esperadas: i) Comprensión de las dinámicas de escalamiento de la conflictiva familiar; ii) Reconocimiento diferencial de las afectaciones emocionales que tiene la conflictividad en los diferentes miembros de la familia; iii) Técnicas de intervención con partes en asimetría de poder; iv) Destrezas en el campo psico-emocional; v) Apropiación y aplicación de conocimientos sobre el enfoque diferencial en el tratamiento de los conflictos. |
| Horarios de atención del servicio | Se tendrán en cuenta los horarios de las comunidades rurales y del casco urbano de los municipios priorizados para acceder al servicio de conciliación. Así mismo, se considerarán los tiempos de las festividades y de rituales de comunidad que apoyen la convocatoria para la asistencia a la conciliación. |



UNIDAD 4: RECURSOS BÁSICOS PARA LA OPERACIÓN DE LA CONCILIACIÓN

» 4.1 Orientación básica de costos financieros

Los recursos financieros hacen referencia a los recursos monetarios, o su equivalente, necesarios para prestar con eficiencia y eficacia los servicios planeados en materia de conciliación en derecho. Es el conjunto de recursos necesarios para prestar con eficiencia y eficacia los servicios planeados de conciliación. Para lograr este propósito se recomiendan múltiples fuentes de financiación, que podrán ser tenidas en cuenta según los contextos particulares de cada territorio, así:

— **Tabla 6.** *Material de apoyo para los implementadores.*

| No | Fuente de Financiación | Descripción |
|----|---|--|
| 1. | Convenios Interadministrativos | En el país se tiene experiencia por parte de algunas gobernaciones realizan Convenios Interadministrativos con municipios, sector academia y administraciones locales con el fin de llevar a cabo acciones asociadas a los Planes de Desarrollo Departamental que responden a las líneas de convivencia ciudadana y de acceso a la Justicia. |
| 2. | Planes Locales de Desarrollo | <ul style="list-style-type: none">• De los rubros destinados por los Planes de Desarrollo Local y en particular, los derivados de Seguridad y Convivencia.• En los municipios que cuentan con el Programa Nacional de Casas de Justicia, se dispone de presupuestos asociados al funcionamiento y operación de los servicios. En este sentido, es posible aprovechar los espacios desocupados, en caso de que existan, para el aprovechamiento de la operación de la conciliación en derecho. |
| 3. | Opciones de inversión privada empresarial | Los empresarios y las fundaciones empresariales se han constituido como actores significativos para la resolución de necesidades sentidas por la población, así como para la ampliación de la oferta de justicia a favor de la construcción o consolidación de la paz. Implicaría un proceso de recolección de información al respecto, su ubicación, la identificación de sus intereses y la historicidad de sus iniciativas en el ámbito regional /nacional con el fin de generar una sinergia colaborativa a favor del acceso a la justicia mediante la aplicación de la conciliación en derecho. |

2 ▶▶

GUÍA PARA LA OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE UN CENTRO DE CONCILIACIÓN

PRESENTACIÓN

El presente documento contiene una serie de recomendaciones que se ponen a disposición en relación con la operación y administración de un centro de conciliación, incorporando los correspondientes modelos de administración, procesos y procedimientos y descripción de los servicios.

UNIDAD 1: PLANTEAMIENTO CONCEPTUAL - CRITERIOS DE ÉXITO PARA LA OPERACIÓN DE CENTROS DE CONCILIACIÓN EN DERECHO

Dentro del sistema nacional de conciliación, la decisión para la creación (y posterior operación) de un Centro de Conciliación, obedece normalmente a distintos factores; entre ellos, la intención de atender necesidades insatisfechas en materia de acceso a la justicia a través de un mecanismo más amigable, accesible y asequible para la población, escenario que normalmente tiene su génesis en una decisión de autoridades de orden local o nacional de fortalecer la presencia institucional en determinado territorio, y contribuir a la convivencia pacífica y la construcción de paz. Otro porcentaje importante de la oferta



de conciliación en derecho proviene de iniciativas privadas (entidades sin ánimo de lucro y universidades) con propósitos igualmente de presencia institucional, prestación del servicio, compromiso social y construcción de paz.

Los Centros de Conciliación entonces sirven a un propósito superior, de dar legitimidad a los procesos de justicia y reparación que nacieron tras el Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y el Establecimiento de una Paz Estable y Duradera que da origen a la etapa de posconflicto. Con éstos se pretende hacer justicia rápida y efectiva, desde la ciudadanía y junto a ella; en coordinación con otras instituciones estatales y/o privadas que pretendan sumarse al proyecto de un nuevo país mediante la construcción de paz, en busca del “mejoramiento de las relaciones entre las partes conflictuadas, la recuperación del tejido social y la apropiación de un modelo educador del manejo de los conflictos por parte de los colombianos”².

Siendo así, los centros de conciliación, como parte integrante dentro de un esquema de construcción de paz, deben establecerse bajo un balance adecuado entre calidad y cantidad, no se trata de crear un número importante de centros de conciliación sin las condiciones adecuadas de calidad en la prestación del servicio, ni de limitar el acceso a la conciliación teniendo un número restringido de centros de conciliación de muy buena calidad. En un escenario de construcción de paz, se busca atender las necesidades reales de acceso a la justicia de la población, se trata entonces de garantizar la oferta necesaria de centros de conciliación de calidad, ubicados en lugares donde haya una demanda real de acceso al mecanismo, bajo criterios de priorización y con un predominante enfoque de ruralidad y de género.

En concordancia con lo anterior, es necesario plantear (e intentar resolver) la pregunta

¿Qué hace que un centro de conciliación sea exitoso?

Proponemos como criterio para determinar el “éxito” de un centro de conciliación la medida en la cual, a través de la conciliación en derecho, contribuye a la construcción de paz, cubre una demanda insatisfecha de acceso a la justicia (o complementa la oferta de justicia formal local³), propendiendo por la equidad de género, la justicia social y la reconstrucción del tejido social, lo que es necesidad sentida especialmente en las zonas afectadas directamente por el conflicto armado.

Para cumplir los criterios antes descritos, a continuación, se proponen los principales factores que contribuyen al éxito en la operación de centros de conciliación:

» Enfoques en la prestación del servicio

- **Compromiso con la construcción de paz:** El centro de conciliación ha de concebir la conciliación en derecho como herramienta de construcción de paz. Para ello deberá coordinar interinstitucionalmente con la institucionalidad pública para atender y seguir los procesos que deban darse para alcanzar los objetivos centrales de la conciliación como vehículo de justicia restaurativa, propendiendo por la

² Cámara de Comercio de Bogotá. Propuesta de los requisitos, estrategias y modalidades innovadoras para la creación de centros de conciliación en derecho en zonas afectadas por el conflicto. Bogotá: CCB, 2019.

³ Entiéndase por justicia formal aquella en cabeza de los órganos permanentes de administración de justicia en cabeza del Estado.

reparación, garantía de no repetición, de memoria, de reconciliación social y desarrollo en armonía a partir del reconocimiento de la diferencia en el ser, el sentir, las creencias, las prácticas y las apropiaciones sobre los territorios.

- **Enfoque de género:** El Centro de Conciliación incluirá en sus acciones el enfoque de género. El enfoque de género es la manera de ver y de reconocer la existencia de relaciones de jerarquía, poder y desigualdad entre hombres y mujeres, que se expresan en opresión, injusticia, violencia, subordinación y discriminación mayoritariamente hacia las mujeres en la sociedad. Además de reconocer que existen diferencias entre los géneros, el enfoque evidencia que estas diferencias han dado lugar a la desigualdad, la inequidad, la discriminación y solo es posible implementar un enfoque de género cuando se desarrollan acciones para eliminar, atenuar o erradicar esas inequidades.
- **Enfoque diferencial en la prestación del servicio:** El centro de conciliación ha de prestar sus servicios con diferenciación sistemática de género, de origen rural o urbano, de víctima del conflicto, de pobreza extrema, de etnia, de culto. El centro de conciliación partirá de aceptar, respetar y tolerar las diversas formas y medios de ser de las personas lo cual se unirá a la priorización según el criterio de vulnerabilidad vigente para así brindar nuevas herramientas y oportunidades a las personas beneficiarias de sus servicios. El centro de conciliación ha de adoptar políticas y estrategias efectivas para contribuir a superar las brechas existentes por género, de origen rural o urbano, de víctima del conflicto, desplazamiento, de pobreza extrema, de etnia, de religión, por orientación sexual e identidad de género diversa, discapacidad, edad, entre otras.
- **Enfoque territorial:** El centro de conciliación ha de partir del reconocimiento de la diversidad de los territorios, de sus pobladores, de sus medios de comunicación y accesibilidad. Deberá priorizar las variables críticas reales y concretas que se han vivido en cada zona afectada por el conflicto considerando los hechos del conflicto, tales como masacres, desplazamiento, desarraigo, destrucción del tejido social, despojo de tierras y violencias contra las mujeres. Adicionalmente, ha de planear su presencia territorial, bajo criterios de análisis de oferta y demanda, como se establece en nuestra propuesta de los requisitos, estrategias y modalidades innovadoras para la creación de centros de conciliación en derecho en zonas afectadas por el conflicto. En este sentido, el centro de conciliación ha de tener una georreferenciación estratégica en los territorios en que se identifican necesidades de acceso a la justicia y resolución pacífica de conflictos insatisfecha y se identifica una demanda de prestación en servicio de conciliación, de tal forma que se disminuyan las barreras de acceso a la justicia y resolución de conflictos por distancias geográficas y tiempos de desplazamiento.



» Principios para el desarrollo de su actividad

- **Principio de Tolerancia:** La tolerancia, dejar ser y vivir en la diferencia sin discriminación, es la base sobre la que se funda su ejercicio de justicia en derecho y, para que esta sea posible, se requiere generosidad para escuchar y ponerse en el lugar del otro, respecto por las opiniones de los demás y transigencia para buscar la conformidad y la unidad.
- **Principio de Integridad:** Es la preocupación constante por el cumplimiento o calidad de las tareas asumidas, bajo el respeto de los valores éticos y universales y de los valores específicos de la comunidad en donde se desarrolla la acción.
- **Principio de Equidad:** Se entiende como la capacidad para generar y proponer ideas en dirección a la construcción de condiciones de paz en los ámbitos territorial, cultural y social; al igual que para liderar los procesos necesarios para llevarlos a cabo.
- **Principio de Excelencia:** Es el compromiso para buscar siempre el logro de las acciones emprendidas bajo condiciones de alta calidad. También contribuye a la excelencia la búsqueda de la perfección en todas las realizaciones y la calidad en los servicios ofrecidos a la comunidad.
- **Principio de Responsabilidad:** Es la capacidad para identificar, prever y afrontar las consecuencias derivadas de cualquier acción realizada. Este valor expresa además la competencia e idoneidad en el desarrollo de los compromisos el sentido del deber en el cumplimiento de las tareas asumidas; y la sensatez y madurez en la toma de decisiones y en la ejecución de estas.
- **Principio de Imparcialidad y Neutralidad:** Es la garantía de otorgar un trato igual para todas las personas involucradas en la conciliación.
- **Principio de Confidencialidad:** Se guardará estricta reserva en los asuntos que se tramiten en el Centro de Conciliación.

» Estrategias de promoción y divulgación

- El centro de conciliación y sus servicios han de ser conocidos por la población de su área o región de influencia.
- El centro de conciliación ha de tener una estrategia efectiva y focalizada de divulgación.
- El centro de conciliación ha de tener canales de comunicación efectivos con la población usuaria de sus servicios.
- El centro de conciliación ha de fomentar y adelantar jornadas masivas de sensibilización y conocimiento de la conciliación.

- El centro de conciliación ha de fomentar y adelantar jornadas masivas de conciliación en derecho gratuitas.
- El centro de conciliación ha de propender por la orientación efectiva de las personas para acceder al servicio de conciliación.

» Estrategias de calidad en la prestación del servicio y del equipo de conciliadores

- El centro de conciliación ha de brindar a las personas usuarias del servicio claridad en los procesos y procedimientos.
- El centro de conciliación ha de propender por la prestación efectiva y oportuna del servicio de conciliación cuando es requerido por la población.
- El centro de conciliación ha de establecer procesos rigurosos y transparentes para la selección de su equipo de conciliadores y conciliadoras.
- El centro de conciliación ha de tener un equipo humano calificado, cualificado, con formación humanista y sensibilidad por los conflictos.
- El centro de conciliación ha de tener un equipo con apropiación de los enfoques de género, rural, diferencial y de construcción de paz.
- El centro de conciliación ha de tener un equipo con apropiación de los principios en que se basa el desarrollo de las actividades del centro.
- El centro de conciliación ha de establecer y garantizar procesos continuos de formación y actualización al equipo de conciliadores y conciliadoras.
- El centro de conciliación ha de conformar un equipo diverso e incluyente, con personas que pertenezcan a pueblos y comunidades indígenas, afrocolombianas y Rom, hombres y mujeres, personas con identidad de género y orientaciones sexuales diversas, en situación de discapacidad, de desplazamiento, entre otros.

UNIDAD 2: PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

» Generalidades de la operación

Para la operación de los centros de conciliación se recomienda contar con las siguientes ayudas tecnológicas, espacios amigables y opciones para mejor atención, los recomendados pueden ser:

- Zonas destinadas para el cuidado de menores de edad (guarderías).
- Opciones para atención prioritaria a los adultos y adultas mayores, personas con necesidades especiales de movilidad y en general que necesiten una atención de manera prioritaria.
- Utilización de tecnología para divulgar la figura, promover los servicios del centro y brindar información relevante, esto se puede hacer a través de redes sociales, páginas de internet, así mismo se podrán usar las emisoras locales para difusión.



» Atención previa a las personas solicitantes

El equipo de personas de los centros brindará una atención amable y cordial a todas las personas que acudan al servicio, así como dar todas las alternativas viables para promover la solución de los conflictos.

En este momento resulta pertinente explicar en qué consiste la conciliación, cuales son sus beneficios y efectos. Cada funcionario o funcionaria estará capacitado para brindar la información requerida y atraer a las personas para que tomen el servicio e inicien el trámite de conciliación. Se pueden entregar folletos con información muy clara y el formato de solicitud. Estos deben contener enfoque de género y ruralidad, con información clave sobre los tipos de conflictos mas frecuentes. Es importante informar que la presentación de la solicitud se puede presentar de manera verbal o escrita.

» Recepción de casos

Se recomienda establecer formatos (para lo cual, en el Anexo 1 de este documento se pone a disposición una propuesta de formato de solicitud de conciliación) sencillos y claros para que las personas puedan presentarlos como solicitud de conciliación. Así mismo se debe tener presente la posibilidad de presentar una solicitud de manera verbal, donde el formulario deberá ser diligenciado por el personal del centro para control y registro. Esto teniendo en cuenta las dificultades para leer y escribir de las personas en áreas rurales, especialmente sin son personas adultas mayores.

En un modelo de amplio espectro la solicitud de conciliación se transcribe al sistema, si se ha presentado por medio escrito y si se presenta de manera verbal, el personal del centro deberá ir cargando al sistema de manera simultánea a la solicitud verbal.

En un modelo básico o rango medio la solicitud se presentará en el formato físico y se abrirá una carpeta con el caso, a la cual se le irán incluyendo todas las actuaciones dentro del caso. Si la solicitud se presenta de manera verbal, el personal del centro transcribirá la solicitud y abrirá la carpeta respectiva.

» Designación de conciliadores y conciliadoras

Una vez presentada la solicitud se designará al conciliador/a quien atenderá el caso y realizará las audiencias. Esta designación se podrá hacer de diferentes formas permitidas en la Ley (Art. 16 de la Ley 640 de 2001), dependiendo de la cantidad de personas inscritas a la lista.

— **Gráfica 3.** Selección del Conciliador/a



Las personas que tomen el servicio, bajo las previsiones del artículo 16 de la Ley 640 de 2001, podrán elegir el conciliador o conciliadora que atienda su caso.

Para la designación automática, esta deberá ser de forma aleatoria y cíclica, garantizando que cada conciliador/a no podrá tener un nuevo caso hasta que cada integrante de la lista haya sido designado para atender casos.

Dentro de un modelo de amplio espectro esta designación se podrá hacer mediante un sistema (programa de computador) que de manera automatizada realice la designación una vez se ingrese el caso al sistema.

Dentro de un modelo básico o de rango medio esta designación se realizará de manera manual, será en el orden de la lista y de manera cíclica. También se podrán hacer las designaciones mediante mecanismos de tómbola o balotas, permitiendo que sea aleatoria y al azar.

Una vez se designe el conciliador o la conciliadora se incluirá la designación en el sistema y/o en la carpeta respectiva, para hacer los seguimientos.

» **Fijación de audiencia y citación**

Luego de recibir la solicitud del caso y nombrada la persona conciliadora, se procederá a fijar la fecha, hora y lugar de la audiencia según la agenda de los casos ya designados. La citación se deberá hacer de la manera más expedita posible, esto podrá ser mediante carta física (para lo cual, en el Anexo 2 de este documento se pone a disposición una propuesta de formato de citación) donde se indique la parte que convoca y las razones por las cuales se convoca.

También podrá realizarse la notificación mediante correo electrónico (de haberse suministrado), mensaje de texto (si se cuenta con el número celular), comunicaciones por medio de las emisoras locales (guardando siempre la mayor confidencialidad posible), así mismo se propone realizar las citaciones a través de la fijación de listas en las iglesias, pa-



roquias o plazas de mercado, organizaciones sociales, de víctimas o de mujeres, lugares en los cuales también se podrán entregar las cartas físicas. Por último, las personas convocantes podrán optar por la opción de entregar ellos mismos las cartas de convocatoria.

Es importante entregar una comunicación física o escaneada, con eso se pueden dejar constancias de las notificaciones y las partes pueden usarlas como soporte para pedir permiso en sus trabajos.

Ley 640 de 20101. Art. 20.

La citación a la audiencia deberá comunicarse a las partes por el medio que el conciliador considere más expedito y eficaz, indicando sucintamente el objeto de la conciliación e incluyendo la mención a las consecuencias jurídicas de la no comparecencia.

Dentro de un modelo de amplio espectro las comunicaciones físicas se podrán realizar por medio de una alianza con un sistema de mensajería con amplia difusión local o por medio del personal del centro designado para esta labor, quien llevará personalmente las comunicaciones físicas a las partes. También se podrá hacer seguimiento vía mensaje de texto o correo electrónico si las partes tienen uno. Igualmente podrán optar por las demás opciones de comunicación explicadas anteriormente.

Dentro de un modelo básico o de rango medio esta comunicación se podrá entregar por parte del personal del centro, quienes podrán usar diferentes medios para entregar las comunicaciones físicas o alguna de las alternativas explicadas anteriormente.

Una vez entregadas las comunicaciones por cualquiera de las vías disponibles, se deberá dejar constancia (para lo cual, en el Anexo 3 de este documento se pone a disposición una propuesta de formato de constancia de notificación) de la entrega en las carpetas virtuales o físicas de cada caso, indicando si la comunicación se entregó física, por fijación en cartelera o de manera personal, así mismo se incluirá se la notificación (verbal o física) se entregó con algún familiar (cónyuges, compañeras o compañeros, hijos, hijas, padres, madres, etc.), también se debe dejar constancia si no se pudo entregar, dejando las observaciones de casa caso.

Las confirmaciones de asistencia se podrán realizar por mensaje de texto, llamadas o email, dependiendo del medio de comunicación que tengan las partes.

» **Desarrollo de las audiencias**

Las Audiencias en principio se realizarán en un espacio cerrado (salas) donde se puedan desarrollar de manera confidencial, segura y amable. Sin embargo, se podrán realizar audiencias mediante diferentes mecanismos como video llamadas (puede ser por WhatsApp), llamadas telefónicas o audiencias in-situ, en cuyo caso quien esté conciliando deberá ponerse de acuerdo con las partes para realizar la firma del acta (cita en el centro o algún lugar cercano de fácil acceso).

Las audiencias también podrán ser desarrolladas por conciliadores o conciliadoras que se encuentren fuera del municipio, quienes asistirán de manera virtual, en cuyo caso el centro dispondrá de un computador para que las partes asistan a la audiencia. Para la firma del acta la secretaría del centro se encargará de recolectar las firmas de las personas asistentes, el conciliador o conciliadora debe hacer uso de una firma digital, o programar visita al centro para firmas las actas.

Con el fin de generar más alternativas a la población, en especial a quienes tienen mayores dificultades de acceso, los centros podrán generar jornadas de conciliación en puntos satélite (Ej.: una vez al mes en las veredas), realizar convenios para prestar servicios en las alcaldías, casas de cultura, organizaciones sociales, salones comunitarios juntas de acción comunal, entre otras opciones. Estos espacios se usarían de forma periódica (mensual o quincenal) dependiendo de las necesidades de los partes. También se podrán realizar jornadas de conciliación “en casa” donde se realizaría la audiencia en alguna locación de las partes. En estas jornadas se podrían realizar actas mediante un formato que se llenaría a mano.

» Elaboración y registro de actas

La persona designada para el caso deberá redactar un acta (para lo cual, en los documentos de apoyo para los operadores se incorpora una Guía General de atención para servidoras y servidores públicos, dentro de la cual se anexan formatos como el de acta de audiencia de conciliación), que cumpla los requisitos legales establecidos en el artículo 1 de la ley 640 de 2001.

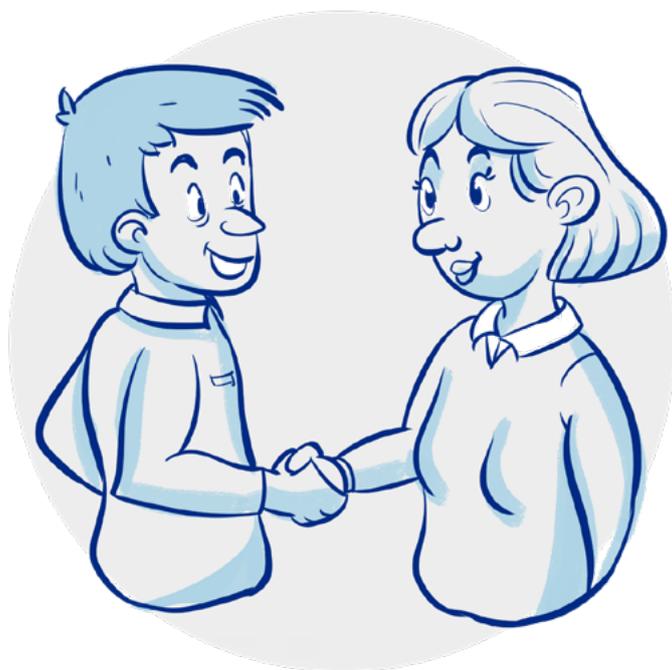
Requisitos del Acta de Conciliación



1. Lugar, fecha y hora de la audiencia de conciliación.



2. Identificación del conciliador o conciliadora.



3. Identificación de las personas citadas con señalamiento expreso de las que asisten a la audiencia.



4. *Relación sucinta de las pretensiones motivo de conciliación.*



5. *El acuerdo logrado por las partes con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.*



El acta debe ser leída y aprobada por las partes asistentes en la audiencia, quienes deben firmarla y/o ponerle huella dactilar. Una vez firmada por las partes se deberá presentar el acta ante el centro para su revisión y debido registro ante el SICAAC en los términos de la Resolución 0018 de 2016, artículo 2 y del artículo 14 de la ley 640 de 2001.

Dentro del modelo de amplio espectro esta acta se revisa por parte de la persona analista jurídico a cargo del Centro de Conciliación, quien verifica el cumplimiento de los requisitos legales y procede a realizar el registro del acta ante el SICAAC, actualizar la información en la plataforma y a incluir el acta registrada en la carpeta virtual del caso. En el modelo básico o de rango medio, esta verificación debe hacerla quien dirige el centro y se incluirá en la carpeta física del caso.

El registro de las actas se debe realizar en concordancia con el artículo 14 de la ley 640 de 2001, cumpliendo con los tiempos y requisitos previstos, así como en los términos dictados por la resolución 0018 de 2016 del Ministerio de Justicia y del Derecho.

Con el fin de dar mayor dinamismo a la prestación del servicio de conciliación, en algunas ocasiones (conciliación in-situ, "en casa", alcaldías, casas de cultura, centros itinerantes, veredas), se podrán realizar actas a mano llenando un formato preestablecido, lo cual agilizará la audiencia y no generará cargas adicionales a las partes, para recibir la firma del acta. En estos casos se realizaría el registro de esta en el lugar y se entregará a las partes una copia autentica.

» Servicios

- **Conciliación en derecho**

La conciliación está definida en el artículo 64 de la Ley 446 de 1998, que dice:

"La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por si mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador"

- **Conciliación itinerante, en casa o in- situ**

Modalidad de conciliación con enfoque rural y de género, que tiene como finalidad llevar este Método a las personas que la necesiten, superando barreras de distancias, costos de desplazamiento, tiempo e imposibilidad de desplazamiento por obligaciones familiares y domésticas.

Esta propuesta busca facilitar el acceso de las mujeres a la justicia, identificando los obstáculos para la movilidad de las mujeres rurales, afrocolombianas e indígenas.

ANEXOS

Anexo 1

Modelo de solicitud de conciliación

_____ de _____ de 2019

Señores CENTRO DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE

_____, mayor de edad, con
identificación No. _____ de _____
Residente en _____

Solicito cordialmente que se sirva fijar fecha, hora y convocar a una audiencia de conciliación
a _____,
mayor de edad, identificación No. _____ de _____
Residente en _____

La conciliación se realizará sobre lo siguiente:

HECHOS (Indique las razones que lo/a llevaron a solicitar la audiencia)

Primero: _____

Segundo: _____

Tercero: _____



Cuarto: _____

PRETENSIÓN (Indique lo que le gustaría obtener con la conciliación)

MATERIA Civil Comercial Familia Tierras Otro _____

¿TIENE ALGUNA PETICIÓN ESPECIAL RESPECTO DE LA PERSONA QUE SE DESEMPEÑE
COMO CONCILIADOR EN SU CASO?

ANEXOS (Indique que documentos con que desea acompañar su solicitud de conciliación)

Indique qué días/horas le queda más fácil asistir a la audiencia _____

Declaro que los hechos en que sustento la petición y el documento que aportó es cierto y veraz.

Atentamente,

C.C No.

Anexo 2

Modelo de citación

_____ de _____ de 2019

Señor/a

Dirección: _____

Teléfono: _____

Municipio _____

REFERENCIA: INVITACIÓN A CONCILIACIÓN CASO _____

Apreciado(a) señor(a):

Nos complace invitarle a una audiencia de conciliación, el _____ de 2019, a las _____.
en _____

Por este medio el Centro de Conciliación de _____, invita a que participe de la audiencia de conciliación convocada por _____, con el propósito de conversar y llegar a acuerdos sobre _____

La conciliación es una herramienta que permite a las personas reconstruir sus vínculos y solucionar sus diferencias de manera pacífica y amigable con la ayuda de una tercera persona neutral e imparcial que actúa en Conciliación y con plenos efectos legales vinculantes.

Nos permitimos recordarle que es un deber asistir a la audiencia de conciliación y podrá hacerlo junto con un abogado o una abogada. Su inasistencia puede ser considerada como indicio grave en su contra dentro de un eventual proceso judicial sobre los mismos hechos⁴.

Para nosotros es importante saber si recibieron esta comunicación, por lo cual les solicitamos que confirmen su asistencia al siguiente teléfono _____ o correo electrónico: _____

Cordialmente,

Conciliador/a

Registro _____



Anexo 3

Modelo de constancia de correspondencia

Fecha _____

| | |
|-----------------------|-------------|
| Número de Caso | |
| Lugar de Entrega | |
| A quien se le entregó | Convocado/a |
| | Familiar |
| | Vecino/a |
| | Convocante |
| Número de Caso | |

3 ▶▶

RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y FOMENTO POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS, PRIVADAS LOCALES Y NACIONALES DE LA FIGURA DE LA CONCILIACIÓN

PRESENTACIÓN

En este documento se ponen a disposición una serie de recomendaciones para la implementación y fomento por las instituciones públicas, privadas locales y nacionales de la figura de la conciliación. Aquí se traza la ruta general, así como las acciones necesarias para la implementación y el fomento de la conciliación en derecho por las instituciones definidas.

Las acciones planteadas, soportadas conceptualmente, trazan los objetivos, diseño, implementación, seguimiento, evaluación y análisis que se deben adelantar en materia de propaganda y comunicación, con el propósito de crear y apoyar el ambiente social apropiado y la población de los municipios de Colombia, perciba que la conciliación en derecho en una buena opción de progreso social y así se forme una opinión pública positiva.



INTRODUCCIÓN

Desde la expedición de la Ley 23 de 1991, ha sido un objetivo central de la política del Estado, promover la Conciliación en Derecho como un mecanismo de resolución de conflictos, orientado a facilitar el acceso a la justicia de todos los ciudadanos y a reducir el número de conflictos que llegan a la jurisdicción ordinaria.

La evaluación realizada por el Departamento de Planeación Nacional (2015) sobre la implementación y resultados de la Conciliación en Derecho, muestra que, a través de este mecanismo, más de 900 mil conflictos fueron tramitados por conciliación entre el 2002 y el 2014, cuatro de cada 10 solicitudes de conciliación llegan a acuerdo en los Centros de Conciliación, tres de cada 10 conflictos se resuelven en menos de una semana y 4 de cada 10 en menos de un mes, procesos en los que el Gobierno Nacional ha invertido \$11.592 millones desde el 2005, lo que le ha permitido al Estado y a la sociedad ahorrarse 1,42 billones de pesos en los últimos 12 años.

A pesar de los beneficios el estudio destaca que de los 1.132 municipios que existen en Colombia, (incluyendo distritos especiales y corregimientos departamentales), tan solo 77 municipios, principalmente en el centro y noroccidente del país, cuentan con centros de conciliación, para un total de 358 a nivel nacional. Cabe mencionar que si bien en la mayoría de municipios no hay centros de conciliación no necesariamente implica la ausencia total del servicio de la conciliación, ya que existen funcionarios públicos que están facultados para conciliar. (DNP 2015 p.53).

La forma cómo ha evolucionado el acceso a la Conciliación en Derecho, muestra una baja cobertura y bajos índices de utilización, lo cual hace necesario diseñar una estrategia multidimensional, que al tiempo que difunda sus beneficios, fomente su mayor utilización, generando confianza en los usuarios para superar una de las principales barreras para su acceso, que es la falta de conocimiento sobre este mecanismo de solución de conflictos.

El objetivo de este documento es aportar un conjunto de recomendaciones a las Instituciones públicas y privadas del orden local y nacional, para implementar y fomentar la figura de la Conciliación en Derecho y ampliar utilización como un efectivo acceso a la justicia de los ciudadanos y ciudadanas.

RAZONES PARA FOMENTAR E IMPLEMENTAR LA CONCILIACIÓN EN DERECHO

Son varias las razones para fomentar la utilización de la Conciliación en Derecho, la primera asociada al esfuerzo institucional orientado a superar décadas de violencia y promover formas no violentas para dirimir los conflictos.

En segundo lugar, tiene que ver con las bondades que tiene la figura jurídica, como lo plantea Revelo (2000) al facilitar que sean las partes quienes negocien la forma de resolver sus conflictos, permitiendo que se conserve o mejore la relación entre las partes. De igual manera se logran acuerdos negociados sobre la base de las necesidades de las partes y sus intereses futuros, en un ambiente de confianza y confidencialidad que permite lograr soluciones aceptables para las partes.

Otra razón es la celeridad con que se adelantan procedimientos de la Conciliación en Derecho que brindan un acceso más efectivo al sistema de justicia teniendo en cuenta que los asuntos tratados hacen tránsito a cosa juzgada y el acta suscrita por las partes, presta mérito ejecutivo.

Teniendo en cuenta lo anterior y que la tasa de conflictividad cotidiana es alta, reflejado el incremento de demandas y denuncias en todas las áreas, la implementación de la Conciliación en Derecho puede reducir el ingreso de procesos a la justicia ordinaria, muchos de los cuales, bien podrían ser atendidos por este mecanismo de solución de conflictos.

COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y EL FOMENTO DE LA CONCILIACIÓN EN DERECHO

El desafío de posicionar y visibilizar la conciliación en derecho como opción para la solución amigable de los conflictos, se enmarca en la Visión para el 2036, planteado por el Departamento Nacional de Planeación - DNP (2015) y la política desarrollada por el Ministerio de Justicia y del Derecho de divulgar y fomentar políticas públicas para aumentar los niveles de acceso a la Justicia, a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y de modelos de implementación regional y local, con altos estándares de calidad, con los objetivos de alcanzar un uso generalizado de la conciliación extrajudicial y lograr una cultura de resolución pacífica de conflictos.

En consecuencia, el DNP en el 2017 planteó una serie de recomendaciones para la inversión pública en conciliación, dentro de las cuales se plantean diferentes estrategias para dar fuerza a la conciliación mediante los siguientes cinco proyectos:

- Implementación de la justicia en equidad.
- Articulación de la oferta de justicia nacional con enfoque de conciliación en derecho y en equidad.
- Fortalecimiento de la conciliación extrajudicial en derecho.
- Desarrollo de una norma técnica de calidad para centros de conciliación y arbitraje.
- Promoción de los MASC.

A su vez el DNP traza varias líneas generales de inversión, dentro de las cuales está la promoción de la conciliación, el sistema de información en conciliación y jornadas de conciliación, entre otras; siendo estas tres las más relevantes en torno a la implementación y fomento de la conciliación. Para el último año hubo un aumento del presupuesto general para el fomento de la conciliación. Sin embargo, se puede seguir avanzando en la materia, por lo cual se plantea que otras entidades públicas aúnen esfuerzos presupuestales para invertir en la divulgación de la conciliación.

Ahora bien, teniendo en cuenta las propuestas contenidas en la documentación sobre Conciliación en Derecho que se incorporan en esta Caja de Herramientas, tales como las recomendaciones para la creación de centros de conciliación en zonas afectadas por el conflicto, así como el documento para su operación y administración; se tiene en cuenta que en dichos documentos se busca incentivar a las entidades públicas y privadas, nacio-



nales y locales, a que inviertan recursos en la implementación y fomento de la conciliación, para así poder llegar a más personas y aportar a la construcción de paz mediante la solución de conflictos de una manera amable y efectiva.

Adicionalmente, en esta Caja de Herramientas se incorpora un documento de recomendaciones de política pública para la Conciliación. Articulada y complementariamente se formulan los siguientes componentes como parte de la estrategia enfocada a la implementación y fomento de la Conciliación. Adicional a lo anterior, se recomienda que las campañas de fomento de la figura de la conciliación a nivel local se encuentren alineadas con los Enfoques Diferenciales reconocidos por la jurisprudencia, ya que estos son los que aseguran el ejercicio efectivo de los derechos por poblaciones tradicionalmente discriminadas y/o minorías.

» FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN LOCAL

Una óptima implementación de la Conciliación en Derecho requiere acciones interinstitucionales en el orden local, en armonía con las estrategias lideradas desde el Gobierno Nacional y con el apoyo de los funcionarios y funcionarias que, en el marco de sus funciones y formados para el tratamiento positivo y transformador de los conflictos, se constituyen en el primer componente de la estrategia de implementación y fomento de la figura, para de esta manera poder implementar con eficiencia la aplicación de la figura de la conciliación en derecho en los diferentes municipios del país.

» CONSTRUCCIÓN DE ESTRATEGIAS TRANSVERSALES DEL ORDEN NACIONAL Y LOCAL

La capacidad instalada en los Centros de Conciliación creados en todo el país (la mayoría de los cuales adscritos a entidades privadas sin ánimo de lucro, otros a consultorios jurídicos de universidades y otros a entidades públicas), se constituye en un elemento a considerar en la estrategia de difusión de la figura, mediante la construcción de alianzas interinstitucionales, para la difusión e implementación de la figura, en acciones conjuntas como las Jornadas de Conciliaciones Gratuitas, promovidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Para la implementación se propone desarrollar alianzas estratégicas entre las administraciones municipales y el sector privado, para coordinar y desarrollar actividades y jornadas de conciliación en derecho, fomento de la conciliación, intercambio de experiencias de éxito, creación de nuevos centros, así como alianzas para la formación integral de conciliadores.

La creación de redes de centros y de conciliadores mediante las alianzas estratégicas se buscarán con el fin de mantener una implementación más efectiva y duradera; se propone crear redes, asociaciones o agrupaciones de centros de conciliación y de conciliadores, donde se puedan abordar temas de estudio, nuevas formas para divulgar la figura, organización de eventos, seminarios, congresos y jornadas de conciliación, entre otras.

Estas redes podrán servir de catapulta para la conciliación, buscando difundir las bondades de la conciliación, realizando eventos académicos, publicando artículos y noticias relacionados con la figura y actuando ante los organismos estatales en busca de mejores oportunidades para la conciliación

Así mismo podrán servir como grupos de apoyo interinstitucional y redes de apoyo entre funcionarios y operarios de la conciliación, dando mayor dinamismo a la figura. Estas redes, asociaciones o agrupaciones favorecerán la divulgación de la conciliación como mecanismo de construcción de paz.

Los mecanismos que se exponen a continuación deben de ser entendidos desde una visión integradora de las políticas locales y nacionales, con el fin de permitir que las sinergias generadas entre las entidades del sector público y privado promuevan el conocimiento, la utilización y fomento de la conciliación.

- **Articulación interinstitucional.**

Se hace necesaria y urgente la articulación interinstitucional a nivel local, para contribuir a mitigar el conflicto, lo que sólo es posible si las diversas instituciones del Estado actúan de manera coordinada en la elaboración y ejecución de planes de acción integrales, optimizando recursos y contribuyendo a la convivencia armónica y pacífica de los colombianos.

En el mismo sentido, se requiere la articulación de las entidades nacionales que conforman el Sistema Nacional de Conciliación en Derecho, con el fin de avanzar en el cumplimiento de los roles en materia técnica e inversión pública y así contribuir a optimizar los recursos y la eficiencia, aumentando la confianza en el servicio de la conciliación

Formular política pública desde lo local, partiendo del conocimiento de los actores públicos y privados inmersos en la prestación del servicio de la conciliación en derecho, dada la experiencia, los contextos, la superación de barreras y la oportunidad de aportar a la construcción de un servicio ágil y eficaz en pro de una Colombia que genere progreso y desarrollo.

Esta construcción será una oportunidad para revisar y repensar los alcances que tiene la conciliación en derecho y plantear salidas innovadoras para la prestación de un servicio oportuno y eficaz. La conciliación en derecho requiere nuevas conversaciones dada la utilidad de la figura y poder superar las brechas y desventajas.

- **Virtualidad del servicio de conciliación.**

La innovación de los procesos y procedimientos, herramientas virtuales y electrónicas contribuyen a permitir que los ciudadanos accedan al servicio de conciliación con más agilidad y a los funcionarios organizar la información y el historial o memoria de los casos atendidos.

Lo anterior puede ir acompañado de iniciativas que generen mayor conectividad en zonas rurales. Se trata entonces de tener disponible el servicio para ser aprovechado en zonas con conectividad y a la vez acompañar iniciativas de conectividad en zonas alejadas del territorio.



- **La formación del conciliador.**

Para el correcto ejercicio de la conciliación como herramienta de construcción de paz, se requiere que la formación de los conciliadores comprenda una preparación académica integral obligatoria en temáticas jurídicas pertinentes a la conciliación en derecho, articuladas con el desarrollo de habilidades y la aplicación de técnicas de comunicación y negociación a las problemáticas de los conflictos, así como en la conceptualización, desarrollo y aplicación de los Enfoques Diferenciales.

- **Red de Conciliadores de Colombia.**

En el año 2015 se encontraban registrados 16.707 conciliadores activos en el Sistema Nacional de Conciliación, de los cuales la mayoría eran estudiantes de derecho (9.694), seguidos por abogados (5.366) y judicantes (123), formados en competencias y habilidades para la implementación de la figura (DNP, 2105), que podrían constituirse en una red para la promoción y visibilización de la figura en todo el país.

Para la implementación, se propone desarrollar iniciativas que permitan generar espacios de reflexión e intercambio de experiencias entre los conciliadores en derecho, donde juegan papel protagónico los funcionarios y funcionarias de las entidades públicas que tienen a cargo la operación de la figura, en segundo término los conciliadores formados y activos y en tercer término los conciliadores inactivos, a quienes se debería brindar la oportunidad de vincularse a las jornadas masivas nacionales de conciliación.

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y FOMENTO DE LA CONCILIACIÓN EN DERECHO

El nuevo proceso de comunicación exige pensar en el contexto: las estructuras sociales, la situación, los mensajes, la producción y la interpretación de la realidad⁵, que fueron percibidas en la exploración de campo en Istmina, Apartadó y Puerto Asís, permiten fundamentar la estrategia en la opinión pública como herramienta para la influencia del pensamiento colectivo.

Para lograr lo anterior, se define opinión pública como la media y mediana de la opinión individual dominante sobre un asunto que se debate públicamente y que afecta un grupo humano. A nivel territorial (y particularmente en contextos rurales), se destaca la importancia del “**voz a voz**”, como el medio y canal de comunicación humano que permite transmitir y propagar tradiciones, culturas, creencias. En cualquier caso, se recomienda tener en cuenta las propuestas en materia de estrategia de pedagogía ciudadana y comunicaciones que se incorporan en el Módulo 3 de esta Caja de Herramientas en MRC.

5 Teun A. Van Dijk. Sociedad y discurso. Cómo influyen los contextos sociales sobre el texto y la conversación. 2011

» ESTRATEGIAS GENERALES PARA ASEGURAR EL FOMENTO Y DIFUSIÓN DE LA FIGURA DE LA CONCILIACIÓN A NIVEL LOCAL

En concordancia con los contenidos del Módulo 3 de esta Caja de Herramientas en MRC, donde se profundiza sobre el aspecto, se presentan las siguientes recomendaciones:

» Estrategias de difusión y comunicación para entidades privadas al nivel local

- Promoción de la figura mediante el fomento de esta en emisoras locales. Se recomienda que la radiodifusión no este centrada en las características jurídicas de la conciliación en Derecho, sino que, por el contrario, haga énfasis en sus efectos prácticos y sus posibilidades de uso inmediatas.
- Uso del perifoneo para el fomento del uso de la figura.
- Uso de mecanismos electrónicos como páginas web y Redes Sociales para la promoción del conocimiento y uso de la figura en la población más joven, así como de los centros de conciliación y entidades donde pueden acceder a la figura.
- Realización de visitas a puntos de influencia de grupos poblacionales que sean de interés para el uso de la figura en centros de naturaleza privada, como son asociaciones de comerciantes, asociaciones de mujeres comerciantes, ruedas de prensa de eventos de naturaleza política, entre otros.
- Contratación de un equipo interdisciplinario para la promoción de la figura por fuera de un área de influencia externa a asuntos legales.
- Utilización de espacios de fomento educativo y de formación para la promoción de la figura.
- Realizar alianzas estratégicas con entidades de naturaleza pública y privada que velen por la protección de los derechos de las personas en el área de influencia del municipio.

» Estrategias de difusión y comunicación para entidades públicas al nivel local

- Divulgar la conciliación en las instituciones educativas y centros culturales de los municipios en el país mediante la entrega de cartillas o material informativo. Los puntos neurálgicos de entrega de este material pueden ser Instituciones Educativas de básica primera, básica secundaria y educación superior, Alcaldía, Casa de la Justicia, Comisarías de Familia, Personerías, Fiscalía, Casa de la Cultura, etc.
- Promoción de la figura de la conciliación por medio de la presentación de videos informativos en las salas de espera de las entidades públicas que presten el servicio. Recuerde que en el Módulo 3 de la Caja de Herramientas se incorporan videos promocionales de cada Método de Resolución de Conflictos, incluyendo la Conciliación en Derecho.



- Realización de talleres informativos y de sensibilización de la figura de la Conciliación direccionados a poblaciones que sean público objetivo para la promoción de la figura. A modo de ejemplo, se puede convocar a las madres cabeza de familia, a la población mas joven con el fin de brindarles herramientas para la solución de sus conflictos, a las comunidades de minorías étnicas con el fin de que tengan conocimiento y acceso a la figura.
- Realización de jornadas masivas de sensibilización en escenarios locales, como son la plaza central del municipio, los puntos focales de influencia de las Juntas de Acción Comunal, las inmediaciones de la alcaldía municipal.
- Promoción de la figura mediante el fomento de esta en emisoras locales. Se recomienda que la radiodifusión no esté centrada en las características jurídicas de la conciliación en Derecho, sino que, por el contrario, haga énfasis en sus efectos prácticos y sus posibilidades de uso inmediatas.
- Uso del perifoneo para el fomento del uso de la figura.
- Presentar rutas de solución alternas para asuntos que sean parcialmente conciliables o que no sean conciliables.
- Contratación de un equipo interdisciplinario para la promoción de la figura por fuera de un área de influencia, divulgando información externa a asuntos legales.
- Utilización de espacios de fomento educativo y de formación para la promoción de la figura.
- Implementar viajes periódicos a las diferentes veredas de su municipio de influencia donde no existe centro de conciliación.
- Realizar alianzas estratégicas con entidades de naturaleza pública y privada que velen por la protección de los derechos de las personas en el área de influencia del municipio.
- Realizar campañas de conocimiento y promoción de derechos de poblaciones determinadas, explicando cómo los mismos pueden ser garantizados mediante la conciliación (violencia de género, violencia contra la población LGBTI+, violencia contra minorías étnicas, violencia rural y agraria, etc.).

4 ▶▶

RECOMENDACIONES DE POLÍTICA PÚBLICA PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO

PRESENTACIÓN

El presente documento contiene una serie de recomendaciones de política pública para la sostenibilidad de la conciliación extrajudicial en derecho, en el marco de la puesta en marcha de la Caja de Herramientas en MRC.

El objetivo de este texto es presentar un listado de recomendaciones sobre acciones que enmarcadas en políticas públicas optimicen de la conciliación en derecho en las diferentes regiones de Colombia.

Para formular las acciones se tuvieron en cuenta algunos criterios básicos. El primero, recomendar acciones dirigidas específicamente a las zonas periféricas del país, con un enfoque de género, y en su mayoría afectadas por la presencia de grupos al margen de la ley. El segundo, plantear acciones como parte de programas integrales que incidan en el acceso, la calidad y el éxito de las conciliaciones. El tercero, que las estrategias deben ser claras concretas y prácticas, sobre todo dirigidas a acciones que permitan implementaciones concretas para realmente impactar el contexto colombiano.



RECOMENDACIONES POLÍTICAS PÚBLICAS CON LOS SIGUIENTES ENFOQUES

Los ejes principales a ser tenidos en cuenta para responder a las necesidades, tanto organizacionales como judiciales de resolución de conflictos en el país, se agrupan en los siguientes ejes:

» **Sensibilización. Estrategias de fomento y difusión pública**

JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con la Gran Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas Insatisfechas (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2013), el 79% de quienes se encuestaron respondieron negativamente a la pregunta, ¿Conoce la existencia de la conciliación en derecho?. Por otra parte, en otra encuesta del DNP (2015), frente a la pregunta ¿Conoce a los conciliadores en derecho? el 72 % respondió que no (DNP, USAID, 2017).

Además, en Colombia se usa la palabra conciliación en muchos contextos e incluso en normas, con un significado genérico, o como sinónimo del resultado de un diálogo y acuerdo; sin embargo, es importante tener en cuenta que la Conciliación a la cual hace referencia el artículo 64 y las diferentes normas vigentes de la Ley 23 de 1991, la Ley 446 de 1998, la Ley 640 de 2001 y el Decreto 902 de 2017 tiene una connotación especial, ya que la Conciliación es un método de resolución de conflictos que solamente puede predicarse cuando las partes resuelven su controversia con la facilitación de una persona que concilia autorizada por la ley.

En otras palabras, no se puede hablar de conciliación cuando dos grupos étnicos, instituciones, particulares, autoridades o vecinos convienen algo (Banco Mundial, 2018). Para estos efectos, la diferenciación de los Métodos de Resolución de Conflictos que se refleja en esta Caja de Herramientas en MRC constituye un valioso aporte para diferenciar las diferentes alternativas que existen y cuya implementación se puede priorizar de acuerdo a los diferentes contextos o conflictividades territoriales.

Por otro lado, la carencia de una cultura conciliatoria en el país, lleva a que las personas no procuren resolver sus problemas con intermediación de una tercera persona, y desconocen las entidades que prestan dicho servicio.

ACCIONES

- Divulgar la conciliación en las Instituciones Educativas y Centros Culturales de los municipios en el país, en consonancia con las estrategias contenidas en el Módulo 3 de esta Caja de Herramientas en MRC.
- Judicatura en conciliación: procurar que estudiantes de Derecho puedan realizar la judicatura también en centros de conciliación
- Crear un material claro y contundente acerca de los principios y beneficios de la conciliación, para repartir por las principales instituciones de los municipios (Ins-

tituciones Educativas, Alcaldía, Casa de la Justicia, Comisarías de Familia, Personerías, Fiscalía, Casa de la Cultura, etc.).

» Ruralidad: sinergia de actores institucionales asociados a la operación de la conciliación.

JUSTIFICACIÓN

Un propósito que se puede perseguir a través de la implementación de la conciliación extrajudicial en derecho en el marco de la Caja de Herramientas en MRC es fortalecer el uso de la figura en los contextos rurales. Por otro parte, las funcionarias y los funcionarios públicos que hacen Conciliación en los centros urbanos, tienden a afrontar cargas laborales que limitan su capacidad para agotar de manera rigurosa los trámites de conciliación mediante el incentivo efectivo de fórmulas de arreglo entre las partes.

ACCIONES

- Construir material para formación en Conciliación, que sea replicable por cualquier funcionario o funcionaria (debe contener los mínimos de conocimiento y aptitudes propias para conciliar). Para estos efectos, se resalta que dentro del material para la implementación de la conciliación en derecho se incorpora una Guía general para servidoras y servidores públicos, así como Guías especiales para los diferentes funcionarios que son reconocidos por la Ley como conciliadores (Inspectores de Policía, Personeros, etc.).
- Propiciar redes de apoyo entre conciliadores, facilitando la socialización y resolución de dudas entre ellos, asesorarse mutuamente y especialmente ayudar a la redacción eficaz de actas. Esta red colaborativa permitiría hacer más eficientes y exitosas las conciliaciones.
- Construir, con asesoría interinstitucional, rutas de atención para los casos que no son conciliables, de manera que se pueda indicar de manera razonada a los usuarios a cuáles instituciones o procedimientos pueden acudir en caso de que su caso no resulte susceptible de conciliación extrajudicial.
- Generar un mecanismo de certificación como Conciliadores en Derecho para las y los Servidores Públicos, para que sean reconocidos como tales mediante ceremonias públicas que propicien, tanto su apropiación por este Método, como su reconocimiento como conciliadores por parte de las comunidades.

» Ruralidad: generar alianzas con los grandes centros de conciliación para apadrinar a los centros rurales

JUSTIFICACIÓN

La optimización del uso de los MASC debe superar la teorización e implementar políticas



públicas dirigidas al campo colombiano, propiciando el acercamiento de la institucionalidad a la ciudadanía y la consolidación de la cultura de la solución pacífica de los conflictos en territorios que históricamente han estado marcados por la presencia de actores al margen de la ley, situación que se vivía con anterioridad al contexto de la estabilización y la consolidación en el que se encuentra actualmente el país.

ACCIONES

- Garantizar un equipo interdisciplinario en Conciliación, que pueda apoyarse, desde su saber, en la aplicación y éxito de las conciliaciones (profesionales en Derecho, Psicología, Trabajo Social).
- Crear la figura del co-conciliador/a: una persona profesional interdisciplinaria capacitada para apoyar en una conciliación, especialmente en casos en los cuales, por motivos de experiencia o de necesidades identificadas de las partes, su presencia pueda facilitar la consecución de un acuerdo. Recuerde que esta persona prestaría colaboración durante el proceso de conciliación, sin que implique que reemplace al conciliador en derecho.
- Crear un formato unificado de las actas de conciliación, el cual incluya los mínimos para que sea válido. El formato puede contemplar variaciones según las áreas de problemáticas más comunes, como, por ejemplo, accidentes de tránsito, problemas intrafamiliares diferentes a violencia, asuntos de compraventa, casos de propiedad horizontal. Tenga en cuenta que en esta Caja de Herramientas, dentro de la Guía General para la atención en conciliación en derecho dirigido a las funcionarias y funcionarios (material de apoyo para los operadores), se incorporan una serie de formatos que sirven como apoyo para este propósito.
- Crear una línea de atención en Conciliación para resolver dudas y apoyar en la redacción de las actas CALL CENTER.
- Implementar jornadas gratuitas de conciliación en zonas rurales de los municipios, con la presencia de conciliadores y conciliadoras del nivel central y de las regiones, quienes conocen las dinámicas propias del territorio.
- Institucionalizar una feria de la conciliación de la mano con las jornadas gratuitas de conciliación.
- Implementar estrategias para que quienes hacen la Conciliación puedan movilizarse y realizar las conciliaciones dónde las partes lo requieran. Esto disminuye los costos que deben asumir las partes, y, puede permitirle al conciliador o conciliadora observar el contexto de las mismas y entender mejor cada caso.
- Implementar viajes periódicos a las diferentes veredas donde no existen centro de conciliación, para recoger solicitudes de conciliación y agendar la realización de las mismas. Esto, en consonancia con las propuestas para el establecimiento

de Centros itinerantes, consignadas en el documento sobre Guía para la operación de centros de conciliación que se encuentra en el material de apoyo para los implementadores de esta Caja de Herramientas en MRC.

» Género: paridad, alternancia, difusión y protección

Es fundamental poner en marcha acciones sostenibles para la superación de brechas y la transformación cultural de los derechos humanos en perspectiva de género y en los principios de igualdad y no discriminación, desde un enfoque diferencial de derechos, autonomía, participación, solidaridad, corresponsabilidad y sostenibilidad.

ACCIONES

- Garantizar la disponibilidad de conciliadores y conciliadoras para que quien solicita el servicio, pueda elegir el sexo de quien va a atenderla si prefiere hacerla con un hombre o con una mujer. Atendiendo al principio de confianza en la Conciliación, la primera tarea que tiene el conciliador o la conciliadora es transmitirles seguridad a las partes en conflicto para que le permitan ayudarlos en sus problemas; pero la confianza se construye, no es una tarea fácil y requiere de demostrar liderazgo, sensibilidad, neutralidad, imparcialidad, respeto, persistencia (Banco Mundial, 2018). Por lo cual, permitir que las partes decidan con quien se sienten en confianza, puede aumentar las probabilidades de éxito y de acuerdo.
- Garantizar la formación tanto de conciliadores como de conciliadoras, de manera que se garantice la equidad para las mujeres en el acceso a esta formación.
- Incluir en los procesos de formación en Conciliación los temas de equidad de Género, Derechos de las Mujeres y análisis de las brechas de género y de los obstáculos de las mujeres y las personas LGBT para el acceso a la justicia. Incluir también el estudio del enfoque diferencial, de interseccionalidad y de ruralidad. Para estos efectos, la propuesta de formación que se pone a disposición en materia de conciliación en derecho dentro de esta Caja de Herramientas en MRC abarca estos contenidos.
- Realizar campañas de divulgación e información sobre los Derechos de las Mujeres y de las rutas de atención para que las mujeres hagan valer sus derechos y para que las entidades responsables asuman sus competencias para la prevención, la atención y la erradicación de las violencias contra las Mujeres y la promoción y defensa de sus derechos.

» Inversión pública

ACCIONES

- Realizar los ajustes correspondientes en los presupuestos de los entes territoriales para garantizar la aplicación, sostenibilidad o ampliación de este Método



de Resolución de Conflictos, para lo cual se pueden tener en cuenta también los proyectos de inversión que contengan medidas o metas relacionadas con convivencia, seguridad ciudadana o acceso a la justicia.

- Capacitar a funcionarios y funcionarias destinados a la atención de la problemática de la violencia de género. Generar alianzas con actores sociales, políticos e instituciones para financiar capacitaciones, formaciones, sensibilizaciones y campañas tanto destinadas a públicos específicos como a nivel general y nacional, en equidad entre hombres y mujeres.

5 »

KIT DE PIEZAS PUBLICITARIAS PARA PROMOVER LA CONCILIACIÓN EN DERECHO

El presente documento contiene una serie de pautas para promover la conciliación en derecho. Por lo anterior, se ponen a disposición algunas ideas para la creación de piezas de comunicación y las posibles herramientas y espacios donde se pueden usar. Tenga en cuenta que en el Módulo 3 de esta Caja de Herramientas en MRC se plantea una estrategia pedagógica y de sensibilización ciudadana sobre el uso de los MRC, la cual le ayudará a dinamizar y poner en práctica las pautas aquí contenidas. De acuerdo a la disponibilidad de recursos en su municipio, usted podrá implementar una, varias o todas las piezas que se proponen a continuación.



Título: piezas de comunicación

Objetivo:

Facilitar a los servidores y servidoras públicos y notarios y notarias, el buen desarrollo de las sesiones de conciliación.

Grupo objetivo: Servidores y servidoras públicos y notarios y notarias de los municipios de Colombia

Tiempo: 2 meses

Posicionamiento:

Que los servidores y servidoras públicos y notarios y notarias se apropien de los conceptos básicos de manejo y uso de la comunicación humana, durante la conciliación en derecho y los apliquen en el ejercicio de la sesión.

Imagen: Definida por la administración municipal

Colorimetría: Institucional

Premisa: La construcción de paz universal

Slogan: La resolución pacífica de conflictos es una disciplina

PIEZAS DE COMUNICACIÓN

1. Volantes

- **Producto que entregar:** Volantes para llamar la atención y despertar el interés del público objetivo. En la parte de atrás, se colocarán las demás frases.
- **Contenidos:**
 - Hay que saber manejar la empatía en una conciliación.
 - Ser empático, no es caerle bien a todos, es usar la emoción adecuadamente.



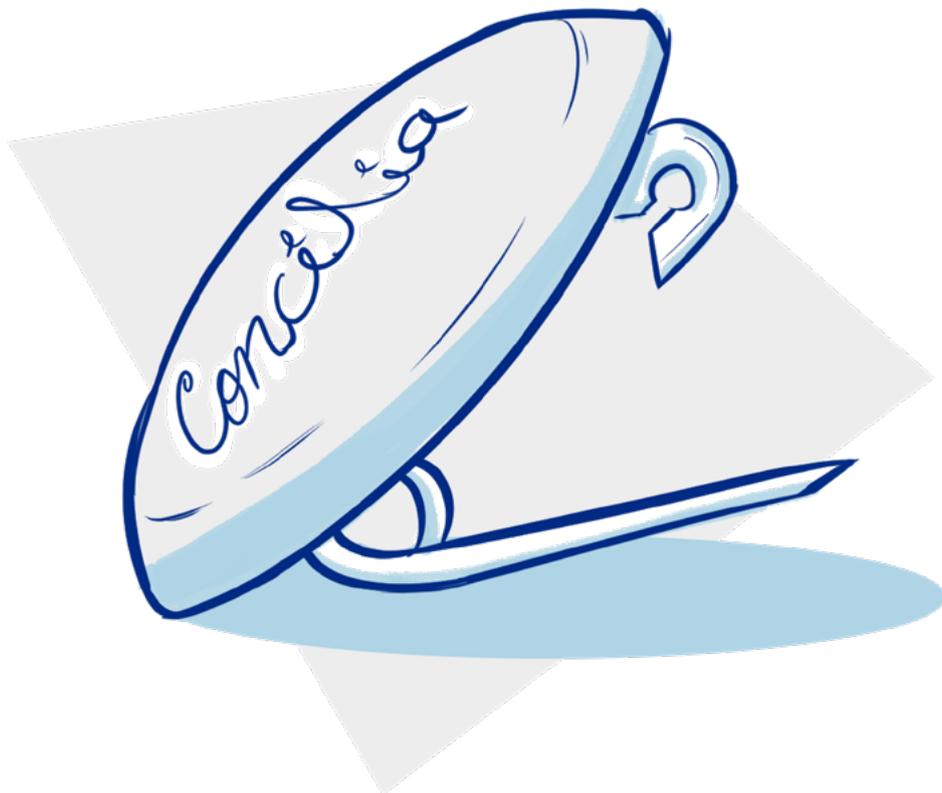
2. Uniformes

- **Producto que entregar:** Uniformes, chaleco, cachucha para las prácticas de conciliación... Y maletín para los funcionarios públicos y notarios (para los estudiantes).
- **Contenidos:** La conciliación en derecho es la construcción de paz universal.



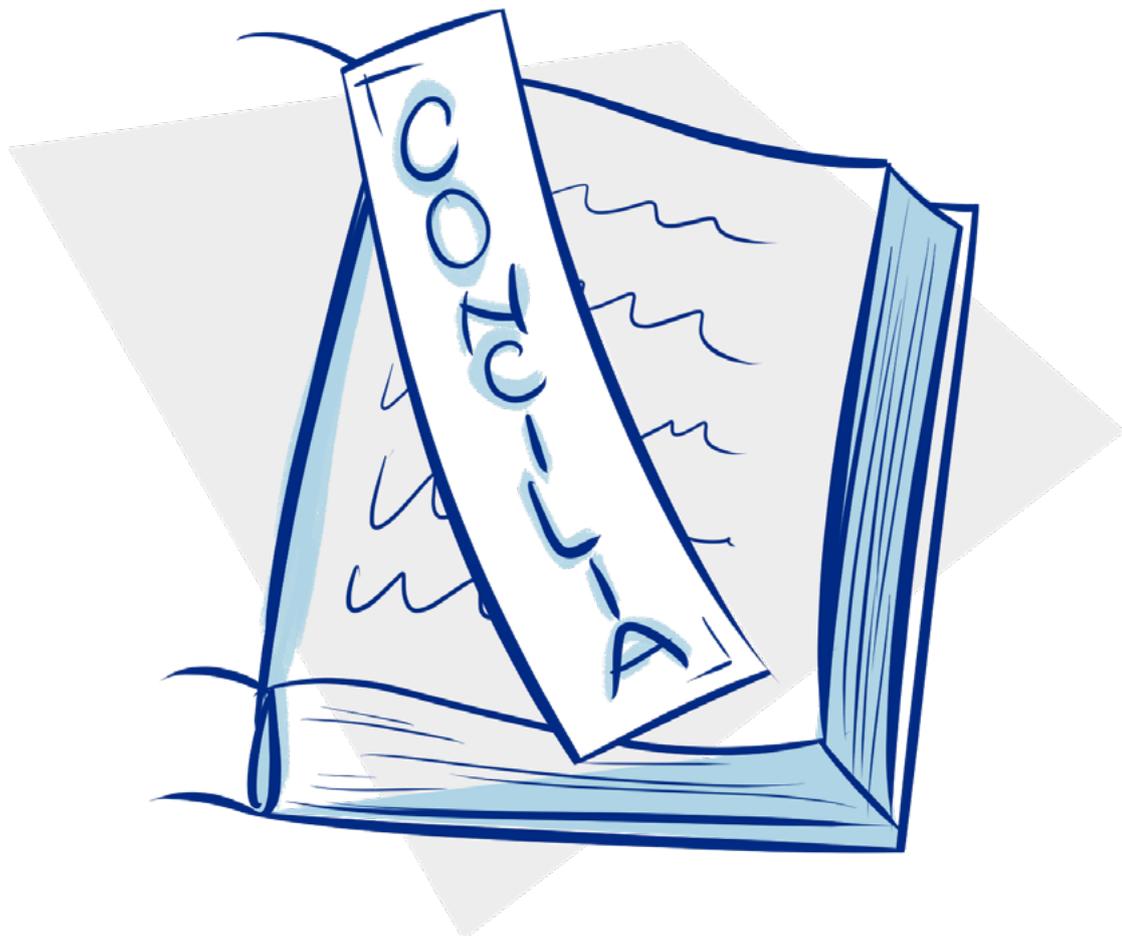
3. Botón

- **Contenidos:** Soy conciliador en derecho para la resolución pacífica de conflictos



4. Separalibros

- **Producto que entregar:** En la parte de atrás se darán una serie de consejos al conciliador
- **Contenidos:** Recuerda que:
 1. La comunicación es afectiva cuando:
 2. Todo lo que tú dices, así sea en broma, afecta al otro...
 3. Cómo te sientes por dentro, así podrás hacer sentir a los otros, antes de conciliar, concílate contigo para no afectar a los otros.
 4. Cuidado con que dices y cómo lo dices, tu prestigio está en juego.
 5. Si te afecta lo que te dicen... Piensa por qué te afecta y encontrarás la solución para no dejarte afectar.
 6. Todo lo que hagas y digas podrá afectar, sin saber, a otros.





7. Juego de cartas

- **Producto que entregar:** Juego de cartas, que tendrá un instructivo simple, todos los días saque una carta al azar y le dará la lección de conciliación que debe aprender hoy. Son frases de grandes pensadores y expertos en conciliación en derecho. Ira en una caja de cartón reciclable.

Se anexan 100 frases en PPT.

- **Contenidos:**

Cartas de sabiduría conciliatoria

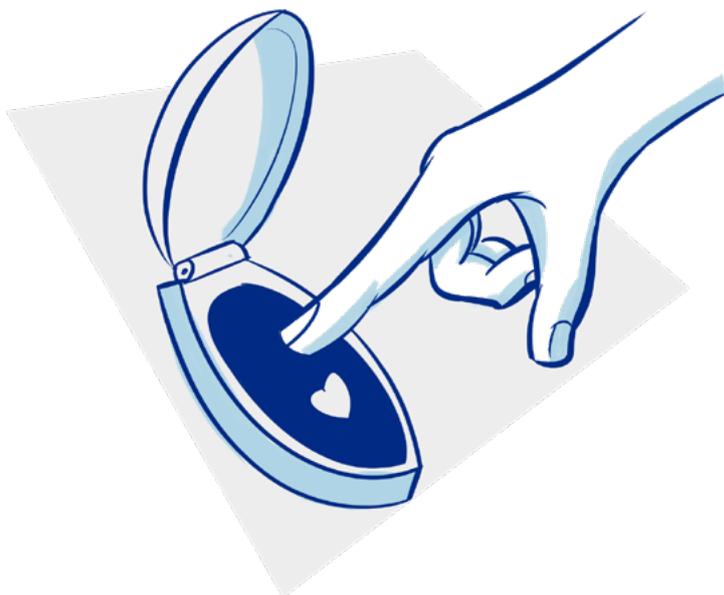
- Recuerde siempre hablar en el lenguaje del otro
- En el momento de saludar de la mano firme, pero no tan fuerte, mire a los ojos y sonría es el primer de una buena conciliación en derecho.
- Escuche... El arte de escuchar es acallar el yo interno...
- El arte de hablar, de un conciliador en derecho, es saber manejar los silencios
- El objetivo de la comunicación en la conciliación es fortalecer las relaciones.
- Para fortalecer las relaciones se debe practicar el arte de la comprensión

Sin comprensión no puede haber amor. La personalidad de cada persona está constituida por condiciones físicas, emocionales y sociales. Con la comprensión no se puede odiar a nadie, ni siquiera a las personas crueles, pero sí se les puede ayudar a transformar sus condiciones físicas, emocionales y sociales."

Thich Nhat Hanh



8. Huelleros



- **Producto que entregar:** Se convertirá en el elemento en común de los conciliadores, lo deberán portar, se les entregará físico a cada funcionario público y notarios. Recomendamos que se les entregue de manera simbólica el día del inicio del programa, junto a otros elementos. Tendrá grabada una frase.

- **Contenidos:**

- Las palabras dejan huella... Un buen conciliador en derecho... también
- La investidura de conciliador en derecho te da una imagen, Cuídala
- Escuche... El arte de escuchar es acallar el yo interno...





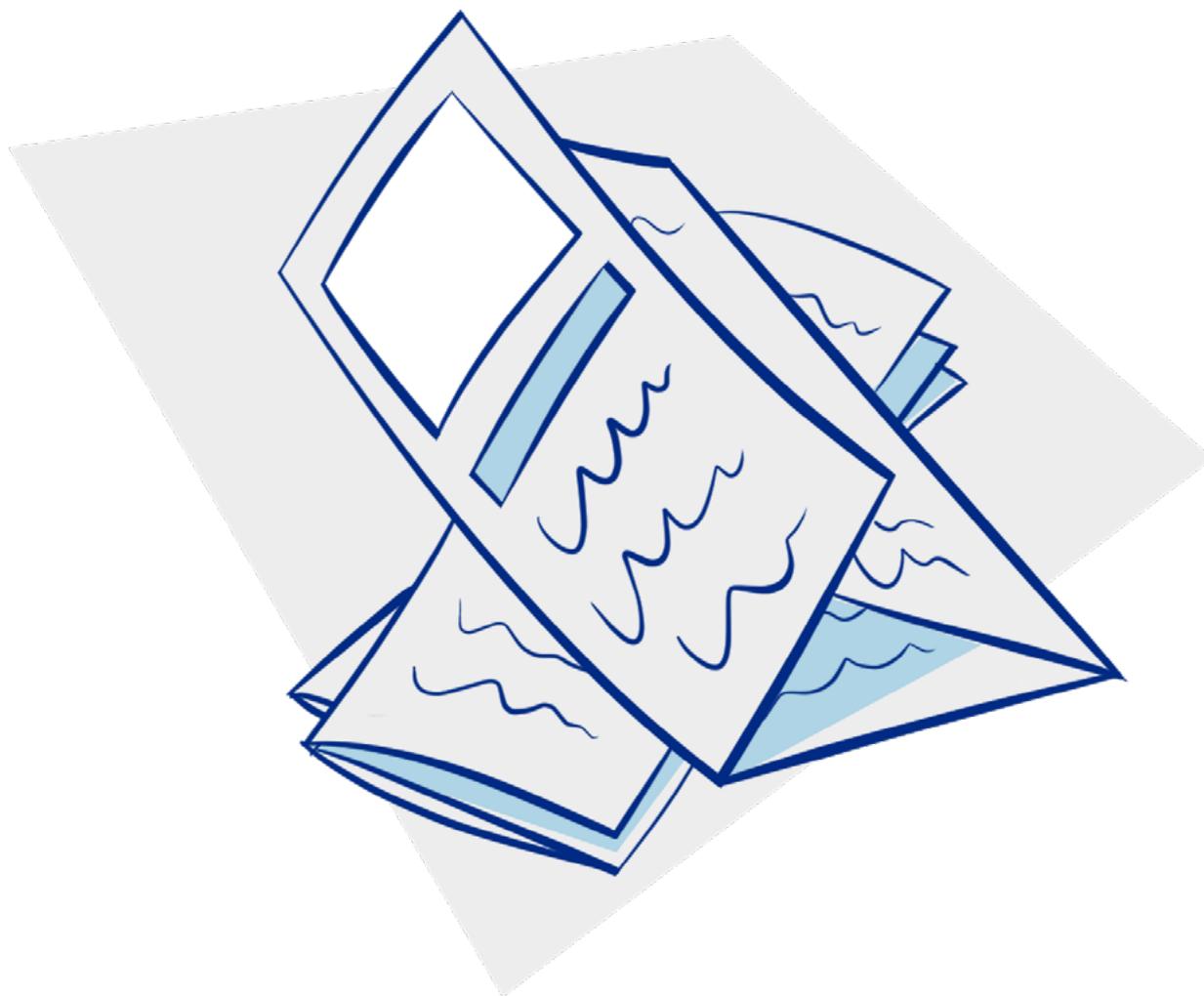
9. Folletos

- **Contenidos:**

Portafolio de productos del centro de arbitraje y conciliación

- Arbitraje.
- Amigable composición.
- Conciliación.
- Qué podemos conciliar... civil y familia.

Cómo hacer citaciones



10. Libretas y lápiz

Expectativa

- **Producto que entregar:** Cada página, en borde de cada hoja, llevara una recomendación para el conciliador, y el lápiz ecológico, marcado con el nombre del programa.
- **Contenidos:**
 - El dar la mano es primer contacto con los usuarios, de la mano firme, sin sacudirla mucho, ni apretarla tanto... Igual la mujer conciliadora.
 - Sea amable e indique en dónde se pueden ubicar cada uno de los invitados a la conciliación en derecho.
 - La gente le pone mucho cuidado a las palabras, pero son más dicientes los gestos...
 - Detecte las micro - expresiones, le dirán mucha más verdad.
 - El cómo se acomoda un conciliador en la silla es fundamental para proyectar su imagen de conciliador. Cómodo, no relajado, pies sobre el piso, no cruzados y manos en ojiva.
 - Cuando una de las partes esté expresando, con cautela mire el rostro de la contraparte, allí están los gestos que le servirán.
 - El cambio en el ritmo, velocidad o tono de las partes te está diciendo algo. Por eso traten de mantener al iniciar una conversación lo más informal posible, así tendrá un parámetro de medición.
 - Un conciliador en derecho experimentado sabe leer el movimiento de los ojos en las personas. A la derecha arriba recuerda. A la izquierda arriba construye.
 - No necesariamente el que cruza los brazos cortó la comunicación, simplemente está cómodo. Recuerde analizar el contexto.
 - No siempre el que miente evita la mirada. Por el contrario, la sostienen, porque está comprobando que usted le está creyendo.
 - Lea las micro - expresiones son instantáneas e irrepetibles.
 - Si lee el cuerpo de los otros notará los cambios de postura corporal y actitud. Úselo a favor de la conciliación.



- Las manos hablan, observe los movimientos de las partes cuando no están hablando. Le dirán más de lo que dicen.
- El espacio donde se realiza la conciliación se convierte en un lugar protegido por el respeto y la tranquilidad.
- El buen conciliador (a) en derecho siempre antes de iniciar adecua el espacio para que se vea lo más agradable posible. Eso dice mucho de la figura.
- Hable siempre con una pequeña sonrisa en su boca, esto le ayudará a relajarse y proyectará una imagen de tranquilidad.
- Durante la conciliación, evite contacto físico con cualquiera de las partes, se puede prestar a malinterpretación.
- Si necesita pedir silencio, levante la mano a media altura y de manera amable sonría y dele curso a la conciliación.



11. Sticker

- **Producto que entregar:** Sticker para pegar, imanes.
- **Contenidos:**

Teléfono rojo de emergencia

Cuando requiera conciliar y de manera urgente.

3XX X XXXX





12. Técnicas para movilizar la audiencia de conciliación.

- **Producto que entregar:** Técnicas para movilizar la audiencia de conciliación.
- **Contenidos:**
 - Tómese el tiempo para responder una pregunta. Repito, tómese el tiempo
 - Inicie la conciliación con notas positivas de su región, de ellos. Déjelos sentir en casa
 - Busque una conexión positiva entre las partes... Y si no la hay, ya aparecerá...
 - Céntrese en la solución
 - El arte de preguntar es lograr que el otro encuentre su propia solución
 - Recuerde y repita la conclusión orientada al beneficio de la conciliación.

13. Tarjetas

- **Producto que entregar:** Estas tarjetas en la parte de atrás se leen.
- **Contenidos:** Sabes conciliar, construyes paz universal



14. Banco de preguntas

- **Producto que entregar:** Banco de casos
- **Contenidos:**
 - Preguntas más comunes en una conciliación.
 - 20 casos más exitosos de conciliación en derecho.





15. Almanaque didáctico

- **Producto que entregar:** Almanaque didáctico. Cada mes tendrá una frase que le hará recordar.

- **Contenidos:**

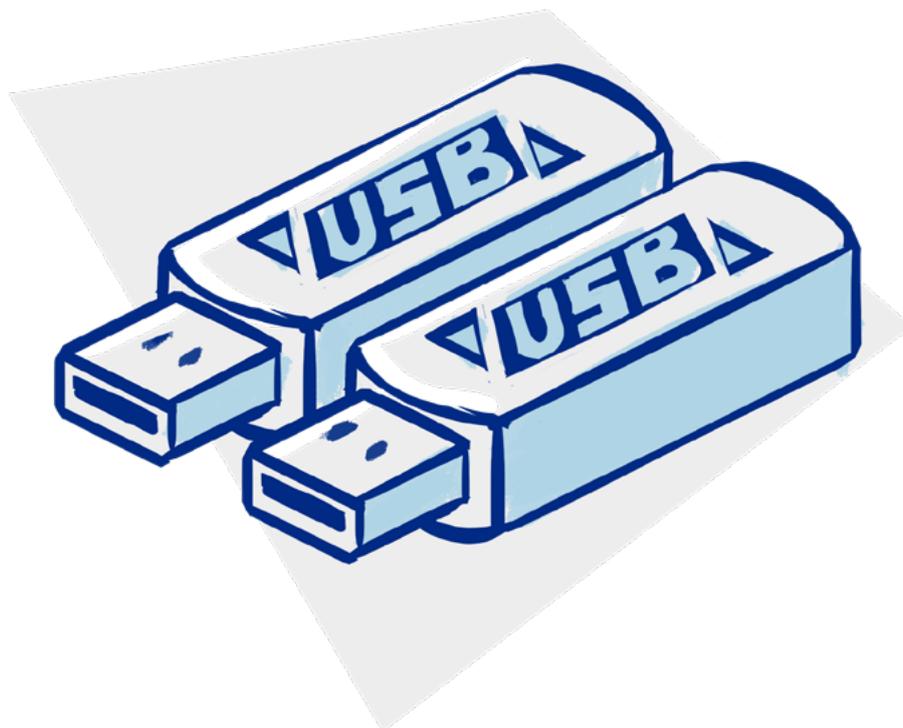
¡Recuerde que!

- Durante la conciliación en derecho se debe practicar **El arte de escuchar**.
- Después de escuchar activamente a las partes: Resuma, exprese y afirme.
- Resuma los hechos – Exprese con tranquilidad sus pensamientos y afirme los beneficios de lo escuchado.
- Técnicas de escucha efectiva: parafrasear, asentir con la cabeza mientras la otra habla, preguntar si es correcto lo que dice.
- Escuchemos para comprender y no para responder.

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

1. USB

- **Producto que entregar:** USB
- **Contenidos:** Contendrá toda la información y materiales necesarios. Pedagógicos, talleres, conferencias y demás.



2. Televisores

- **Producto que entregar:** Televisores de las salas de espera o comunales
- **Contenidos:** Video promocional de la conciliación:

“Para fortalecer las relaciones se debe practicar el arte de la comprensión y la conciliación”



ESPACIOS DE COMUNICACIÓN

- **Producto que entregar:** Se usarán permiso previo, para implementar afiches, habladores o piezas que puedan ayudar a recordar los mensajes en el público objetivo se usarán los siguientes espacios:
 - Las salas de junta.
 - Oficinas previamente escogidas.
 - Los baños.
 - Las cafeterías.
 - Archivo.
 - Las salas de conciliación, los archivos y entradas.



Se recomienda que envíen fotos de los espacios posibles a usaren las actividades para visualizar las piezas por diseñar.

- **Contenidos:**

- El objetivo de la comunicación en la conciliación es fortalecer las relaciones.
- La comunicación asertiva válida es la que se usa en una conciliación. Ser asertivo es analizar para diferenciar.
- Si no hay acción, no hay comunicación.
- Ser propositivo es proponer acciones para la resolución pacífica de conflictos.



CAJA DE HERRAMIENTAS

MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"



La realización de este documento fue posible gracias al apoyo del pueblo de Estados Unidos, a través de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos y opiniones expresados en este documento son responsabilidad del Gobierno de Colombia, y no representan las opiniones de USAID o del gobierno de Estados Unidos