



CAJA DE HERRAMIENTAS

MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"



Material de apoyo para los operadores

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 conciliadores en derecho, compuesto por una Guía general de atención a servidores públicos, donde se describen de manera detallada los procesos y procedimientos de la conciliación, modelos de documentos a suscribir, los asuntos conciliables y no conciliables, la descripción de rutas sencillas de atención a la ciudadanía, entre otros asuntos. También se ponen a disposición una serie de guías especiales para los diferentes servidores públicos que imparten la conciliación en derecho en los municipios (Inspección de policía, Personería, Juzgados, Fiscalía, Comisaría de Familia, Inspección de trabajo y Notaría). Adicionalmente, encontrará el “Kit del conciliador en derecho”, donde se incorporan contenidos para la preparación del conciliador, los aspectos jurídicos y de habilidades blandas que debe de conocer para el desarrollo en debida forma de la audiencia de conciliación, dotándole así de los aspectos más fundamentales con que deba de contar para asegurar la celebración de la audiencia de conciliación. Por último, encontrará la “Guía de bolsillo del conciliador en derecho”, la cual contiene información sintetizada y sencilla sobre los mismos contenidos que se encuentran en el Kit del conciliador en derecho.

TABLA DE CONTENIDO

1.	GUÍA GENERAL DE ATENCIÓN A SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS	1
2.	GUÍA DE ATENCIÓN PARA EL INSPECTOR O INSPECTORA DE POLICÍA COMO SERVIDOR PÚBLICO CONCILIADOR	42
3.	GUÍA DE ATENCIÓN EN CONCILIACIÓN PARA EL PERSONERO O LA PERSONERA MUNICIPAL	49
4.	GUÍA DE ATENCIÓN EN CONCILIACIÓN PARA JUECES Y JUEZAS CIVILES Y PROMISCUOS MUNICIPALES	55
5.	GUÍA DE ATENCIÓN EN CONCILIACIÓN PARA EL FISCAL	62
6.	GUÍA DE ATENCIÓN PARA EL COMISARIO O LA COMISARIA DE FAMILIA	70
7.	GUÍA DE ATENCIÓN PARA EL INSPECTOR DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	75
8.	GUÍA DE ATENCIÓN PARA NOTARIAS Y NOTARIOS	79
9.	KIT DEL CONCILIADOR EN DERECHO	85
10.	GUÍA DE BOLSILLO DEL CONCILIADOR EN DERECHO	113

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 »

GUÍA GENERAL DE ATENCIÓN A SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS

PRESENTACIÓN

El presente documento contiene la Guía de Atención para cada uno de los conciliadores o conciliadoras, servidores públicos del nivel local (inspectores e inspectoras de policía, personeros, jueces civiles y promiscuos municipales, fiscales, comisarios de familia, inspectores de trabajo y notarios). En coherencia con esta finalidad, acá se describen de manera detallada los procesos y procedimientos de la conciliación, modelos de documentos a suscribir, una explicación de las competencias por operador y por materia, los asuntos conciliables y no conciliables, estudio de casos comunes, explicación de la normatividad aplicable, el protocolo de conducción de la audiencia de conciliación y de los pasos anteriores y posteriores a la audiencia; así como la descripción de rutas sencillas de atención a la ciudadanía.

» BASES GENERALES DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL EN DERECHO, REALIZADA POR SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS Y/O LOS ADMINISTRADORES DE JUSTICIA LOCAL

La Ley 446 de 1998, en su artículo 64 define la conciliación como *“un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador”*.

En desarrollo de este concepto legal se establece que, según el momento y el escenario en que se realice la conciliación puede ser de tipo judicial o extrajudicial y dependiendo del facilitador o facilitadora puede darse en derecho o en equidad.

La conciliación extrajudicial en derecho se lleva cabo antes de que las partes tomen la decisión de afrontar un proceso judicial, como medio alternativo en el que, de manera voluntaria y con total autonomía solucionan sus diferencias, sin acudir a la justicia ordinaria y como resultado se suscriben actas o constancias. Se considera en derecho cuando se realiza a través de centros de conciliación o ante autoridades con funciones conciliatorias.

La conciliación judicial se lleva a cabo en desarrollo del proceso judicial, donde una de las partes en conflicto decide enfrentar a la otra, y quien facilita es el juez de la causa. El resultado de la conciliación se expresa en el acta de conciliación avalada por el administrador de justicia y con esto se pone fin al proceso.

En la conciliación judicial como en la extrajudicial la tercera persona neutral debe proponer fórmulas de arreglo y avalar el acuerdo entre las partes, el cual hace tránsito a cosa juzgada y el acta que lo contiene presta mérito ejecutivo, amparado por la Ley 640 de 2001.

Con base en lo anterior, puede afirmarse que, tanto la conciliación extrajudicial como la judicial independiente del tipo de conciliador o conciliadora que la realice, tienen las mismas bases normativas y apuntan al mismo objetivo, esto es:

- Solucionar el conflicto suscitado entre las partes en un escenario que inspira respeto, confianza, tolerancia credibilidad por la vía de la autocomposición, confidencialidad y voluntariedad.
- La transformación relacional.
- La descongestión de los despachos judiciales.

En este orden de ideas y para cumplir con estos objetivos, el Gobierno nacional no solo autorizó a los particulares la función de administrar justicia de manera transitoria, de conformidad con el artículo 116 de la Constitución Política, sino también a las entidades públicas crear centros de conciliación como dependencias adscritas, con la finalidad de promover en la ciudadanía la solución pacífica de los conflictos, en especial de las personas de escasos recursos económicos, por lo cual el servicio que se presta es gratuito. Adicionalmente la ley le otorgó a los notarios y servidores públicos la facultad de administrar justicia transitoriamente, en calidad de conciliador o conciliadora, pero los servi-



cios de conciliación que prestan las notarías son onerosos, asimilándolos en este aspecto con los centros de conciliación privados.

Según la autoridad que funge como conciliador o conciliadora, y la entidad a la que pertenezca, se dan ciertas particularidades que se plantearán en cada una de las guías que se estructuran en la presente herramienta, orientada a servidoras y servidores públicos del nivel local colombiano.

Así las cosas, se tienen cuatro tipos de promotores de la conciliación a nivel local, ante quienes la población territorial puede acudir a solucionar sus diferencias, que en el escenario de estabilización que se vive en Colombia adquieren especial relevancia para lograr el reencuentro a través del diálogo reconstructivo, dejando de lado la desconfianza en la palabra de la otra persona, y sea el corazón el que hable y logre la transformación de las relaciones entre opositores, que conlleve a vivir en verdadera paz.

Estos cuatro tipos de promotores de la conciliación son:

— **Tabla 1.** *Material de apoyo para los operadores.*

Particulares	Servidores públicos	Jueces civiles y promiscuos municipales	Notarios
Que realizan conciliación extrajudicial en derecho en los centros de conciliación privados.	Que realizan conciliación extrajudicial en derecho en los centros de conciliación, creados como dependencias de las entidades públicas y que prestan servicios a nivel local.	Que realizan conciliaciones judiciales y extrajudiciales en derecho en los juzgados municipales.	Que realizan conciliaciones extrajudiciales en derecho en la notarías municipales.

Los promotores y promotoras de la conciliación a los que se quiere llegar con esta herramienta son: servidoras y servidores públicos, jueces y juezas civiles y promiscuos municipales, así como, los notarios y las notarias. Específicamente, las servidoras y servidores públicos que realizan conciliación extrajudicial en derecho en los centros de conciliación creados como dependencias adscritas de las entidades públicas que prestan sus servicios a nivel local, a quienes nos referiremos son:

—Gráfica 1. Material de apoyo para los operadores.



Cada una de las personas que ejerce la conciliación, en su comportamiento debe asimilar el enfoque de género y diferencial para su actuar como tercero/a neutral en un proceso conciliatorio que por filosofía le apuesta a la construcción de una paz sostenible en regiones donde las mujeres, los niños, las niñas, los adolescentes, los adultos mayores, las personas con orientación sexual e identidad de género diversa, los pueblos étnicos, las personas en condición de discapacidad, han sido objeto de violencias en medio del conflicto armado y que hoy buscan superar sus derechos vulnerados mediante procesos de perdón y reconciliación.

Finalmente, de manera conceptual, es necesario dejar en la conciencia de estas personas que conciliar es hoy una necesidad que se impone para recuperar la paz, las buenas relaciones interpersonales, el protagonismo de las partes en la solución de los conflictos, el compromiso individual y social en la dinámica de la convivencia en un mundo asediado por múltiples violencias.

» **NORMATIVIDAD BASE PARA LA APLICACIÓN DE LA CONCILIACIÓN POR LOS PROMOTORES Y PROMOTORAS LOCALES**

Como se ha indicado, en materia de conciliación en derecho no hay diferencia en su aplicación, respecto del escenario en el que se lleva a cabo – judicial, extrajudicial- así como tampoco por la calidad de quien la ejerce. A continuación, se presenta la normatividad vigente, base para su aplicación y que rige de forma común para la aplicación por parte los todos los promotores y promotoras antes mencionados:



—Gráfica 2. *Material de apoyo para los operadores.*

Ley 23 de 1991	Se crean mecanismos para descongestionar los despachos judiciales.
Constitución Política de Colombia	Establece que los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores, en los términos que determine la ley.
Ley 446 de 1998	• Definición y clases. • Categorización centros de conciliación. • Comisiona al Inspector de policía para diligencias de restitución de inmuebles ate incumplimiento de acta. • Conciliación laboral: ante Ministerio del trabajo. • Centros de conciliación: autorizados personas jurídicas sin ánimo de lucro, consultorios jurídicos y facultades de ciencias sociales y humanas de Universidades. • Consecuencias adicionales a las del artículo 101 del CPC en caso de ausencia injustificada a la audiencia judicial en civil. • Capacitación especial del conciliador como requisito para la conciliación laboral y de familia.
Ley 640 de 2001	• Requisitos del Acta de conciliación. • Obligaciones del conciliador. • Registro de actas, comprobación de requisitos, archivo y expedición de copias auténticas. • Autorización a los agentes del Ministerio Público y a notarios para conciliar en civil y familia, en lo laboral se excluye a notarios. En su ausencia a los personeros y jueces civiles o promiscuos municipales. • Entidades públicas facultadas para crear centros de conciliación. • Nombramiento conciliador: por mutuo acuerdo, a prevención, por designación del centro o por solicitud al servidor público facultado para conciliar. • Requisito de procedibilidad para las materias civil, familia y contencioso administrativa. • Capacitación a funcionarios públicos facultados para conciliar. • Se creó el Consejo Nacional de Conciliación y Acceso a la Justicia como organismo asesor del • Gobierno nacional. • Marco tarifario aplica para los notarios.
Decreto 1069 de 2015	Se explide con el fin de compilar y racionalizar las normas de carácter reglamentario que rigen en el sector justicia y contar con un instrumento jurídico único para el mismo, esto involucra todas las normas relativas a la conciliación judicial y extrajudicial

» REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD

La legislación vigente en materia de conciliación acogió el concepto denominado requisito de procedibilidad, que no es más que la exigencia de agotar el trámite de la conciliación antes y para poder acudir a los jueces y juezas en busca de que éstos le den solución el conflicto.

Significa lo anterior que antes de acudir al órgano judicial del Estado, se debe agotar la posibilidad de solucionarlo en forma directa, sin intervención de un juez o jueza, ante un operador de la Conciliación. Consecuencia pretendida de esta previsión legal es en primer término, dar la opción de superar las diferencias mediante el dialogo asistido, directo y conducente de las partes involucradas, y en caso de hallar una solución, evitar ocupar el sistema jurisdiccional con el referido conflicto.

Puede afirmarse que además de dar una oportunidad sana y efectiva a las partes para superar sus diferencias con la posibilidad de conciliar, se propicia la descongestión de la

jurisdicción, porque lo ideal para que un sistema judicial funcione más armónicamente, es que solo lleguen a su conocimiento los casos que realmente lo ameriten, lo cual de suyo pretende evitar llevar a esa instancia conflictos que pueden perfectamente encontrar solución mediante una vía privada amparada y protegida por la Ley.

En Colombia fue necesario acudir a este trámite, dado que por sí sola la figura de la conciliación no despertó el interés de la ciudadanía en acudir a ella, dada su cultura litigiosa y la formación de los profesionales del derecho, donde históricamente se ha privilegiado el perfil del ejercicio en instancias judiciales sobre la preparación para procurar arreglos entre las partes. Esto, permitió una mayor difusión del mecanismo, incentivó la formación en conciliación bajo el aval del Ministerio de Justicia y del Derecho, ha contribuido en parte a la descongestión de los despachos judiciales y agiliza para las partes la solución de los conflictos, permitiendo en cierta medida cambiar su cultura contenciosa. Se suma también para cumplir con este objetivo la gratuidad del servicio que estimuló a la población a acudir en forma masiva a la figura.

Prevé la ley que, en los asuntos susceptibles de conciliación, la conciliación extrajudicial en derecho es requisito de procedibilidad para acudir ante las jurisdicciones civil, de familia y contencioso administrativa, de conformidad con lo previsto para cada una de estas áreas.

El requisito de procedibilidad podrá cumplirse ante un conciliador o conciliadora privado, extrajudicial en derecho, o en equidad, para acudir a las jurisdicciones civil y de familia.

» DOCUMENTOS DE LA CONCILIACIÓN

La conciliación tiene una característica fundamental que a su vez la diferencia de otros mecanismos, que es la sencillez en su procedimiento. La ley habilita el acceso al mecanismo mediante el lleno de unos requisitos mínimos, que incluso favorecen la posibilidad de acometer un procedimiento conciliatorio a través de una solicitud verbal.

Quién requiera solucionar un asunto relacionado con sus intereses personales y, además, tenga el derecho de disponer libremente sobre el particular sin depender de la decisión de una tercera persona, está habilitado legalmente para promover una conciliación, que no es más ni menos que un escenario de encuentro con su contraparte para dialogar, exponer puntos de vista, negociar alternativas y adoptar de común acuerdo una solución con respaldo legal.

El sistema legal colombiano contempla la posibilidad de acceder al mecanismo de la conciliación ante diferentes actores que están investidos de la facultad de surtirla, bajo idénticos parámetros esenciales, como son la imparcialidad frente a las partes involucradas, el trato directo y receptivo respecto de las personas involucradas y el manejo del caso bajo estrictas normas de confidencialidad, diligencia y responsabilidad, derivados del carácter de administrador o administradora de justicia que la Constitución Política le asigna y la ley le regula, en forma expresa.

En aras de la máxima cobertura del mecanismo como fórmula ideal para resolver los conflictos, algunas servidoras y servidores públicos, así como particulares, están habilitados para atender las solicitudes de conciliación. En relación con la primera opción, o



sea, servidoras y servidores públicos, se hace referencia a un servicio gratuito prestado por el Estado a través de tales funcionarios, dentro del ejercicio de las funciones que la ley les asigna; al hablar de la segunda opción, se hace mención de particulares que previo el cumplimiento de algunos requisitos legales, pueden ejercer la administración de justicia con equivalente autoridad que la de los jueces y juezas, surtiendo las diligencias de conciliación, bajo criterios de equidad en forma gratuita o de derecho en forma onerosa, según el caso.

Sin perjuicio alguno de la informalidad descrita, el procedimiento conciliatorio se documenta mediante documentos puntuales, de contenido esencial, cuyo parámetro de realización solo exige cumplir con un objetivo determinado.

A continuación, se presentan las características y requisitos que de manera general deben cumplir estos documentos

- **LA SOLICITUD DE CONCILIACIÓN**

La solicitud de conciliación abre la puerta al procedimiento conciliatorio. En este sentido, puede realizarse de manera verbal o escrita, por lo cual es un trámite sencillo que no exige requisitos formales; basta inicialmente una solicitud verbal dirigida al operador respectivo, quién con base en tal actuación ha de recepcionar la información básica y hacerla constar de forma alguna sobre la cual la ley no exige mayor detalle y puede ser presentada con o sin apoderado o apoderada. Es suficiente la identificación de las partes involucradas, unos hechos y pretensiones sucintas y la información que pueda utilizarse para su ubicación por parte de quien la recepciona.

Debe advertirse respecto de la solicitud de conciliación que, si bien es sencilla y sin mayor exigencia en su presentación, la fecha de radicación marca el punto de partida del procedimiento. La ley determina que el trámite de la conciliación ha de surtir dentro de los tres meses siguientes a la fecha de tal radicación, luego necesariamente debe tomarse como referencia forzosa para controlar el procedimiento correspondiente.

Ahora bien, para establecer ante quién debe presentarse la solicitud de conciliación, debe tenerse como referencia la investidura del conciliador o conciliadora que le reconoce el sistema legal colombiano. Surge esta connotación de la Constitución Política, de acuerdo con la cual la función de administrar justicia, además de los órganos propios de la rama judicial del Estado, corresponde en forma excepcional, en materias precisas a determinadas autoridades administrativas. Agrega la norma que también personas particulares pueden hacerlo, investidas transitoriamente de la función de administrar justicia, habilitadas por las partes, mencionando expresamente a los conciliadores o conciliadoras.

Se encuentra en este orden de ideas, que la habilitación como conciliador o conciliadora la puede tener una funcionaria o funcionario público sobre materias determinadas acordes con las atribuciones de su cargo y la naturaleza de la entidad, y los particulares a quienes las partes habiliten para actuar como tales, bajo la condición precisa de ser transitoria, significando con esto la diferencia esencial que caracteriza su ejercicio con respecto al de jueces y juezas, que son administradores de justicia permanentes.

Se hace énfasis en que, para ubicar a quien ejerce la conciliación, un criterio determinante es la naturaleza misma del conflicto, el cual debe versar sobre un asunto transigible o de libre disposición, pero además debe consultar la competencia de quien concilia. Cuando se acude a una servidora o servidor público con funciones conciliatorias, el conflicto debe guardar relación con las funciones que le competen, lo cual imprime de por sí un manejo calificado del conflicto, porque hay especialización, conocimiento y competencia para tratar el asunto y dentro del marco legal correspondiente propiciar el acuerdo conciliatorio.

Cuando se escoge a una persona particular que reúne las condiciones de ley para actuar como conciliador o conciliadora, no se tiene la limitación de atribuciones que, si aplica a servidores y servidoras. Por el contrario, sus facultades se extienden a toda materia transigible para las partes involucradas, lo cual le permite acometer el procedimiento con propiedad y amplio margen de acción, también obviamente, en busca del acuerdo conciliatorio.

La Ley colombiana determina que los conciliadores o conciliadoras en derecho de los centros de conciliación de entidades públicas, son funcionarios o funcionarias de este centro, deben estar inscritos en un centro de conciliación reconocido por el Gobierno nacional, a través del Ministerio de Justicia. Significa esta exigencia que cuando una persona acude a solicitar sus servicios, la función pública de administrar justicia es exclusiva y privativa del conciliador o conciliadora designado.

En resumen, los aspectos a resaltar en relación con la solicitud son:

- *No exige requisitos formales*
- *Puede ser verbal o escrita, pero debe contarse con una información mínima*
- *La fecha de radicación es el punto de partida del procedimiento conciliatorio*
- *La naturaleza del conflicto es un criterio de selección del conciliador o la conciliadora.*

• INVITACIONES Y/O NOTIFICACIONES

La comparecencia de las partes involucradas se da como resultado de una invitación y/o notificación que hace el conciliador o conciliadora y es otro aspecto para considerar por cuanto esta debe redactarse de una manera que anime a las partes a asistir a la conciliación, informando la fecha, la hora, el lugar y una información sucinta del asunto en conflicto informando sobre las consecuencias que se dan en relación con la asistencia injustificada a la audiencia. De conformidad con la ley, el conciliador debe citar por el medio más expedito, en este sentido, puede hacerlo a través de correspondencia, correo electrónico, mensaje de texto, entre otros; el objetivo de la invitación es lograr que las partes tengan conocimiento de la audiencia y su comparecencia.

Se entiende como parte en una conciliación la persona o las personas que deben intervenir en la decisión y que obviamente les afecta. Esta claridad obedece al hecho de que pueden presentarse en la audiencia otras personas, pero procede distinguir entre quiénes tienen titularidad de intereses respecto del objeto de la diligencia y quienes comparecen con otras finalidades; como, por ejemplo, en calidad de apoderados porque la misma ley



brinda la potestad de asistir con abogado o abogada con facultades expresas para conciliar o en otras condiciones como de aportante de información, técnico en alguna materia por tratar o quien acompaña. Todos pueden presentarse, pero las decisiones son de quienes tienen la calidad de partes, en forma exclusiva.

- **ACTA QUE CONTIENE EL ACUERDO CONCILIATORIO**

El acta que contiene el acuerdo conciliatorio es el documento más importante que se produce como resultado del ejercicio. Allí se plasman los acuerdos logrados por las partes una vez agotan el trámite correspondiente y se constituye en el título jurídico representativo de los derechos y obligaciones que se reconocen y constituyen en favor de cada parte interviniente. El Acta de acuerdo Conciliatorio contiene el acto jurisdiccional resultado del encuentro entre las partes y aporta la solución definitiva de la diferencia que motivó la solicitud de conciliación, por lo cual es importante revisar distintos tópicos que influyen en su producción.

- **Habilitación del conciliador o conciliadora**

Quién tiene la necesidad de acudir a la Conciliación para superar el asunto que le afecta, escoge al operador adecuado de la gama de opciones que le da la ley según lo expuesto, y por intermedio del conciliador o conciliadora designado invita a la otra parte vinculada a acercarse para tratar el tema y buscar en forma conjunta una solución. Esto de suyo implica que la parte convocada acepte ser parte de la diferencia y estar igualmente afectada y el hecho de atender la invitación que se le fórmula para concurrir al escenario conciliatorio, ya configura su vínculo e identificación con el conflicto y la habilitación del operador/a que lo convoca para que les ayude a lograr el acercamiento necesario.

- **Ánimo conciliatorio**

Otro elemento vital del ejercicio conciliatorio es la determinación del ánimo conciliatorio, entendido como la voluntad de acercar posiciones y adoptar una resolución del conflicto. Se puede afirmar que se surte la diligencia de conciliación cuando asiste a las partes comparecientes a la audiencia el ánimo de conciliar. Tanto es así, que tal intención se plasma en el acta final normalmente, como una decisión básica de quienes intervienen para poder acometer el tratamiento del conflicto objeto de resolución. Si tal elemento prioritario no se da, obviamente no se logrará ningún acuerdo y el destino de la audiencia tendrá otra terminación.

- **Identificación de quienes comparecen**

El encabezado del acta de acuerdo conciliatorio deberá dar fe de quiénes asisten a la diligencia y en que calidades, efecto para el cual se requiere la plena identificación, mediante la presentación de los documentos que la acreditan. No significa esto que si algún interviniente no exhibe su documento de identificación no pueda ser partícipe de la audiencia, solo se advierte en este caso la necesidad de dejar especificada tal situación, pero igual el desempeño de esa persona en la diligencia no tendrá ningún inconveniente, **siempre y cuando las partes así o acepten.**

Esa es una de las manifestaciones de la sencillez y fluidez con la cual debe desarrollarse una audiencia de conciliación, lo importante es la persona que actúa en ella, no la comprobación de su identidad, porque esta puede salvarse con una manifestación sobre la cual recae el beneficio de la buena fe.

- **Eventos de representación de la persona natural**

De acuerdo con la ley, la persona citada como parte debe comparecer personalmente. Esta exigencia tiene una justificación importante, toda vez que se parte de la base de que quien está directamente involucrado en el conflicto, es quien debe adoptar las decisiones, es su fuero interno el que obra, interviene y decide. Solo concibe la Ley dos situaciones de excepción a esta importante regla general:

- Que la parte no resida en el circuito judicial donde se deba realizar la audiencia.
- Que resida en el exterior.

Estos son eventos amparados por la ley, donde se faculta a la parte ausente para designar una persona representante apoderada, que no tiene por fuerza que ser profesional del Derecho porque bien la persona que está en una de las dos situaciones, puede constituir un poder en alguien de su confianza para que actúe en su nombre y representación y pueda surtir la audiencia de conciliación.

- **Representación de la persona jurídica**

Caso algo diferente sucede con las personas jurídicas. Si bien deben actuar por conducto de su representante legal, no es esta la única opción aceptable. Partimos del presupuesto de que la persona jurídica es una ficción legal que se rige para todo efecto por sus estatutos, ellos compendian todas las reglas que rigen su existencia y funcionamiento, luego la participación en una audiencia de conciliación igual se ajusta a sus reglas de operación.

Se trata de una entidad que como cualquier particular puede hacer todo aquello que no le esté prohibido y si sus estatutos no le impiden actuar a través de apoderado o si expresamente se le permite constituir apoderados o apoderadas, puede válidamente actuar a través de ellos. Esta regla encuentra oposición solo en el caso en que expresa y claramente los estatutos le impidan actuar a través de apoderado, caso en el cual no será admisible acudir a la audiencia de conciliación a través de dicho representante. Compete al Conciliador responsable de la audiencia hacer las verificaciones pertinentes para precisar la personería de cada interviniente y que esta a su vez se ajuste a derecho.

- **Relación precisa de los hechos**

Respecto de los hechos que deben constar en el acta del acuerdo conciliatorio se recomienda incluir solamente aquellos pertinentes que guarden directa relación con los acuerdos logrados. Se realiza esta precisión, porque no solo en el escrito de solicitud sino también en el curso de la audiencia, surgen una cantidad de hechos y situaciones expuestas por las partes sobre las cuales hay que hacer un trabajo importante de decantación, porque no todos son determinantes de los acuerdos logrados y por ende, no deben ser relacionados como base de las decisiones de las partes.



Bajo el criterio de precisión y exactitud que orienta todo el documento de acuerdo, es importante considerar que la relación de hechos sea escueta, directa, precisa, para no enredar el entendimiento del documento con elementos sobrantes, no necesarios, que no tienen por qué ser incluidos en el texto final. Este mismo criterio debe aplicarse cuando de redactar hechos importantes se trate, porque solamente es procedente incluir la mención sucinta de lo estrictamente necesario.

- **Considerandos**

Es importante tener en cuenta este contenido en el acta, por cuanto se establecen los argumentos legales que conllevan a la validez del acuerdo, como es la declaración de que hace tránsito a cosa juzgada y presta mérito ejecutivo, la designación del conciliador o conciliadora que lo habilita y los argumentos de ley que avalan la figura de la conciliación.

- **Decisiones conciliatorias: acto jurisdiccional**

Se aborda ahora la parte más importante del acuerdo, que es la parte resolutive. El acta de acuerdo conciliatorio es principalmente un acto jurisdiccional. Significa que mediante el mismo se administra justicia, por lo tanto, el acuerdo logrado hace tránsito a cosa juzgada y el documento que lo contiene presta mérito ejecutivo. Quiere decir esta importante característica la exigencia de que las decisiones que se adopten tengan consistencia, precisión y todas las condiciones necesarias para su cumplimiento. Por esta razón la mayor exigencia al Conciliador o conciliadora responsable está en la producción de un documento idóneo para hacer efectivo el ejercicio de los derechos involucrados en las decisiones; si estos requisitos básicos no se dan, el documento no reunirá los elementos legales de un título ejecutivo y podría dejar al titular respectivo en una situación de indefinición jurídica de su derecho que iría en franca contravía con la conciliación.

- **El acta es un título ejecutivo**

Define la ley como título ejecutivo un **documento proveniente del deudor contentivo de una obligación clara expresa y exigible**, características estas que exigen del acuerdo conciliatorio al cual la ley da esa connotación jurídica, reunir estas peculiaridades so pena de resultar inocua para el ejercicio de los derechos respectivos, algo que no es admisible para un conciliador o conciliadora en ningún caso.

Al elaborar un acta de acuerdo conciliatorio, el conciliador o conciliadora responsable debe considerar que el documento en curso es la base que tendrá en cuenta un juez o jueza para librar un mandamiento de pago en caso de incumplimiento de lo pactado. Por lo tanto, debe haber un trabajo cuidadoso, meticoloso, claro, en el que queden vertidas con precisión las prestaciones mutuas y la forma de cumplimiento de las obligaciones correspondientes, este es el servicio de administración de justicia que se ha demandado al Conciliador o conciliadora y es sin duda su responsabilidad principal.

- **Declaración de paz y salvo**

Una sección del acuerdo que no es menos importante, aunque podría entenderse que se deduce de lo expuesto, es la declaratoria de paz y salvo entre las partes respecto a los asuntos resueltos en la conciliación. El alcance de este paz y salvo está basado obviamente en el cumplimiento de lo pactado y por tanto al formalizar el acuerdo de voluntades es igualmente importante precisar que las partes involucradas se abstendrán de acometer acciones de cualquier tipo que pudieran ir en contravía de lo pactado, bien desconociendo los acuerdos, o pretendiendo otro tipo de desarrollos no contemplados en las estipulaciones del acuerdo.

Por esta razón es importante ser explícitos en que, una vez concluido el acuerdo, ya las partes involucradas no tienen posibilidad legal de acometer acciones pretendiendo otros alcances, porque esta conducta se encontraría como una excepción legal válida como lo es la existencia de un acuerdo conciliatorio sobre el particular. Acuerdo que presta mérito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada al quedar plasmado y suscrito por las partes y por el conciliador en el acta respectiva.

- **Firma de quienes intervienen**

Resulta evidente que la última sección del Acuerdo son las firmas de quienes intervienen, con las cuales se expresa con claridad la aceptación de los compromisos pactados, emitida tal aceptación por personas capaces de obligarse y como lo expresamos arriba, con plena capacidad de ejercer su derecho de disposición sobre los bienes, activos o elementos vinculados al conflicto que se ha resuelto.

- **La firma del conciliador o conciliadora avala el acuerdo**

Compete al Conciliador o conciliadora firmar el acta de acuerdo, firma con la cual configura el acto de administración de justicia, porque significa que avala la veracidad de los acuerdos logrados, con todas sus consecuencias de ley.

- **El acuerdo hace tránsito a cosa juzgada**

Se tiene con la conjunción de todos los elementos anotados un instrumento jurisdiccional que nova jurídicamente la situación que previamente existía entre las partes y que ha superado en forma definitiva la situación conflictual que se esbozó en la solicitud de conciliación. Haciendo como lo permite la ley, extensivos los efectos jurídicos del acta de acuerdo conciliatorio a los de una sentencia judicial, se tiene un documento que debe ser cumplido en los términos contenidos, que no pierde su validez en el tiempo porque no está sometido a términos de prescripción o caducidad, como una sentencia de un juez o jueza.

- **LAS CONSTANCIAS DE LEY**

El sistema legal colombiano contempla formas diferentes de terminar una diligencia conciliatoria cuando no se alcanza a producir el acuerdo. Son tres eventos diferentes que deben ser debidamente documentados, mediante constancias relativas a:



- Asuntos no conciliables y falta de competencia por razones de orden legal que deban ser certificadas
 - La inasistencia de una o de ambas partes a la diligencia de conciliación
 - La imposibilidad de acuerdo.
- **Constancia de asuntos no conciliables y falta de competencia por razones de orden legal**

Como su nombre lo indica con claridad, debe producirse una constancia cuando llega al conciliador o conciliadora una solicitud que versa sobre temas no susceptibles de conciliación, bien porque no existe derecho de disposición de quien hace la solicitud sobre los asuntos objeto de la solicitud o bien por falta de competencia. Ante esta circunstancia fáctica, debe el conciliador o conciliadora devolver en un término prudente la solicitud respectiva, especificando en la constancia respectiva las razones jurídicas por las cuales no es competente para asumir el caso, y es tan importante tal certificación, que con ella debe quedar establecido el trámite legalmente procedente y por ende la exclusión de la conciliación extrajudicial en derecho por la vía acometida al menos, para que la persona interesada redirija su solicitud ante la instancia competente.

De acuerdo con las determinaciones adoptadas por la Corte Constitucional, los asuntos de orden laboral y contencioso administrativo no pueden ser conocidos por los conciliadores o conciliadoras de los centros de conciliación, razón por la cual, en el caso que la solicitud verse sobre alguna de esas temáticas, se da una de las razones jurídicas por las cuales no se puede asumir el conocimiento y por ende, debe producirse la constancia de asuntos no conciliables y falta de competencia por razones de orden legal, para que el usuario redirija su solicitud bien ante las autoridades laborales o ante el ministerio público según el caso. Se agregan a los asuntos contencioso administrativos aquí referidos, los asuntos donde intervienen entidades del Estado o en las cuales tenga una participación, así su régimen legal aplicable sea el derecho privado.

Recuerde que en caso, de recibir una solicitud de audiencia de conciliación de un asunto no conciliable, usted cuenta con 10 días calendario para expedir la constancia en los términos establecidos en la ley 640 de 2011, artículo 2, numeral 3.¹

- **Constancias de inasistencia e imposibilidad**

Las constancias de inasistencia y de imposibilidad de acuerdo conciliatorio, dan fe respectivamente, de la no comparecencia de alguna o algunas de las personas convocadas o de la imposibilidad de lograr el acuerdo luego de surtir el trámite conciliatorio.

En el primero de los eventos, la ley otorga un término prudente de tres días hábiles posteriores a la realización de la audiencia – artículo 22 de la Ley 640 de 2001-, para que la persona o las personas ausentes justifiquen su inasistencia, donde es muy importante recabar en el sentido libre que acompaña a la conciliación. Por lo tanto, la mera manifestación de la persona convocada de no tener ánimo de conciliar es razón suficiente para soportar su inasistencia.

Debe precisarse que no existen causales predeterminadas establecidas por la ley como admisibles o no para acudir a una conciliación, por lo tanto, cualquier excusa es suficiente y jurídicamente idónea para motivar la no comparecencia a la audiencia de conciliación. Sin perjuicio de lo expuesto, la citación a una diligencia de conciliación es un acto for-

¹Ley 640 de 2001, artículo 2, numeral 3 - constancia de asunto no conciliable - texto legal: Cuando se presente una solicitud para la celebración de una audiencia de conciliación, y el asunto de que se trate no sea conciliable de conformidad con la ley. En este evento la constancia deberá expedirse dentro de los 10 días calendario siguientes a la presentación de la solicitud)

mal de acceso a un mecanismo legal de resolución de conflictos, razón por la cual la ley habilita que quien no acuda a la diligencia, siendo esta necesaria como requisito previo para poder acudir a la jurisdicción, sin presentar excusa alguna por su inasistencia, podrá recibir una sanción por el juez o la jueza que conozca posteriormente del proceso respectivo en dos sentidos: uno, imponiéndole una multa; otro, constituyendo en su contra un indicio grave contra sus pretensiones en el mismo proceso.

La constancia de imposibilidad de acuerdo debe producirse luego de agotar el desarrollo propio de la audiencia de conciliación, ante el hecho verificado e insuperable de no lograr ubicar puntos de convergencia sobre las diferencias tratadas por las partes. Como puede deducirse con claridad, en este evento las partes han comparecido a la diligencia, han habilitado al operador, han expuesto sus puntos de vista sobre el conflicto existente, pero no han llegado a puntos de acuerdo para superar las diferencias por esta vía y llegan a tener que pasar su solución al conocimiento y decisión de un juez.

Finalmente es importante manifestar que tanto la constancia de inasistencia como la de imposibilidad de acuerdo, dan fe de hechos ocurridos entre la fecha de la solicitud de conciliación y la fecha en la cual se han producido respectivamente los hechos detonantes del cierre de la conciliación. En el primer caso, la culminación de los tres días de ley para justificar la inasistencia, con o sin justificación presentada y en el segundo, la fecha en la cual se dispone el cierre de la diligencia porque las partes no han convenido los acuerdos pretendidos. Es prudente advertir que estos documentos deben producirse con estricta sujeción a los principios de neutralidad y confidencialidad propios de la conciliación, razón por la cual en su texto no podrá haber mención a argumentos ni posiciones de las partes frente al conflicto.

» PROTOCOLO GENERAL DE CONDUCCIÓN DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

La conducción de la audiencia de conciliación tiene una ruta a seguir y unos pasos previos y posteriores a su realización, que es posible aplicar, independientemente del conciliador o la conciliadora, y/o la materia de que se trate. Esto es viable, dado que la conciliación es un mecanismo flexible y sencillo que estimula el diálogo respetuoso para la consecución de los acuerdos, busca la transformación relacional, valora el protagonismo de las partes en la autocomposición voluntaria para la solución de los conflictos y fomenta el compromiso individual y social en la dinámica de la convivencia en un país que vive asediado por múltiples violencias.

En este sentido, un procedimiento estandarizado es viable. Sin embargo, lo primordial es la actitud y competencias que active el conciliador o la conciliadora para conducir la audiencia, teniendo en cuenta que el principal actor en esta es el ser humano, que está lleno de sentimientos y pasiones encontradas en torno a un conflicto por resolver y es a quien le compete atemperar los ánimos de tal manera que encuentren, a través del diálogo respetuoso, el camino a recorrer para hallar elementos que puedan servir a la solución de las diferencias, o en su defecto lograr una transformación relacional.

De igual forma, la aplicación de los principios orientadores para la construcción de paz a través del mecanismo de la conciliación son la herramienta principal que se tiene en el



proceso para lograr, como ya se ha dicho, la transformación relacional en la consecución de acuerdos para la solución de los conflictos.

Estos principios, que se relacionan a continuación, se deben aplicar en todas y cada una de las etapas de la audiencia, más aún en los territorios locales donde el posconflicto se vive de manera sensible y directa, afrontando las consecuencias de más de 50 años de conflicto armado, donde la violencia ha dejado heridas profundas en los corazones de poblaciones que han sentido profundamente la vulneración de sus derechos y su humanidad y que requieren ser vistos y tratados como sujetos especiales de protección constitucional.

— **Tabla 2.** *Material de apoyo para los operadores.*

No	Principio	Aplicación en conciliación
1.	Dialogo	Es la herramienta fundamental en el proceso de solución de conflictos a través de la conciliación, porque si se fomenta de una manera ética, respetuosa y amigable, es la oportunidad para los antagonistas de argumentar sobre las situaciones y expresar sus sentimientos, que les permita con el apoyo del conciliador o conciliadora solucionar sus diferencias y recomponer sus relaciones.
2.	Tolerancia	Este principio es base y complemento para la solución de conflictos a través de la conciliación, toda vez que está directamente relacionado con el respeto por las opiniones, creencias, ideas o actitudes de los demás, aunque no se compartan; y si no se aceptan y permiten las diferencias no será posible empezar a construir una verdadera paz, porque simplemente no será posible la convivencia.
3.	Saber Escuchar	Es una virtud que debe mostrarse en desarrollo del diálogo, porque es la forma de dar a entender que la otra persona importa y lo que dice interesa, sin esto no se logrará encontrar puntos en común o establecer diferencias que sirvan de base para buscar la solución a los conflictos.
4.	Respeto	Es la base de las relaciones interpersonales, muchas de las situaciones de conflicto que se viven inician porque los seres humanos han perdido la atención y consideración entre sí, por esto en la medida que se recupere este valor será posible lograr una verdadera construcción de la paz.
5.	Neutralidad	Este principio le permite al conciliador o la conciliadora actuar como agente de cambio de las relaciones interpersonales respetando la autonomía y voluntad de las partes en conflicto. Ser implica un compromiso profesional y desinterés personal que permita ser objetivo, independiente y equilibrado.
6.	Imparcialidad	En conciliación hace referencia a que el conciliador o la conciliadora no se inclina por ninguna de las partes, se dedica a facilitar y promover el diálogo y la negociación entre ellas
7.	Persistencia	El logro de la solución de los conflictos, no se da de un momento a otro. Para el caso el caso del conciliador o la conciliadora debe ser firme y constante para lograr el ánimo conciliatorio de las partes, descubrir el verdadero conflicto, proponer alternativas de solución y finalmente lograr el acuerdo, o si este no es el caso buscar la transformación relacional.
8.	Voluntad	Acceder al mecanismo de la conciliación tiene como soporte inicial el deseo e intención de las partes de solucionar sus diferencias de una forma autocompositiva con la conciliación; en desarrollo de esta, este deseo debe persistir porque esta es la única forma posible para que el conciliador ejerza su rol de tercero neutral
9.	Sensibilidad	En la conciliación el eje central para la solución de los conflictos es la persona, como un ser que siente y necesita atención frente a las situaciones de conflicto que vive; por esta razón es necesario que el conciliador o la conciliadora tenga capacidad de sentir, entender y trabajar por encontrar la forma de apaciguar los temores, angustias y sentimientos de las partes para que le permitan ayudarlos a solucionar sus problemas
10.	Confianza	La primera tarea que tiene el conciliador o la conciliadora es generar seguridad de 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, en fin de todos los principios que soportan la filosofía de la conciliación.

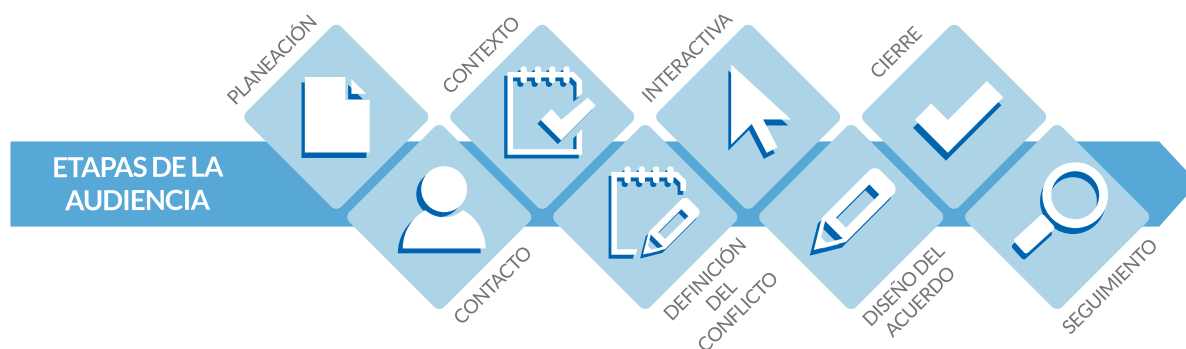
Las etapas del procedimiento conciliatorio se presentan a continuación distinguiendo las que se dan:

- Antes de la realización de la audiencia,
- En desarrollo de la reunión
- Con posterioridad a la misma.

Como se ha indicado, el procedimiento conciliatorio es el mismo independientemente de la entidad pública en la cual se lleve a cabo, pero no puede perderse de vista que en algunos casos se dan particularidades dependiendo de la naturaleza jurídica de las entidades y su rol en el ámbito local, éstas se presentarán en las guías propias del promotor o promotora de la conciliación.

Las etapas de la audiencia son:

—Gráfica 3. *Material de apoyo para los operadores.*



• PASOS ANTERIORES AL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA



Planeación : Como en todo proceso que se emprende, también para la realización de una conciliación se requiere la preparación de los recursos necesarios para su desarrollo, esto es del recurso humano, de la logística y de los recursos físicos, así como de recibir y generar los documentos que permitan iniciar el proceso para conocer e informar al respecto.

Para que una audiencia de conciliación extrajudicial en derecho se lleve a cabo con la participación de servidoras y servidores públicos, como se indicó arriba en el apartado sobre la solicitud de conciliación (sección 4.1 de este documento), el primer instrumento que se tiene es la solicitud de conciliación, la cual en esta etapa debe ser revisada y analizada con detenimiento porque de ella se desprende información clave para el proceso, no solo datos expresamente indicados sobre el conflicto, sino que de la forma como se exprese se puede obtener información valiosa sobre el estado de relación de las partes en conflicto.



El paso a seguir tiene que ver con las invitaciones y/o notificaciones a las personas interesadas -que también tiene como fundamento la información reportada en la solicitud- y que ya se analizaron arriba en la sección 4.2, sobre las cuales se hace especial énfasis en que con la forma como se redacte se busque motivar al convocado a participar en este proceso para solucionar sus diferencias de manera autocompositiva en un espacio que brinda la oportunidad de dialogar, transformar las relaciones rotas, generar tejidos sociales y aportar a la convivencia en paz.

Otro componente de la planeación tiene que ver con el ambiente en que se desarrolle la audiencia de conciliación, porque esto ayuda de manera especial a la interacción con las partes; contar espacios físicos con unas condiciones satisfactorias en el entorno interno (temperatura, aseo, ruido).

El componente tecnológico también tiene especial relevancia para el desarrollo de las audiencias de forma más eficiente y pueden introducirse en el manejo de audiencias virtuales, cumpliendo con todos los requisitos establecidos por la Ley.

Se tiene conciencia de la limitación que se vive en los territorios, sin embargo, se recomienda especialmente a las administraciones territoriales procurar contar con estas mínimas condiciones, porque lograr acuerdos en la etapa de conciliación y no tener que incurrir en largos procesos judiciales disminuye el desgaste administrativo, genera disminución de costos y finalmente contribuye a la descongestión de los despachos judiciales.

Finalmente, para abordar las audiencias de conciliación, el conciliador o la conciliadora debe estar dispuesto en todos los aspectos, esto es tener concentración y tranquilidad consigo mismo, con su familia y con los que lo rodean y dedicar a las audiencias el tiempo que sea necesario para que las partes sientan su interés y dedicación a la solución de su conflicto.

En resumen, los aspectos para tener en cuenta en la etapa de planeación son:

- *Análisis y revisión juiciosa de la solicitud.*
- *Invitaciones y/o notificaciones que busquen motivar la participación en la conciliación.*
- *Preparación de la logística.*
- *Preparación personal del conciliador o conciliadora.*

● PASOS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA



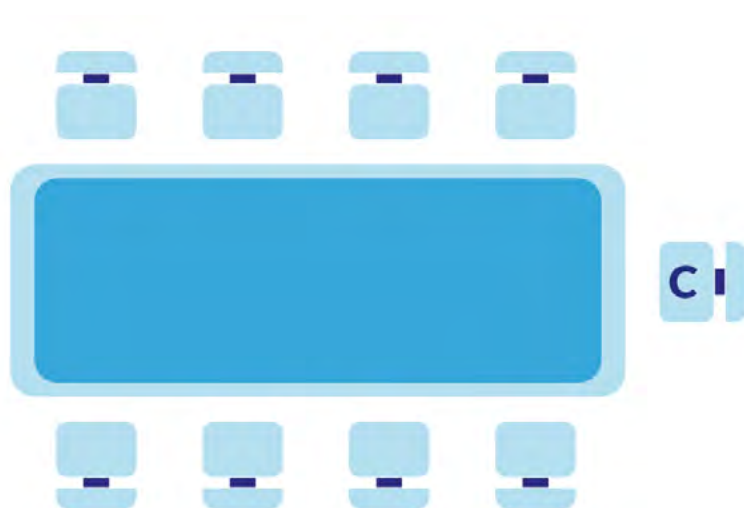
Contacto: En general esta es la etapa en la que por primera vez se encuentran físicamente las partes con el conciliador o conciliadora; por esta razón debe tenerse especial cuidado desde el saludo y la bienvenida que se dé, buscado despertar en los participantes, credibilidad y confianza.

No obstante, dado el contexto municipal urbano y rural actual, marcado por los procesos de estabilización y consolidación, donde se está procurando el posicionamiento de los Métodos de Resolución de Conflictos (como la conciliación) como una alternativa efectiva para el arreglo de las diferencias cotidianas de la ciudadanía, se puede pensar en que una vez conocido el conflicto por parte del conciliador o conciliadora, estos tengan un primer contacto de aproximación con las partes antes de realizar la audiencia de conciliación.

Lo anterior, con el fin de atemperar los ánimos y bajar el nivel del enfrentamiento, para que el día en que las partes se encuentren en el espacio previsto para la audiencia, lleguen con una visión diferente o por lo menos más dispuestos a dialogar y escuchar a la otra persona, y adicionalmente, dado que los conflictos derivados de la violencia vivida han dejado huellas profundas que no son tan fáciles de sanar, el conciliador o la conciliadora tenga total claridad del verdadero conflicto que puede haber generado la diferencia en el diario vivir.

Ya en desarrollo formal de esta etapa, si bien la audiencia tiene una hora programada para su inicio, dada la característica de informalidad de la conciliación, explicada anteriormente, es viable manejar los tiempos si se dieran demoras por alguna de las partes, y que el conciliador o la conciliadora asuma una actitud de colaboración y de sentido de pertenencia para que el encuentro pueda darse.

Habiendo conseguido este objetivo, un aspecto importante por parte del conciliador o conciliadora es brindarles la confianza saludándolos amablemente e invitándolos de manera cordial a pasar al lugar preparado para la audiencia. Un aspecto importante que puede marcar el desarrollo de la conciliación tiene que ver con la ubicación de las partes en relación con el conciliador o conciliadora, de tal manera que él o ella se siente en una de las cabeceras y las partes en los costados de la mesa, cada una a un lado con sus acompañantes. El siguiente es el tipo de mesa que se recomienda:





Una vez ubicadas las partes y el conciliador o la conciliadora, el siguiente paso es que oficialmente el conciliador o conciliadora de la bienvenida y agradecimiento por la asistencia y proceda a su presentación. No importa que ya se haya reunido anteriormente con las partes, debe indicar su rol en la audiencia como un tercero imparcial y neutral que se propone facilitar el diálogo y que su único interés es ayudarles a la solución de las diferencias.

Como procedimiento para continuar la audiencia, el conciliador o conciliadora le da el uso de la palabra inicialmente a la parte convocante para que se presente y aporte los documentos de identificación y demás instrumentos que soporte la calidad en la que participa; de igual manera este ejercicio se realiza con la parte convocada.

Se reitera que dadas las vulnerabilidades que vive la población de los municipios apartados, el trato del conciliador con las partes debe procurar en todo momento transmitir calidez humana y confianza, aplicando los principios que en materia de construcción de paz aplican para la conciliación.

En resumen, los aspectos para tener en cuenta en la etapa de contacto:

- *Se busca inspirar credibilidad, confianza, seguridad y respeto.*
- *Si se considera realizar contacto con las partes antes de la audiencia.*
- *Bienvenida cordial.*
- *Ubicación estratégica del conciliador o conciliadora y de las partes respecto de estos.*
- *Presentación oficial del conciliador o la conciliadora y de las partes.*



Contexto: En esta etapa es necesario dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el artículo 8° de la Ley 640 de 2001, en cuanto a que el conciliador o la conciliadora debe *"Ilustrar a los comparecientes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación"*.

Para esto se recomienda especialmente hacer énfasis en los siguientes aspectos:

- En primer lugar, informar a los asistentes sobre el objetivo de la audiencia, que básicamente está orientado a ayudarles a solucionar sus diferencias en un espacio muy diferente al judicial donde prima el diálogo respetuoso y amable; buscar la transformación relacional y coadyuvar en la descongestión de los despachos judiciales.
- Por otra parte, es necesario ilustrar sobre las características de la conciliación, esto es:
 - **La confidencialidad:** El artículo 76 de la Ley 23 de 1991, establece que "La conciliación tendrá carácter confidencial. Los que en ella participen deberán mantener la debida reserva y las fórmulas de acuerdo que se propongan o ventilen, no incidirán en el proceso subsiguiente cuando éste tenga lugar".

Esto significa que el conciliador o conciliadora en ningún caso pueden utilizar lo que se manifiesta en la audiencia, en otro escenario, así como tampoco puede servir de prueba en un proceso judicial, porque se estaría quebrantando el principio de confidencialidad ordenado por la ley. Se exceptúa lo relativo a los asuntos penales en lo referente a la solicitud por autoridad competente.

- **La voluntariedad:** Son las partes las que voluntariamente asisten, sin ningún tipo de presión y toman las decisiones bajo su libre albedrío, debiendo el conciliador o conciliadora respetar esta disposición.
- **La autocomposición:** El conciliador o la conciliadora sirve de puente entre las partes, realiza propuestas de solución, pero en ningún caso toma la decisión.

- Los efectos legales son otro factor importante para explicar en esta etapa, haciendo referencia a que el acuerdo es definitivo y no es posible modificarlo una vez suscrito por las partes y avalado por el conciliador o la conciliadora, es decir hace tránsito a cosa juzgada y el acta que lo contiene presta mérito ejecutivo.

Igualmente se informa que de no llegar a ningún acuerdo se suscribirá una constancia de imposibilidad, la cual abre las puertas a que una tercera persona – el juez o jueza decida por ellos.

- Es importante que las partes conozcan el rol del conciliador o la conciliadora para que entiendan su actuar en desarrollo de la audiencia. En este sentido, éste o ésta debe indicar que actúa como un facilitador o facilitadora, dirige la audiencia, puede hacer propuestas para la solución del conflicto y no toma decisiones.
- Otro aspecto que se debe dejar en claro son las reglas del juego que regirán con el fin de que el desarrollo de la audiencia se lleve dentro de un marco de respeto y se puedan aplicar las técnicas especiales de la conciliación. Las reglas del juego que se recomiendan establecer son las siguientes:
 - Respeto entre las partes
 - Respeto al uso de la palabra
 - Indicar que puede el conciliador o la conciliadora realizar reuniones privadas con cada una de las partes.
 - Invitar a concentrarse en la audiencia dando importancia a las manifestaciones de quienes participan, evitar el uso de celulares y que el tiempo no sea una barrera para el desarrollo de la misma.
- Finalmente, el conciliador o conciliadora debe motivar a las partes, invitándolas a la reflexión y a aprovechar el espacio para solucionar sus diferencias.



Para esta etapa se recomienda que el conciliador o la conciliadora, tenga total claridad conceptual sobre la figura de la conciliación, para que pueda ilustrar de una manera clara y sencilla sobre todos sus aspectos y dar respuesta a las inquietudes que se presenten sobre el particular. Una mala información podría conllevar a la nulidad o reclamaciones del resultado final.



Definición del conflicto: El centro de atención de la conciliación no es “El Problema”, son los seres humanos que llegan con sus conflictos, temores, angustias y vulneraciones sufridas en el marco de la violencia vivida durante un largo período no solo en su propia persona, sino en cabeza de sus seres queridos, razón por la cual buscan ser acogidos y entendidos, en este caso por el conciliador o conciliadora que debe tener claridad en que lo importante es visualizar lo que nadie más ve es decir ver “Más allá del problema”. Esto le permitirá más fácilmente encontrar las raíces del conflicto y así podrá encaminar su trabajo a encontrar la mejor solución que satisfaga el interés de las dos partes.

Para lograrlo, debe escucharse de cada una de las partes sus vivencias, preocupaciones y argumentos sobre los hechos y las pretensiones; para esto en primer lugar, da el uso de la palabra a quien solicitó la audiencia, para posteriormente escuchar a la parte que fue citada.

En este punto la observación por parte del conciliador o conciliadora es de gran importancia porque en el lenguaje verbal como en el no verbal puede descubrir información adicional sobre las partes y el estado de su relación. No debe permitir que se falten al respeto y se incumplan las reglas del juego, en especial en lo relacionado con la interrupción cuando se está interviniendo, o reacciones incómodas con quien tiene el uso de la palabra.

Una herramienta clave para el conciliador o conciliadora en esta etapa es su habilidad para tomar nota de las situaciones relevantes con el fin de proceder, una vez finalizada cada una de las intervenciones, a realizar el resumen respecto de los intereses, hechos y pretensiones, con el fin de poner sobre la mesa lo que se entiende del conflicto. También son útiles en esta etapa aplicar la técnica del arte de preguntar, sintetizar y esquematizar para poder finalmente definir el verdadero conflicto y el camino a seguir.

Como aspectos importantes de la etapa de definición del conflicto, se tiene:

- *Es necesario oír a ambas partes en la audiencia*
- *Mediante una gestión activa del conciliador o la conciliadora preparar resúmenes, preguntas, síntesis y esquemas para lograr definir claramente el conflicto*



Interactiva: Una vez el conciliador o conciliadora han podido definir el verdadero conflicto, sigue la etapa para hacer aclaraciones y buscar alternativas de solución. Para esto, el tercero facilitador debe poner en práctica sus habilidades como líder y aplicar las técnicas especiales de sensibilización y negociación viables y factibles con las partes, con el fin de motivarlas a proponer alternativas de solución en el cual las partes dentro de sus posibilidades, y el mismo realizar propuestas para analizar y revisar las ventajas y desventajas que tiene para cada uno de los involucrados. Ponerse en los zapatos de la otra persona ayuda a entender la diferencia y a encontrar soluciones.

En la solución de los conflictos, el ánimo conciliatorio es el primer elemento de un acuerdo y la distancia a recorrer para lograrlo se acorta con un buen entrenamiento en el diálogo, que finalmente permitirá que las decisiones a las que se lleguen sean un “ganar-ganar” para las partes.

En cuanto a las técnicas especiales antes mencionadas, se recomiendan las siguientes:

— **Gráfica 4.** *Material de apoyo para los operadores.*

Desaprender el pernsamiento jurídico	En el espacio de la conciliación es importante no tener en cuenta aspectos legales y probatorios, bsta trabajar con el pricipio de la buena fe y la voluntad de las partes.
Utilizar metáforas y moralejas	- Ayudan al proceso de sensibilización acerca del conflicto. - Permiten aprender y desaprender de una manera no impositiva - Se logra una mayor cooperación entre quienes tienen el conflicto. - No implican amenaza, como a veces los mensajes directos
Realizar reuniones privadas	- Esta tecnica ayuda a que las partes entren en confianza con el conciliador respecto de temas que no quieren mnifestar en reunión conjunta frente a su contraparte. - Tambié permite una catarsis mediante la cual los seres humanos que participan en la conciliación puedan expresar sus sentimientos frente a su historia en el conflicto - Permite a quien concilia convertirse en una persona negociadora y manifestar lo que siente y piensa sin vulnerar a las demás personas. - Permite al conciliador o conciliadora encontrar el acuerdo defitiivo.

Como criterios para tomar la decisión de realizar reuniones privadas se tienen:

- Se detecta entre las partes un alto componente emocional.
- Se presenta ánimo hostil entre las partes.
- Se percibe irrespeto y/o sometimiento.
- Negativa a participar en la lluvia de ideas.
- Se Intuye información confidencial clave.
- Se requiere información individual.
- Se detectan intereses ocultos.
- Se observa mutismo de alguna de las partes.
- Falta de ánimo conciliatorio.
- Determinación de las partes de dar por concluida la audiencia.



Como aspectos importantes de la etapa interactiva, se tiene:

- Requiere de la mayor dedicación del conciliador o conciliadora, teniendo en cuenta que se ponen a prueba su liderazgo, confianza generada en las partes, capacidad de negociación, creatividad, persuasión, paciencia, tolerancia, perseverancia y comprensión, de tal forma que, sin rendirse al primer obstáculo, demuestre su capacidad para sacar adelante la conciliación aplicando de la mejor manera las técnicas que tiene a su disposición.



Diseño del Acuerdo: El objetivo de esta etapa es dejar claramente establecidos los resultados del proceso conciliatorio, independientemente que se haya llegado a acuerdos o no entre las partes. En el caso de la conciliación extrajudicial en derecho se suscribe el acta de conformidad con el artículo 1° de la Ley 640 de 2001; en caso contrario se suscriben constancias de imposibilidad de acuerdo o de inasistencia, acorde con el artículo 2° de la Ley 640 de 2001, tal como se explicó detalladamente en los numerales 4.3 y 4.4 de esta guía.

Adicional a lo ya explicado, se considera de importancia dar elementos claves a servidoras y servidores públicos respecto de los interrogantes que debe responder el acuerdo suscrito, esto es:

— **Tabla 3.** *Material de apoyo para los operadores.*

PREGUNTAS QUE DEBE RESPONDER EL ACUERDO	
¿Quién?	Determinar exactamente la persona natural o jurídica que se compromete a cumplir la obligación.
¿A quién?	Se establece explícitamente de la obligación o compromiso -persona jurídica o natural.
¿Qué?	Son los compromisos acordados por las partes.
¿Por qué?	Corresponde al concepto de la obligación o compromiso de las partes.
¿Cuándo?	Indica el momento en el cual se cumplirá el compromiso (hora día, mes y año)
¿Cómo?	Se refiere a la forma en que se cumplirá cada uno de los compromisos adquiridos (pago en cheque, efectivo, consignación, transferencia o en especie, obligación de hacer, obligación de no hacer)
¿Dónde?	Establece el lugar donde se cumplirá el compromiso (dirección, ciudad, departamento, país)



Cierre: Una vez suscritos los documentos resultado de la audiencia de conciliación, independientemente que se llegue o no a un acuerdo, es necesario que la finalización de la misma contemple por parte del conciliador o la conciliadora la importancia que tiene como un momento de verdad, porque el trabajo en equipo llevado a cabo se debe destacar y valorar, con el fin de que las personas sientan que valió la pena acudir al

mecanismo de la conciliación, porque el espacio dado para el diálogo re-constructivo permitió, en caso de que haya acuerdo, ir más allá de la solución del problema, al lograr la transformación de relaciones y el aporte a la construcción de la verdadera paz que surge del interior de cada persona, de tal forma que le permita entablar relaciones armónicas y retomar los lazos rotos por el conflicto.

En el caso que no se llegue a un acuerdo, el solo hecho de sentarse a dialogar con la otra persona con la ayuda de un tercero, es también un aporte a la construcción de paz, por cuanto se puede tener la oportunidad de liberar sus dolencias y ponerlas sobre la mesa sin temores, lo que puede significar un comienzo del camino a su sanación.

Como resumen de la etapa de cierre, se tiene:

- *La responsabilidad del conciliador o conciliadora es concientizar a las partes que, al acogerse a la conciliación pudieron dialogar sobre el conflicto, aclarar los puntos de vista, tuvieron la oportunidad de escucharse en un escenario pacífico donde primó el respeto por la otra persona, esto les permitirá en el futuro afrontar su relación en forma diferente a la que tenían cuando acudieron al escenario.*

• PASOS POSTERIORES AL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA



Seguimiento: Finalmente, corresponde hacer algunas reflexiones sobre el seguimiento de los acuerdos logrados en Conciliación. Sea lo primero manifestar que no existe un soporte legal que obligue a seguir unas pautas uniformes para esta labor. La voluntariedad en la adopción de las decisiones, que siempre se deriva del principio fundamental de la buena fe, podría decirse, desencadena la presunción de que lo pactado va a ser cumplido por las partes involucradas, eximiendo el control del operador y operadora de la conciliación en esta etapa.

No obstante lo anterior, hemos de considerar que si el mecanismo de la Conciliación propende por la solución auto compositiva de las diferencias, que los acuerdos logrados son una manifestación espontánea de la autonomía de la voluntad, que nadie puede ser forzado a tomar una decisión que no se ajusta a libre ejercicio del derecho de disponer sobre sus intereses y que el acuerdo logrado tiene en nuestro sistema legal un respaldo equivalente al de un fallo judicial, la verdad es que en algunos casos, son incumplidos.

Surge por esta circunstancia la necesidad de reflexionar sobre el seguimiento del acuerdo, sobre la base o principio general de que los acuerdos son para cumplirse. No es razonable pensar que una parte involucrada en un conflicto comparezca a la audiencia de conciliación solamente con el ánimo de atender una exigencia legal o de dilatar la solución de una diferencia, dejando el mecanismo solamente en calidad de elemento de dilación. Se debe pensar que el acuerdo conciliatorio es serio, formal, definitivo y ante todo, es un compromiso moral y jurídico por atender, para superar la situación de conflicto que llevó a la audiencia.



Dentro de este esquema, la pregunta es, qué compete a quien ejerce la conciliación y hasta donde podría llegar su intermediación, más en el caso que nos ocupa de servidoras y servidores públicos, quienes no solamente están habilitados por la ley para surtir el procedimiento conciliatorio, sino que además dentro del marco jurídico de sus funciones públicas, tienen autoridad y hasta poder coercitivo para que las medidas que se adopten con su concurso sean cumplidas debidamente.

Al hablar del seguimiento de los acuerdos logrados ante una servidora o un servidor público conciliador, se nos ocurre pensar en la necesidad de involucrar a esta persona en el seguimiento de lo pactado en forma tal que si no se atiende como se acordó, pudiera desplegar su autoridad para hacer exigibles los compromisos asumidos en conciliación. Existe un único antecedente legislativo en este orden de ideas, cual es el caso de la restitución de inmueble arrendado pactada en audiencia de conciliación. Para esta temática prevé la ley que, en caso de incumplimiento de lo pactado, ha de producirse un aviso del incumplimiento ante el conciliador o la conciliadora, quién emitirá una nota dirigida a la oficina judicial avisando el referido incumplimiento y con base en su radicación al conocimiento de un juez o jueza, quien ejecutará la medida adoptada en la conciliación y hará efectivo el acuerdo¹.

Cada servidora o servidor público tiene funciones y competencias determinadas por la ley, una de ellas actuar como conciliadora o conciliador, razón por la cual, quién puede lo más debe poder lo menos, si puede avalar un acuerdo conciliatorio, debería tener los instrumentos legales para hacer cumplir los acuerdos en caso de desatención o incumplimiento.

Esta es la apuesta para quienes practican la conciliación y ese es el complemento necesario de unas atribuciones legales de administración de justicia, que idealmente no deben terminar de todas formas, congestionando la justicia ordinaria, ante el incumplimiento de los acuerdos logrados.

» **MODELOS DE DOCUMENTOS A SUSCRIBIR**

En el numeral 4 de esta guía se realizó un análisis detallado de las características y requisitos que de manera general deben cumplir los documentos que soportan y se derivan de la conciliación, sin perjuicio de la informalidad que el mecanismo ostenta, haciendo especial énfasis en el contenido esencial de las solicitudes, invitaciones o notificaciones, actas y constancias.

A continuación, se presenta un modelo de cada uno de los documentos:

¹ Se reconoce que bajo la normatividad actualmente vigente, un reto muy importante que tiene el sistema jurídico colombiano es implementar mecanismos de cumplimiento como el expuesto, obviamente sin tener que instaurar un proceso judicial de ejecución, sino simplemente unas acciones de tipo administrativo que por orden de una autoridad estatal, se tuvieren que cumplir.

1.SOLICITUD DE CONCILIACIÓN

Señor

Conciliador

Entidad

Ciudad

Asunto: solicitud audiencia de conciliación extrajudicial

Respetado señor conciliador:

De manera atenta solicito a su despacho realizar AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN EXTRA-JUDICIAL, con el fin de buscar fórmulas que permitan un acuerdo relacionado con_____

Con citación a:

HECHOS: (Relato sucinto)

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



PRETENSIONES

Que se celebre audiencia de conciliación extrajudicial para acordar con (el citado) lo relativo a:

ANEXOS (los que considere necesarios, quedado la posibilidad de que se aporten el día de la audiencia)

INFORMACIÓN PARA COMUNICACIONES

CONVOCANTE

Dirección _____ Ciudad _____
Barrio _____ Celular _____
Correo electrónico _____

CONVOCADO

Dirección _____ Ciudad _____
Barrio _____ Celular _____
Correo electrónico _____

Atentamente,

Nombre
CC.

2. CITACIÓN O INVITACIÓN A CONCILIACIÓN

Conciliación No.: XX de 2019

Señores:

Ciudad

Teléfono - email

El conciliadora o la conciliadora con cédula de ciudadanía No. XX, en atención a solicitud de conciliación recibida el día XX, respetuosamente cita a las siguientes personas, para celebrar audiencia con el fin de resolver las diferencias relacionadas con _____

La audiencia se realizará:

Fecha: _____ de 2019

Hora: _____

Lugar: _____

Teléfono: _____

(De conformidad con el artículo 52 de la ley 1395 de 2010, que modificó el artículo 35 de la ley 640 de 2001: Parágrafo 2°. En los asuntos civiles y de familia, con la solicitud de conciliación el interesado o convocante deberá acompañar copia informal de las pruebas documentales o anticipadas que tenga en su poder. El mismo deber tendrá el convocado a la audiencia de conciliación, a la cual asistirá, con toda la documentación que considere pertinente.)

Las pruebas aportadas por la parte convocante están detalladas en la solicitud de conciliación recibida y serán remitidas a través de un archivo digital.

Se advierte al citado que de conformidad con lo expuesto en el artículo 22 de la ley 640 de 2001, en caso de no comparecencia a la audiencia y salvo que justifique su inasistencia dentro de los tres (3) días siguientes, "su conducta podrá ser considerada como indicio grave en contra de sus pretensiones o de sus excepciones de mérito en un eventual proceso judicial que verse sobre los mismos hechos".

NOTA: Cuando la conciliación extrajudicial en derecho sea requisito de procedibilidad y se instaure la demanda judicial, el juez impondrá multa a la parte que no haya justificado su inasistencia a la audiencia. Esta multa se impondrá hasta por el valor de dos salarios mínimos legales mensuales vigentes en favor del Consejo Superior de la Judicatura" (artículo 35 de la ley 640 del 2001).

Por favor confirmar su asistencia vía email a _____ o mediante llamada telefónica el No. _____

Atentamente,

Conciliador
CC.



3. ACTA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

CASO No. _____

En la ciudad de _____ a los _____ a las _____, ante _____, en calidad de conciliador (a), de conformidad con las facultades establecidas en la ley 446 de 1998, y el artículo _____ de la ley 640 de 2.001 y demás normas complementarias, comparecieron:

PARTE CONVOCANTE

_____, mayor de edad, identificado(a) como aparece al pie de su firma con domicilio en la ciudad de _____. En adelante a esta parte la denominaremos el **CONVOCANTE**.

PARTE CONVOCADA

_____, mayor de edad, identificado(a) como aparece al pie de su firma con domicilio en la ciudad de _____. En adelante a esta parte la denominaremos el **CONVOCADO**.

Los comparecientes han manifestado que su asistencia a la diligencia ha sido voluntaria y libre de presiones y que sus decisiones tienen el mismo carácter.

HECHOS

PRIMERO: Que el CONVOCANTE, el día _____, solicitó a este centro la realización de una audiencia de conciliación con _____, _____ y _____, con el fin de solucionar las diferencias relacionadas con _____, cuyos hechos y pretensiones para mayor objetividad se encuentran establecidos en la solicitud de conciliación presentada en este centro.

SEGUNDO: Los asistentes después de un intercambio de opiniones, bajo su responsabilidad deciden suscribir el presente acuerdo una vez el conciliador explica las características de la conciliación extrajudicial como son la confidencialidad, voluntariedad y autocomposición, así como los efectos de la ley 640 de 2.001, quienes manifestaron no tener duda alguna para firmar la presente acta.

TERCERO: Los asistentes manifiestan que _____

(No incluir enunciación del diálogo sostenido, éste es parte de la confidencialidad de la audiencia. No deberían incluirse expresiones como: cedió la palabra a ..., y el convocado contestó..., enseguida las partes discutieron sobre..., preguntó..., contradijo...)

CUARTO. Que las partes declaran que todas las manifestaciones realizadas en la presente audiencia se hicieron bajo los principios de la buena fe y de la libre voluntad, aspectos fundamentales de la conciliación extrajudicial.

CONSIDERANDO

1- Que en ejercicio de las funciones que le otorga al (servidor o servidora pública que actúa como conciliador o conciliadora) la Ley 446 de 1998 y la Ley 640 de 2001 y demás normas concordantes, amablemente ha ofrecido sus buenos oficios.

2- Una vez escuchadas las manifestaciones de las partes y analizadas y discutidas las propuestas presentadas por ellas, y para que se surtan los efectos previstos por los artículos 2469 y concordantes del Código Civil, art. 66 de la ley 446 de 1998, Ley 640 de 2001, y demás disposiciones conexas y complementarias, se ha llegado a un acuerdo conciliatorio que hace tránsito a **COSA JUZGADA Y PRESTA MÉRITO EJECUTIVO** en los siguientes términos:

ACUERDO

Las partes es decir los EL CONVOCANTE y EL CONVOCADO, de común acuerdo y de manera voluntaria se obligan mutuamente a:

PRIMERO: _____

SEGUNDO: _____

(indicar en cada uno de los acuerdos obligaciones claras expresas y exigibles de conformidad con el artículo 1 de la Ley 640 de 2001, que respondan el quién, a quién, qué, por qué, cómo, cuándo y dónde)



PARÁGRAFO FINAL

Las partes se declaran a paz y salvo por todo concepto, y renuncian a presentar demandas civiles, comerciales, laborales, penales y administrativas sobre las diferencias motivo del presente acuerdo, siempre y cuando las obligaciones aquí consignadas se cumplan.

*No siendo otro el motivo del presente acuerdo, leída, revisada y aprobada por las partes sin nada que objetar, y declarando que las obligaciones las entienden como claras expresas y exigibles, se firma por quienes lo celebran en la ciudad de _____, hoy _____.
_____.*

CONVOCANTE:

C.C.No.
Domicilio
Correo
Teléfono

CONVOCADO:

C.C.No.
Domicilio
Correo
Teléfono

Conciliador

4. CONSTANCIA DE IMPOSIBILIDAD

CASO No. _____

EL SUSCRITO CONCILIADOR DE (ENTIDAD PÚBLICA)

HACE CONSTAR

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2º de la Ley 640 de 2001 se procede a suscribir la presente constancia en los siguientes términos.

Que _____, le solicitó el día _____, la citación a una audiencia de conciliación con _____, para resolver las diferencias presentadas, con ocasión de _____

_____, cuyos hechos y pretensiones para mayor claridad y objetividad se encuentran establecidos en la solicitud de conciliación presentada.

El suscrito conciliador, sin que exista ninguna inhabilidad o incompatibilidad legal, procedió a citar a las partes el día _____ a las _____, en _____, reunión a la que asistieron:

PARTE CONVOCANTE

_____, mayor de edad, identificado(a) como aparece al pie de su firma con domicilio en la ciudad de _____.

PARTE CONVOCADA:

_____, mayor de edad, identificado(a) como aparece al pie de su firma con domicilio en la ciudad de _____.



A los asistentes en el curso de la audiencia se les dio el uso de la palabra y después de un intercambio de opiniones, quedó clara la imposibilidad de llegar a un acuerdo conciliatorio en relación con los hechos que motivaron la solicitud de conciliación, una vez el conciliador explicó las características de la conciliación extrajudicial como son la confidencialidad, voluntariedad y autocomposición y los efectos legales del presente documento.

Para constancia, una vez leída y revisada sin nada que objetar se firma por quienes asistieron, en _____ el día _____

CONVOCANTE:

C.C.No.
Domicilio
Correo
Teléfono

CONVOCADO:

C.C.No.
Domicilio
Correo
Teléfono

Conciliador

5. CONSTANCIA DE INASISTENCIA

CASO No. _____

EL SUSCRITO CONCILIADOR DE (ENTIDAD PÚBLICA)

HACE CONSTAR:

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2º de la Ley 640 de 2001 se procede a suscribir la presente constancia en los siguientes términos.

Que _____, le solicitó el día _____, la citación a una audiencia de conciliación con _____, para resolver las diferencias presentadas, con ocasión de:

_____, cuyos hechos y pretensiones para mayor claridad y objetividad se encuentran establecidos en la solicitud de conciliación presentada.

El suscrito conciliador, sin que exista ninguna inhabilidad o incompatibilidad legal, procedió a citar a las partes el día _____ a las _____ en _____, reunión a la que asiste únicamente la parte _____ (convocante o convocada) identificado(a) con _____, domicilio: _____ correo: _____.

En consecuencia, vencido el término legal establecido para el efecto y no habiéndose presentado excusa (o presentándose excusa) por su inasistencia, por parte de _____, teniendo en cuenta lo anotado con anterioridad en relación con la notificación y de conformidad con el artículo 22 de la Ley 640 de 2001, se procede a suscribir la presente constancia dentro del término legal.

Dada en _____, el _____ de _____ de 20__.

Conciliador



» CASOS COMUNES

A continuación, se relacionan los casos más comunes que se solicitan en conciliación por materia, independientemente del servidor o servidora públicos que actúen como conciliador o conciliadora. Es de anotar que la normatividad en conciliación autoriza a los terceros neutrales a conciliar por materias, no por asuntos específicos.

— **Tabla 4.** *Material de apoyo para los operadores.*

MATERIA	CASOS COMUNES
CIVIL Y COMERCIAL	• Restitución de inmuebles de vivienda y comerciales • Terminación de contratos de arrendamiento • Pago de deudas • Convivencia (diferencia entre vecinos, ruido, riñas, espacios, linderos) • Choque de vehículos • Incumplimiento de contratos (mecánica, carpintería, plomería) • Contratos de obra • Mejoras locativas • Terminación y liquidación de contratos de prestación de servicios • Relacionados con los establecimientos de comercio • Propiedad industrial (marcas, patentes, nombres, competencia desleal) • Derechos del consumidor
FAMILIA	• Declaración de uniones maritales de hecho • Terminación unión marital de hecho y disolución y liquidación de la sociedad patrimonial de hecho • Disolución y liquidación de las sociedades conyugales • Alimentos (salud, educación, vivienda, vestuario, recreación, alimentos en sí) • Visitas • Custodia y cuidado personal • Permisos de salida del país de los menores • Inasistencia alimentaria
LABORAL	• Derechos inciertos y discutibles: • Terminación del contrato de trabajo • Conflictos en el contrato de trabajo: reintegro o indemnización • Derechos supeditados a plazo o condición. Ejemplo pensión (edad y tiempo de servicio)
PENAL	Asuntos querellables, entre otros: • Injuria • Calumnia • Hurto • Lesiones personales

A continuación, se presentan dos modelos de actas de los casos más comunes en materia civil:

MODELO ACTA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN (Caso de Pago de una obligación pecuniaria)

En la ciudad de _____, a los ____ días del mes de ____ de ____, siendo las ____ .M., ante _____, (cargo del servidor público), quien está legalmente habilitado para actuar en calidad de Conciliador, de conformidad con las facultades establecidas en el artículo 16 de la ley 640 de 2001, y demás normas concordantes y complementarias, comparecieron las siguientes personas :

Por la parte convocante, el/la señor(a) _____, mayor de edad, domiciliado/a en _____, identificado/a con la cédula de ciudadanía número _____ expedida en _____, quién comparece en su propio nombre y/o en representación de _____, con base en poder especial legalmente otorgado en su favor por el/la señor/a _____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____ expedida en _____, y su Apoderado/a Doctor/(a), _____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____ expedida en _____, Abogado/a titular de la tarjeta profesional número _____ del Consejo Superior de la Judicatura, con base en /poder especial otorgado en la diligencia, con expresas facultades para conciliar. /poder general otorgado en su favor mediante escritura pública número _____ del ____ de ____ de _____, otorgada en la notaría _____, del circulo notarial de _____, allegado a la diligencia en ejemplar idóneo, con expresas facultades para conciliar.

Por la parte convocada, el/los/la/las señor(a)/es/as _____, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de _____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____ expedida en _____, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de _____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____ expedida en _____, y _____, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de _____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____ expedida en _____.

Las comparecientes han manifestado que su asistencia a la diligencia ha sido voluntaria y libre de presiones.

HECHOS

PRIMERO.- Que mediante escrito radicado ante el suscrito servidor público, el/la señor (a), _____ solicitó convocar audiencia de conciliación con el/la/los/las señor/a/es/as _____, para



solucionar las controversias surgidas con motivo del no pago de una obligación económica derivada de _____. En cuantía estimada en la suma de _____, discriminada de la siguiente manera: la suma de _____ por concepto de capital adeudado; la suma de _____ por concepto de intereses y la suma de _____ por concepto de _____.

SEGUNDO. - Que, en audiencia de conciliación, el/la/los/las señor/a/es/as _____, han manifestado su intención de acordar con la parte convocante los términos de solución del conflicto expuesto, bajo las condiciones que se convengan en la diligencia, sin interponer ninguna clase de oposición.

El/la señor(a) _____, ha(n) manifestado que a través de la citación a la presente diligencia pretenden obtener con el/la/los/las señor/a/es/as _____, un acuerdo en relación con los hechos antes mencionados.

CONSIDERANDO

1. Que el servidor público _____, actuando en su calidad de _____, actúa en ejercicio de las funciones de su cargo derivadas del artículo 116 de la Constitución Nacional, como Conciliador en la presente diligencia.
2. Una vez escuchadas las manifestaciones de las partes y analizadas y discutidas las propuestas presentadas por ellas, y para que se surtan los efectos previstos por los artículos 2469 y concordantes del Código Civil y el artículo 66 de la Ley 446 de 1998 y demás disposiciones conexas y complementarias, se ha llegado a un acuerdo conciliatorio, que hace tránsito a COSA JUZGADA Y PRESTA MÉRITO EJECUTIVO en los siguientes términos:

ACUERDO

ARTICULO ÚNICO.- El/la/los/las señor/a/es/as _____, se obliga(n) a reconocer y pagar a favor de el/la señor(a) _____, la suma total de _____ PESOS (\$) _____ moneda legal colombiana, sumatoria de los valores causados por los siguientes conceptos: (1) Valor de capital de _____, por valor de _____ (\$ _____); (2) _____ por valor de _____ (\$ _____).

PARÁGRAFO: La suma total a que se refiere el presente Artículo se pagará el día _____ de _____ de _____, en dinero efectivo / mediante consignación en la cuenta _____, del Banco _____, distinguida con el número _____, de la cual es titular _____.

PARÁGRAFO FINAL

Las partes se declaran a Paz y Salvo mutuamente, respecto al pago de las obligaciones objeto de la solicitud de conciliación y por tanto renuncian a iniciar cualquier reclamación judicial o extrajudicial, por la vía civil, comercial, laboral, o penal, relativa a dicho concepto, siempre y cuando se cumplan las obligaciones aquí consagradas.

El presente acuerdo sustituye y deja sin efecto cualquier convenio verbal o escrito celebrado con anterioridad entre las partes, con el mismo objeto.

Para constancia, se firma por quienes asistieron.

*(nombre del convocante(s))
(identificación del convocante(s))
(dirección del convocante(s))
(correo electrónico/número celular del convocante(s))*

*(nombre del convocado(s))
(identificación del convocado(s))
(dirección del convocado (s))
(correo electrónico/número celular del convocado(s))*

Nombre del Conciliador(a)
Cargo del servidor público
Conciliador



ACTA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN (Caso restitución de inmueble arrendado)

En la ciudad de _____, a los _____ días del mes de _____ de _____, siendo las _____.M., ante _____, (cargo del servidor público), quien está legalmente habilitado para actuar en calidad de Conciliador, de conformidad con las facultades establecidas en el artículo 16 de la ley 640 de 2001, y demás normas concordantes y complementarias, comparecieron las siguientes personas :

Por la parte convocante, el/la señor(a) _____, mayor de edad, domiciliado/a en _____, identificado/a con la cédula de ciudadanía número _____ expedida en _____, quién comparece en su propio nombre y/o en representación de _____, con base en poder especial legalmente otorgado en su favor por el/la señor/a _____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____ expedida en _____, y su Apoderado/a Doctor/(a), _____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____ expedida en _____, Abogado/a titular de la tarjeta profesional número _____ del Consejo Superior de la Judicatura, con base en /poder especial otorgado en la diligencia, con expresas facultades para conciliar. /poder general otorgado en su favor mediante escritura pública número _____ del ____ de ____ de _____, otorgada en la notaría _____, del circulo notarial de -----, allegado a la diligencia en ejemplar idóneo, con expresas facultades para conciliar.

Por la parte convocada, el/los/la/las señor(a)/es/as _____, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de _____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____ expedida en _____, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de _____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____ expedida en _____, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de _____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____ expedida en _____.

Las comparecientes han manifestado que su asistencia a la diligencia ha sido voluntaria y libre de presiones.

HECHOS

PRIMERO.- Que mediante escrito radicado en el Centro de Conciliación el día ____ de ____ de _____, el/la señor(a), solicitó convocar audiencia de conciliación con el/la/los/las señor/a/es/as _____, para solucionar las controversias surgidas con motivo del incumplimiento del contrato de arrendamiento celebrado sobre el inmueble ubicado en la _____, de la ciudad de _____ y la restitución del inmueble.

SEGUNDO.- Que en audiencia de conciliación el/la/los/las señor/a/es/as _____, han manifestado su intención de restituir el inmueble arrendado bajo las condiciones que se convengan en la diligencia, sin interponer ninguna clase de oposición.

El/la señor(a) _____, ha manifestado que a través de la citación a la presente diligencia pretende obtener con el/la/los/las señor/a/es/as _____, un acuerdo en relación con los hechos antes mencionados.

CONSIDERANDO

1. Que el servidor público _____, actuando en su calidad de _____, actúa en ejercicio de las funciones de su cargo derivadas del artículo 116 de la Constitución Nacional, como Conciliador en la presente diligencia.

2. Una vez escuchadas las manifestaciones de las partes y analizadas y discutidas las propuestas presentadas por ellas, y para que se surtan los efectos previstos por los artículos 2469 y concordantes del Código Civil y el artículo 66 de la Ley 446 de 1998 y demás disposiciones conexas y complementarias, se ha llegado a un acuerdo conciliatorio, que hace tránsito a COSA JUZGADA Y PRESTA MÉRITO EJECUTIVO en los siguientes términos:

ACUERDO:

ARTICULO PRIMERO. El/la/los/las señor/a/es/as _____, se obligan a restituir el inmueble ubicado en la _____, de la ciudad de _____, cuyos linderos e identificación aparecen relacionados en contrato de arrendamiento vigente entre las partes, /la escritura pública número ____ del ____ de ____ de _____, otorgada en la notaría _____ del círculo notarial de _____, a favor de _____, el día _____ de _____ de _____, a las _____.M.

ARTICULO SEGUNDO. Las partes comparecientes convienen que la restitución de inmueble a que se refiere el Artículo Primero anterior, requiere que el/la/los/las señor/a/es/as _____, reciban el día ____ de _____ de _____, a las _____.M., al arrendador/a convocante, quién realizará una inspección del inmueble objeto de restitución, igualmente se obliga(n) a entregar en la misma fecha, a el/la arrendador(a) los recibos de los servicios públicos del inmueble debidamente pagados a la fecha y debidamente retirados los servicios públicos que hubieren sido instalados en el inmueble por disposición de la parte convocada, igualmente constituirá(n) un remanente por el valor de los servicios públicos causados y no facturados aún por las empresas de servicios respectivas y la entrega material del inmueble se surtirá en las mismas condiciones en que les fue entregado.

PARÁGRAFO. Las partes comparecientes determinan que las obligaciones pecuniarias derivadas del contrato de arrendamiento se seguirán causando hasta la fecha de entrega efectiva del inmueble.



ARTICULO TERCERO- Las partes comparecientes determinan que en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones pactadas en la presente acta de acuerdo conciliatorio, se dará aplicación a la disposición contenida en el artículo 69 de la Ley 446 de 1998, efecto para el cual bastará el aviso de la arrendadora para iniciar la diligencia de restitución forzada respectiva.

PARÁGRAFO FINAL

Las partes se declaran a Paz y Salvo mutuamente, única y exclusivamente, respecto a la restitución del inmueble arrendado y por tanto renuncian a iniciar cualquier reclamación judicial o extrajudicial, por la vía civil, comercial, laboral, o penal, relativa a dicha restitución, siempre y cuando se cumplan las obligaciones aquí consagradas.

El presente acuerdo sustituye y deja sin efecto cualquier convenio verbal o escrito celebrado con anterioridad entre las partes, con el mismo objeto.

Para constancia, se firma por quienes asistieron.

(nombre del convocante(s))
(identificación del convocante(s))
(dirección del convocante(s))
(correo electrónico/número celular del convocante(s))

(nombre del convocado(s))
(identificación del convocado(s))
(dirección del convocado (s))
(correo electrónico/número celular del convocado(s))

Nombre del Conciliador(a)
Cargo del servidor público
Conciliador

2 »

GUÍA DE ATENCIÓN PARA EL INSPECTOR O INSPECTORA DE POLICÍA COMO SERVIDOR PÚBLICO CONCILIADOR

CONTEXTUALIZACIÓN

La función policiva se encuentra relacionada con las condiciones para la convivencia en el territorio nacional al propiciar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de las personas naturales y jurídicas, en procura de una convivencia pacífica.

En este marco, las inspecciones de Policía cumplen la función de promover la convivencia pacífica, prevenir, conciliar y resolver los conflictos que surgen de las relaciones entre las personas.

A continuación, se presentan los aspectos que soportan legal y procedimentalmente la función como conciliador del inspector o inspectora de como servidor o servidora públicos que presta sus servicios en las zonas urbanas y rurales del territorio colombiano.



» **NORMATIVIDAD ESPECÍFICA EN MATERIA DE CONCILIACIÓN PARA EL INSPECTOR O LA INSPECTORA DE POLICÍA**

En la Guía General respecto de la conciliación extrajudicial y judicial realizada por servidoras y servidores públicos se presentó el marco normativo que rige para la aplicación del mecanismo de la conciliación.

En este aparte se hace referencia a la normatividad que específicamente regula esta actividad. El 30 de enero de 2017 entró en vigencia el Código de Policía y Convivencia *"Para vivir en paz"* (Ley 1801 de 2016), que busca la interacción pacífica, respetuosa y armónica entre los ciudadanos y ciudadanas, de forma preventiva y apunta a corregir comportamientos en procura de conservar el fin superior de la convivencia, entendida como la interacción pacífica, respetuosa y armónica entre las personas, con los bienes, y con el ambiente, en el marco del ordenamiento jurídico (L. 1801/16, art. 5).

La normatividad relativa a la conciliación está contenida en los artículos 206, y del 231 al 234 del mencionado Código de Policía.

Por otra parte, en materia de conciliación, el Artículo 69 de la Ley 446 de 1998, asigna a los inspectores e inspectoras de policía la labor de coadyuvar el cumplimiento de los acuerdos relacionados con la restitución de los inmuebles arrendados, cuando se dé el incumpliendo de un acuerdo suscrito en un acta de conciliación. Si bien esta no es una labor en el marco propio de la conciliación, es de gran importancia su participación para garantizar el cumplimiento de los acuerdos que redunda en la sostenibilidad de una convivencia pacífica

» **COMPETENCIA DEL INSPECTOR O LA INSPECTORA DE POLICÍA EN MATERIA DE CONCILIACIÓN**

En el numeral 1 del artículo 206 del Código de Policía se establecen las atribuciones de los inspectores e inspectoras de policía rurales, urbanos y corregidores o corregidoras, indicando entre otras, la siguiente: *"Conciliar para la solución de conflictos de convivencia, cuando sea procedente"*.

El Libro Tercero trata entre otros, sobre los Mecanismos alternativos de solución de desacuerdos y conflictos, indicando en su artículo 231 que *"Los desacuerdos y los conflictos relacionados con la convivencia pueden ser objeto de conciliación ..., sólo en relación con derechos renunciables y transigibles y cuando no se trate de situaciones de violencia"*.

Respecto de la conciliación en materia de convivencia, el artículo 232 establece que procederá ante el Inspector o Inspectora de Policía en cualquier etapa del trámite del procedimiento o en el momento en que se presente el desacuerdo o conflicto de convivencia.

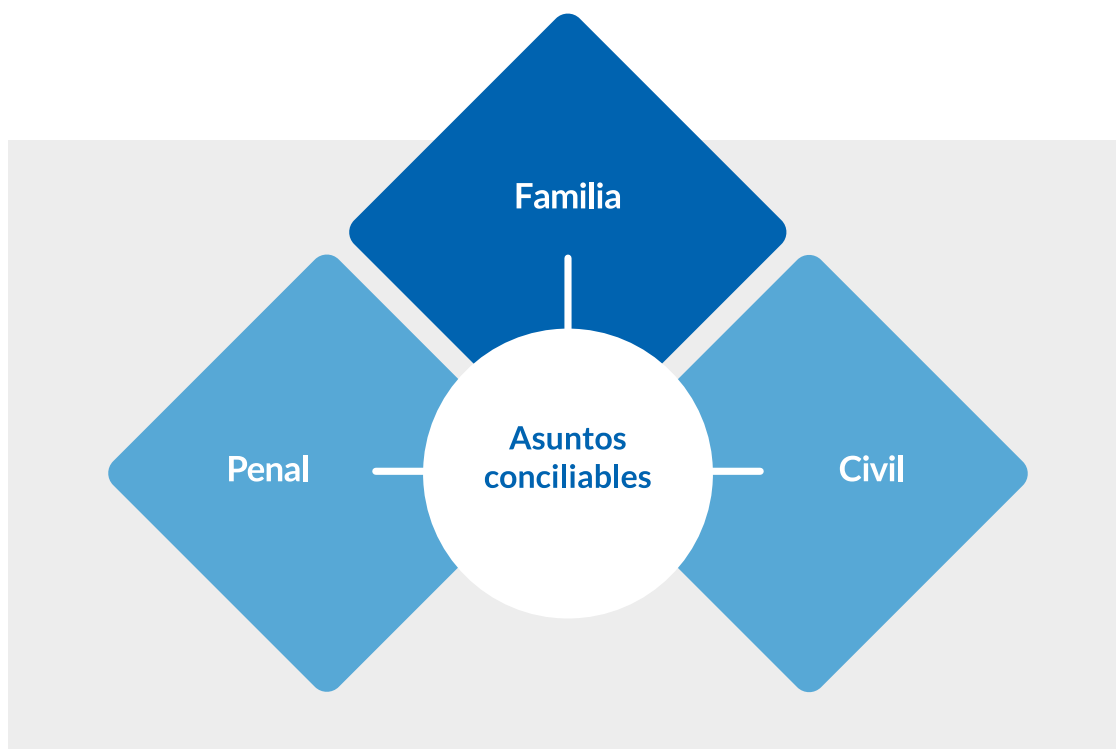
De conformidad con el párrafo del artículo 233 del mencionado Código, en los procedimientos relativos a comportamientos contrarios a la posesión y mera tenencia de bienes inmuebles que se relacionan en el Título VII del Libro II, es obligatoria la invitación a conciliar:

» ASUNTOS CONCILIABLES Y NO CONCILIABLES

• ASUNTOS CONCILIABLES

De conformidad con las atribuciones dadas al inspector o inspectora de Policía, las materias en las que puede conciliar son:

—Gráfica 5. Material de apoyo para los operadores.



En materia de familia, de acuerdo con la normatividad vigente, son conciliables por el Inspector e inspectora de Policía los siguientes asuntos:

- Controversias sobre la custodia y el régimen de visitas sobre menores e incapaces
- Asuntos relacionados con las obligaciones alimentarias.
- Declaración de la unión marital de hecho, su disolución y la liquidación de la sociedad patrimonial,
- Rescisión de la partición en las sucesiones y en las liquidaciones de sociedad conyugal o de sociedad patrimonial entre compañeros permanentes.
- Conflictos sobre capitulaciones matrimoniales.
- Controversias entre cónyuges sobre la dirección conjunta del hogar y entre padres y madres sobre el ejercicio de la autoridad sobre hijos e hijas o la patria potestad, separación de bienes y de cuerpos.

En materia civil el Inspector o la inspectora de Policía puede conocer sobre los siguientes asuntos:



- *Obligaciones civiles como títulos valores, contratos, responsabilidad extracontractual y demás situaciones de carácter civil.*
- *Deudas, contratos de arrendamiento de suministro.*
- *Daños a propiedades, a vehículos.*
- *Obligaciones de hacer mediante negocio jurídico.*

Adicionalmente, de conformidad con el párrafo del artículo 233 del mencionado Código, en los procedimientos relativos a comportamientos contrarios a la posesión y mera tenencia de bienes inmuebles que se relacionan a continuación, es obligatoria la invitación a conciliar en los siguientes asuntos:

- *Perturbar, alterar o interrumpir la posesión o mera tenencia de un bien inmueble ocupándolo ilegalmente.*
- *Perturbar la posesión o mera tenencia de un inmueble o mueble por causa de daños materiales o hechos que la alteren, o por no reparar las averías o daños en el propio inmueble que pongan en peligro, perjudiquen o molesten a los vecinos.*
- *Instalar servicios públicos en inmuebles que hayan sido ocupados ilegalmente.*
- *Omitir el cerramiento y mantenimiento de lotes y fachadas de edificaciones.*
- *Impedir el ingreso, uso y disfrute de la posesión o tenencia de inmueble al titular de este derecho.*

En materia penal, el artículo 522 de la Ley 906 de 2004, establece que son objeto de conciliación los delitos querellables, señalados en el artículo 74 de la misma Ley, entre los que se encuentran:

- *Lesiones personales sin secuelas que produjeran incapacidad para trabajar o enfermedad sin exceder 60 días.*
- *Injuria.*
- *Calumnia.*
- *Abuso de confianza.*

• ASUNTOS NO CONCILIABLES

No son conciliables los comportamientos que infringen o resultan contrarios a las normas urbanísticas, ambientales, sanitarias, del uso del espacio público, del ejercicio de la actividad económica, de la libertad de circulación, de las interacciones entre las personas y las autoridades, los que afectan la integridad de niños, niñas y adolescentes, del ejercicio de la prostitución, y del derecho de reunión. Tampoco es conciliable la violencia contra la mujer y la violencia intrafamiliar (Ley 1257 de 2008, delitos no querellables)

Las medidas correctivas de competencia de los y las comandantes de estación, subestación o centro de atención inmediata de Policía tampoco son susceptibles de conciliación.

» PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLO DE CONDUCCIÓN DE LA AUDIENCIA Y DE LOS PASOS POSTERIORES Y ANTERIORES.

Como procedimiento para la conciliación por el inspector o la inspectora de Policía, la Ley 1801 de 2016 de Policía establece que deben escucharse las partes que se encuentren en conflicto, y el conciliador o la conciliadora debe proponer fórmulas de solución que pueden ser acogidas o no.

Si se da un acuerdo, se suscribe el acta de conciliación, donde se consignarán las obligaciones a cargo de cada una de las personas interesadas, con los efectos de una sentencia, esto es que hace tránsito a cosa juzgada y presta mérito ejecutivo ante las autoridades judiciales competentes. Para el caso de las inspecciones de policía, las actas se registran de conformidad con el artículo 14 inciso 4 de la Ley 640 de 2001

En cuanto a los Alimentos, de conformidad con la Ley 1098 de 2006, se deben observar ciertas reglas en materia de conciliación, que establece así:

- Siempre que se conozca la dirección donde puede recibir notificaciones el obligado a suministrar alimentos, el defensor o comisario de familia lo citará a audiencia de conciliación. En caso contrario, elaborará informe que suplirá la demanda y lo remitirá al Juez de Familia para que inicie el respectivo proceso. Cuando habiendo sido debidamente citado a la audiencia el obligado no haya concurrido, o habiendo concurrido no se haya logrado la conciliación, fijará cuota provisional de alimentos, pero sólo se remitirá el informe al juez si alguna de las partes lo solicita dentro de los cinco días hábiles siguientes.
- Cuando se logre conciliación se levantará acta en la que se indicará: el monto de la cuota alimentaria y la fórmula para su reajuste periódico; el lugar y la forma de su cumplimiento; la persona a quien debe hacerse el pago, los descuentos salariales, las garantías que ofrece el obligado y demás aspectos que se estimen necesarios para asegurar el cabal cumplimiento de la obligación alimentaria. De ser el caso, la autoridad promoverá la conciliación sobre custodia, régimen de visitas y demás aspectos conexos.
- Se aplica también al ofrecimiento de alimentos a niños, las niñas o los adolescentes.

Frente a las violencias de género en conflictos intrafamiliares, de conformidad con la Corte constitucional:

“En materia de familia pueden existir circunstancias de violencia intrafamiliar que impidan crear bases para el diálogo constructivo y de respeto mutuo entre las partes, donde sea posible escuchar y reconocer al otro como interlocutor y que posibilite la solución del conflicto. En estas condiciones no resulta efectivamente conducente a la luz del fin de garantizar la convivencia pacífica forzar un espacio de encuentro que dada la naturaleza de los conflictos que surgen en un ambiente de violencia intrafamiliar, puede resultar contraproducente para alcanzar la solución pacífica del conflicto, cometer a la víctima a la obligación de encontrarse con su agresor”.

La Ley 1257 de 2008 en su artículo 8 literal **k)** en relación con el derecho de las víctimas señala que las mujeres tienen derecho a decidir libremente si pueden ser confrontadas



con el agresor en cualquiera de los espacios de atención; igualmente, en el artículo 4° del Decreto 4799 de 2011 se incorpora el derecho de las mujeres a no ser confrontadas por el agresor y se indica que en el trámite de las medidas de protección, este derecho se garantizará en relación con la etapa de conciliación ante cualquiera de las autoridades competentes.

En cuanto al protocolo de conducción de la audiencia de conciliación y de los pasos posteriores y anteriores a su realización, en la Guía General que forma parte de esta Caja de Herramientas se presentan detalladamente cada uno de estos.

» **MODELOS DE DOCUMENTOS A SUSCRIBIR**

Los modelos generales de documentos a suscribir por las servidoras y los servidores públicos que actúan como conciliadoras y conciliadores se presentan en la Guía General que forma parte de esta Caja de Herramientas.

» **RUTAS DE ATENCIÓN**

A continuación, se presenta el cuadro que permite a las autoridades tener claridad sobre los conflictos que pueden conciliar y a quién acudir. Los pasos por seguir se presentan en cada una de las guías de los servidores y servidores públicos locales autorizados para conciliar:

- **Materia de familia:**

- Conciliadores y conciliadoras de los centros de conciliación.
- Defensores, defensoras comisarios y comisaria de familia.
- Delegados y Delegadas regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo.
- Agentes del Ministerio Público ante las autoridades judiciales y administrativas en asuntos de familia.
- Notarios y notarias.
- A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, el personero o personera, juez o jueza civiles o promiscuos municipales.
- Inspector o inspectora de policía.

- **Materia civil:**

- Juez o jueza civiles.
- Conciliadores y conciliadoras de los centros de conciliación.
- Delegados o delegadas regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo
- Agentes del ministerio público en materia civil.
- Notarios y notarias.
- A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, personero o personera, juez o jueza civiles o promiscuos municipales.

- Superintendencia de Sociedades.
- Inspector o inspectora de policía.
- **Materia penal - Ley 906 de 2004:**
 - Inspector de policía.
 - Fiscalía General de la Nación.

3 »

GUÍA DE ATENCIÓN EN CONCILIACIÓN PARA EL PERSONERO O LA PERSONERA MUNICIPAL

CONTEXTUALIZACIÓN

Las personerías municipales son organismos del orden municipal que ejercen control administrativo y a su vez representan a la comunidad ante la administración municipal garantizando la defensa de sus derechos; forman parte del Ministerio Público y cumplen un papel fundamental en la protección de los derechos humanos y la guarda de los principios del estado social de derecho, así como para la vigencia de la moralidad administrativa y la defensa de los intereses de la comunidades locales.

De conformidad con el Estatuto del Personero municipal², “el personero debe asegurar que el derecho a la vida se respete de manera íntegra en su municipio, así como los demás derechos *fundamentales vinculados a ejercicio de las libertades públicas y al debido proceso*”.

» **NORMATIVIDAD ESPECÍFICA EN MATERIA DE CONCILIACIÓN PARA EL PERSONERO O LA PERSONERA MUNICIPAL**

En la Guía General respecto de la conciliación extrajudicial y judicial realizada por servidoras y servidores públicos se presentó el marco normativo que rige para la aplicación del mecanismo de la conciliación.

Estas normas básicas de la conciliación son las que regulan la función de conciliación del personero o personera; no existen normas de otro orden que reglamenten esta función.

» **COMPETENCIA DEL PERSONERO O DE LA PERSONERA MUNICIPAL EN MATERIA DE CONCILIACIÓN**

En materia de conciliación, el artículo 5 de la Ley 640 de 2001, le otorgó al personero o personera la facultad como conciliador o conciliadora en derecho, para lo cual no es necesario que ostente el título de profesional del Derecho.

En cuanto a las materias civil, laboral y de familia, en las que se faculta expresamente al personero o personera municipal para fungir como conciliador o conciliadora, los artículos 27, 28 y 31 de la Ley 640 de 2001, establecen que, a falta de conciliadores o conciliadoras de centros de conciliación, de delegados o delegadas regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, de agentes del Ministerio Público en materia civil y de notarios y notarias, de manera **residual** la conciliación puede ser adelantada por los personeros o personeras. Es decir, solamente tiene competencia si no concurre ninguno de los servidores o servidoras públicos antes indicados.

De conformidad con el artículo 32 de la Ley 640 de 2001, en la conciliación extrajudicial en derecho en asuntos de familia, el personero o la personera podrá solicitar al juez o jueza competente la toma de las medidas provisionales previstas en la ley, en caso de violencia familiar, de amenaza o violación de los derechos fundamentales constitucionales de la familia o de sus integrantes.

Asimismo, en desarrollo de la facultad conferida, es deber del personero o la personera municipal analizar las condiciones de cada caso, e *“...interpretar las normas aplicables de la forma que mejor contribuya a materializar el derecho de acceso a la administración de justicia”* de tal manera que no se desconozcan los derechos de las personas al aplicar la calidad residual de su función conciliadora.

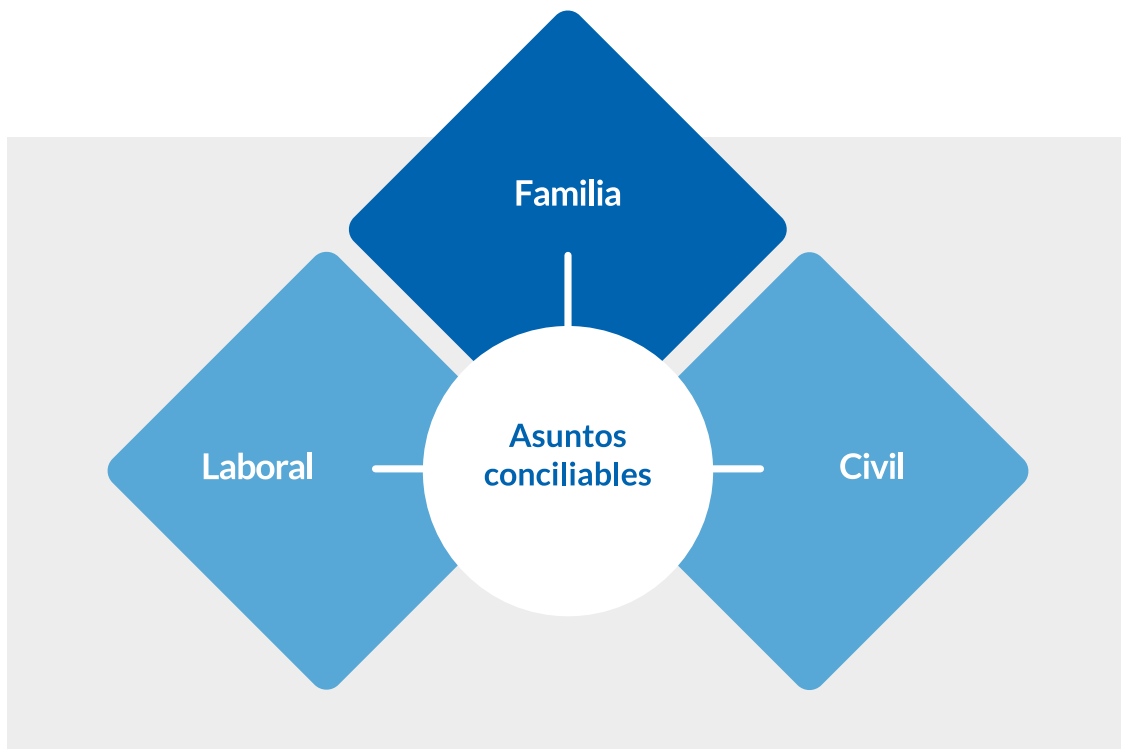
» **ASUNTOS CONCILIABLES Y NO CONCILIABLES**

• **ASUNTOS CONCILIABLES**

De conformidad con las atribuciones dadas al Personero, las materias en las que puede conciliar son:



— **Gráfica 6.** *Material de apoyo para los operadores.*



En materia de familia, de acuerdo con la normatividad vigente, son conciliables por el personero o la personera los siguientes asuntos:

- *Fijación provisional de residencia separada.*
- *Fijación de cauciones de comportamiento conyugal.*
- *Alimentos entre cónyuges, si hay hijos o hijas menores.*
- *Custodia y cuidado de los hijos e hijas, padres, madres y alimentos.*
- *Regulación de visitas, crianza, educación y protección hijos e hijas menores de edad.*

En materia civil el personero o la personera puede conocer sobre los siguientes asuntos:

- *Conflictos derivados de Arrendamientos.*
- *Propiedad horizontal.*
- *Propiedad intelectual.*
- *Régimen concursal.*
- *Competencia desleal.*
- *Protección al consumidor.*
- *Adquisición y reivindicación de dominio.*
- *Títulos valores.*
- *Sociedades civiles y comerciales.*
- *Efectos patrimoniales del delito.*

En materia laboral, de acuerdo con la normatividad vigente, son conciliables por el personal o la personera, los siguientes asuntos:

- Asuntos susceptibles de transacción y desistimiento, así como los derechos inciertos y discutibles y los derechos por naturaleza renunciables.
- Solamente respecto a conflictos de carácter individual, toda vez que los conflictos colectivos se manejan a través de Negociación Colectiva y el arreglo Directo (Artículos 432 y siguientes del C.S.T.).

• ASUNTOS NO CONCILIABLES

No son susceptibles de conciliación en materia Civil, los asuntos a continuación relacionados:

- Asuntos relacionados con el estado civil de las personas, porque por definición legal es irrenunciable, intransferible, imprescriptible y sus calidades se encuentran fuera del comercio.
- Los derechos personalísimos como el nombre, la patria potestad, los derechos de usufructo, uso o habitación.
- Los derechos morales derivados de la propiedad intelectual
- La negociación o afectación con gravámenes de bienes de propiedad de incapaces, salvo la necesaria autorización judicial
- Asuntos que adolezcan de los requisitos fundamentales de la autonomía de la voluntad, como son la capacidad legal, el consentimiento libre de vicios de error, fuerza o dolo y un objeto y causa lícitos.
- Asuntos sobre los cuales existe expresa prohibición legal de conciliar.

En materia de familia no procede la conciliación, tratándose de los siguientes asuntos:

- La nulidad del Matrimonio Civil.
- La interdicción.
- La Adopción.
- Los procesos de jurisdicción voluntaria.
- Los procesos en los que actúe un Curador Ad Litem, en representación de una parte ausente emplazada.
- Asuntos relativos al Estado Civil de las Personas.
- Lo alimentos futuros.
- Los derechos ciertos e indiscutibles.
- Los derechos inexistentes.
- La violencia contra la mujer. "La mujer víctima tiene derecho a no conciliar y a no ser confrontada con su agresor en cualquier espacio de atención y en cualquier procedimiento administrativo y judicial. (Art. 8. Ley 1257/08)".



» PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLO DE CONDUCCIÓN DE LA AUDIENCIA Y DE LOS PASOS POSTERIORES Y ANTERIORES.

En cuanto a los Alimentos, de conformidad con la Ley 1098 de 2006, se deben observar ciertas reglas en materia de conciliación, que establece así:

- Siempre que se conozca la dirección donde puede recibir notificaciones el obligado a suministrar alimentos, el defensor o comisario de familia lo citará a audiencia de conciliación. En caso contrario, elaborará informe que suplirá la demanda y lo remitirá al Juez de Familia para que inicie el respectivo proceso. Cuando habiendo sido debidamente citado a la audiencia el obligado no haya concurrido, o habiendo concurrido no se haya logrado la conciliación, fijará cuota provisional de alimentos, pero sólo se remitirá el informe al juez si alguna de las partes lo solicita dentro de los cinco días hábiles siguientes.
- Cuando se logre conciliación se levantará acta en la que se indicará: el monto de la cuota alimentaria y la fórmula para su reajuste periódico; el lugar y la forma de su cumplimiento; la persona a quien debe hacerse el pago, los descuentos salariales, las garantías que ofrece el obligado y demás aspectos que se estimen necesarios para asegurar el cabal cumplimiento de la obligación alimentaria. De ser el caso, la autoridad promoverá la conciliación sobre custodia, régimen de visitas y demás aspectos conexos.
- Se aplica también al ofrecimiento de alimentos a niños, las niñas o los adolescentes.

Frente a las violencias de género en conflictos intrafamiliares, de conformidad con la Corte constitucional:

"En materia de familia pueden existir circunstancias de violencia intrafamiliar que impidan crear bases para el diálogo constructivo y de respeto mutuo entre las partes, donde sea posible escuchar y reconocer al otro como interlocutor y que posibilite la solución del conflicto. En estas condiciones no resulta efectivamente conducente a la luz del fin de garantizar la convivencia pacífica forzar un espacio de encuentro que dada la naturaleza de los conflictos que surgen en un ambiente de violencia intrafamiliar, puede resultar contraproducente para alcanzar la solución pacífica del conflicto, cometer a la víctima a la obligación de encontrarse con su agresor".

La Ley 1257 de 2008 en su artículo 8 literal k) en relación con el derecho de las víctimas señala que las mujeres tienen derecho a decidir libremente si pueden ser confrontadas con el agresor en cualquiera de los espacios de atención; igualmente, el artículo 4° del Decreto 4799 de 2011 se incorpora el derecho de las mujeres a no ser confrontadas por el agresor y se indica que en el trámite de las medidas de protección, este derecho se garantizará en relación con la etapa de conciliación ante cualquiera de las autoridades competentes.

En cuanto al protocolo de conducción de la audiencia de conciliación y de los pasos posteriores y anteriores a su realización, en la Guía General que forma parte de esta Caja de Herramientas en MRC se presentan detalladamente cada uno de estos.

» MODELOS DE DOCUMENTOS A SUSCRIBIR

Los modelos generales de documentos a suscribir por las servidoras y los servidores públicos que actúan como conciliadoras y conciliadores se presentan en la Guía General que forma parte de esta Caja de Herramientas.

» RUTAS DE ATENCIÓN

A continuación, se presenta el cuadro que permite a las autoridades tener claridad sobre los conflictos que pueden conciliar y a quién acudir. Los pasos que seguir se presentan en cada una de las guías de servidoras y servidores públicos locales autorizados para conciliar:

- **Materia de familia:**

- Conciliadores y conciliadoras de los centros de conciliación.
- Defensor, defensora y comisario o comisaria de familia.
- Delegadas regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo.
- Agentes del Ministerio Público ante las autoridades judiciales y administrativas en asuntos de familia.
- Notarios y notarias.
- A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, personero, personera, juez o jueza civiles o promiscuos municipales.
- Inspector o inspectora de policía.

- **Materia civil:**

- Juez o jueza civiles
- Conciliadores y conciliadoras de los centros de conciliación
- Delegados o delegadas regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo
- Agentes del ministerio público en materia civil.
- Notarios y notarias.
- A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, personero o personera, juez o jueza civiles o promiscuos municipales.
- Superintendencia de Sociedades.
- Inspector o inspectora de policía.

- **Materia laboral:**

- Inspectores de trabajo.
- Delegados, delegadas regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo
- Agentes del Ministerio Público en materia laboral.
- A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, personero, personera y jueces, juezas civiles o promiscuos municipales.

4 »

GUÍA DE ATENCIÓN EN CONCILIACIÓN PARA JUECES Y JUEZAS CIVILES Y PROMISCUOS MUNICIPALES

CONTEXTUALIZACIÓN

El juez o jueza como persona que tiene autoridad y potestad para juzgar y sentenciar tiene un papel preponderante en la solución de conflictos y en este marco la población territorial debe tener la absoluta confianza en su gestión de administración de justicia. En este sentido cobra gran importancia el hecho de que el legislador haya asignado a los jueces y juezas civiles y promiscuos municipales la función conciliadora.

Con la entrada en vigencia del sistema oral, se dio un cambio de procedimiento que por regla general estableció un único trámite, sin hacer diferencia si se trata de un proceso ejecutivo o uno declarativo. La conciliación prevista de forma obligatoria en la audiencia inicial exige que los funcionarios y las funcionarias judiciales se preparen y desarrollen habilidades tendientes a cumplir con los objetivos fundamentales de la conciliación.

» **NORMATIVIDAD ESPECÍFICA EN MATERIA DE CONCILIACIÓN PARA LOS JUECES Y JUEZAS CIVILES Y PROMISCUOS MUNICIPALES**

En la Guía General respecto de la conciliación extrajudicial y judicial realizada para servidoras y servidores públicos se presentó el marco normativo que rige para la aplicación del mecanismo de la conciliación.

En materia de conciliación aplicable a los Jueces y juezas, la Ley 1564 de 2012, por medio de la cual se expidió el Código General del Proceso, reglamentó en el numeral 6 del artículo 372 que desde el inicio de la audiencia y en cualquier etapa de ella el juez o la jueza exhortará diligentemente a las partes **a conciliar** sus diferencias, para lo cual deberá proponer fórmulas de arreglo, sin que ello signifique prejuzgamiento.

» **COMPETENCIA JUEZ O JUEZA CIVIL O PROMISCO MUNICIPAL EN MATERIA DE CONCILIACIÓN**

En materia de conciliación, estos administradores de justicia fueron facultados por los artículos 27, 28 y 31 de la Ley 640 de 2001 para actuar como conciliadores o conciliadoras en lo relativo a conflictos civiles, laborales y de familia.

De conformidad con el artículo 32 de la Ley 640 de 2001, en la conciliación extrajudicial en derecho en asuntos de familia, si fuere urgente los jueces o juezas civiles y promiscuos municipales podrán adoptar hasta por treinta (30) días, en caso de riesgo o violencia familiar, o de amenaza o violación de los derechos fundamentales constitucionales de la familia o de sus integrantes, las medidas provisionales previstas en la ley y que consideren necesarias, las cuales para su mantenimiento deberán ser refrendadas por el juez o jueza de familia.

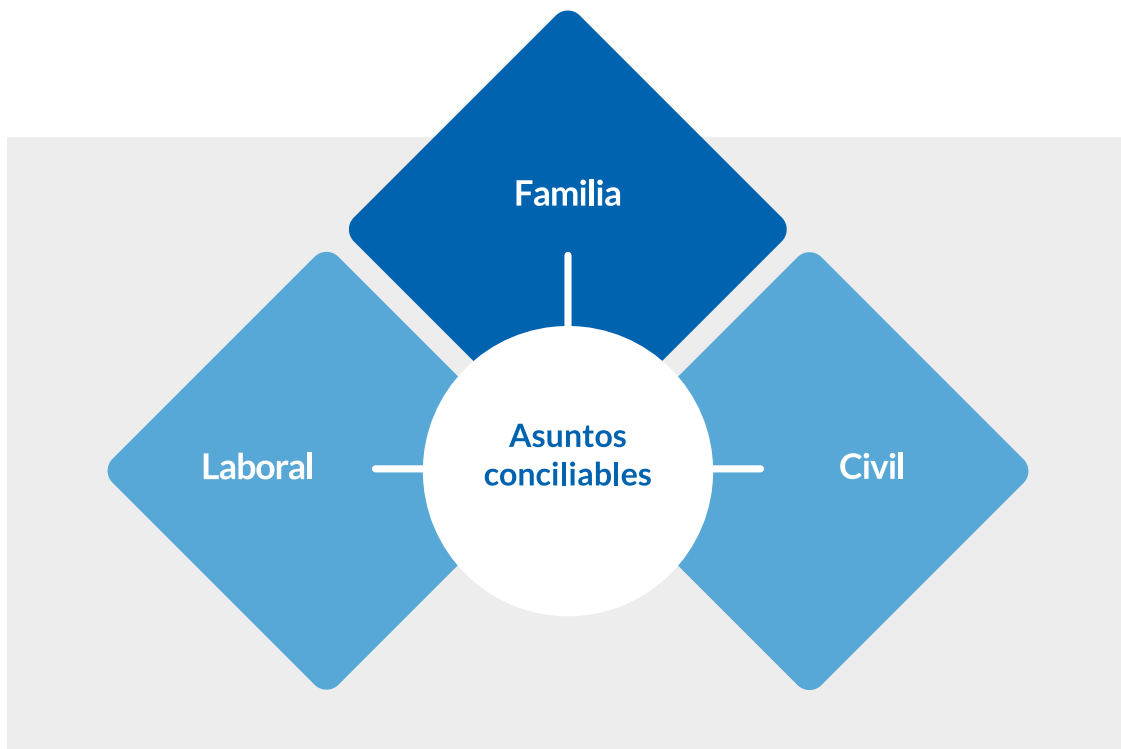
» **ASUNTOS CONCILIABLES Y NO CONCILIABLES**

• **ASUNTOS CONCILIABLES**

De conformidad con las atribuciones dadas al juez o jueza civil o promiscuo municipal, las materias en las que puede conciliar son:



— **Gráfica 7.** *Material de apoyo para los operadores.*



En materia de familia, de acuerdo con la normatividad vigente, son conciliables por el Juez civil o promiscuo municipal los siguientes asuntos:

- *Fijación provisional de residencia separada.*
- *Fijación de cauciones de comportamiento conyugal.*
- *Alimentos entre cónyuges, si hay hijos o hijas menores.*
- *Custodia y cuidado de los hijos, hijas, madres, padres o personas adultas mayores y alimentos.*
- *Regulación de visitas, crianza, educación y protección de las personas menores.*

En materia civil el juez o jueza civil o promiscuo municipal puede conocer sobre los siguientes asuntos:

- *Conflictos derivados de Arrendamientos.*
- *Propiedad horizontal.*
- *Propiedad intelectual.*
- *Régimen concursal.*
- *Competencia desleal.*
- *Protección al consumidor.*
- *Adquisición y reivindicación de dominio.*
- *Títulos valores.*
- *Sociedades civiles y comerciales.*
- *Efectos patrimoniales del delito.*

En materia laboral, de acuerdo con la normatividad vigente, son conciliables por el Juez civil o promiscuo municipal los siguientes asuntos:

- Asuntos susceptibles de transacción y desistimiento, así como los derechos inciertos y discutibles y los derechos por naturaleza renunciables.
- Solamente respecto a conflictos de carácter individual, toda vez que los conflictos colectivos se manejan a través de Negociación Colectiva y el arreglo Directo (Artículos 432 y siguientes del C.S.T.).

• ASUNTOS NO CONCILIABLES

No son susceptibles de conciliación en materia Civil, los asuntos a continuación relacionados:

- Asuntos relacionados con el estado civil de las personas, porque por definición legal es irrenunciable, intransferible, imprescriptible y sus calidades se encuentran fuera del comercio.
- Los derechos personalísimos como el nombre, la patria potestad, los derechos de usufructo, uso o habitación.
- Los derechos morales derivados de la propiedad intelectual.
- La negociación o afectación con gravámenes de bienes de propiedad de incapaces, salvo la necesaria autorización judicial.
- Asuntos que adolezcan de los requisitos fundamentales de la autonomía de la voluntad, como son la capacidad legal, el consentimiento libre de vicios de error, fuerza o dolo y un objeto y causa lícitos.
- Asuntos sobre los cuales existe expresa prohibición legal de conciliar.

En materia de familia no procede la conciliación, tratándose de los siguientes asuntos:

- La nulidad del Matrimonio Civil.
- La interdicción.
- La Adopción.
- Los procesos de jurisdicción voluntaria.
- Los procesos en los que actúe un Curador Ad Litem, en representación de una parte ausente emplazada.
- Asuntos relativos al Estado Civil de las Personas.
- Lo Alimentos futuros.
- Los derechos ciertos e indiscutibles.
- Los derechos inexistentes.
- La violencia contra la mujer. "La mujer víctima tiene derecho a no conciliar y a no ser confrontada con su agresor en cualquier espacio de atención y en cualquier procedimiento administrativo y judicial. (Art. 8. Ley 1257/08)".



» PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLO DE CONDUCCIÓN DE LA AUDIENCIA Y DE LOS PASOS POSTERIORES Y ANTERIORES.

Como se indicó anteriormente, para la audiencia inicial en un proceso declarativo, el juez o jueza citará a las partes para que concurran personalmente a rendir interrogatorio, a la conciliación, y los demás asuntos relacionados con la audiencia. Respecto de la conciliación el numeral 6 del mencionado artículo indica que:

"... desde el inicio de la audiencia y en cualquier etapa de ella el juez exhortará diligentemente a las partes a conciliar sus diferencias, para lo cual deberá proponer fórmulas de arreglo, sin que ello signifique prejuzgamiento".

No se requiere agotar el requisito de procedibilidad en los siguientes procesos de competencia de los jueces o juezas civiles:

- Restitución de inmueble arrendado.
- Pertenencia.
- Expropiación
- Divisorios.
- Ejecutivos.
- En los cuales se pretenda solicitar medidas cautelares.
- En los que se desconoce el domicilio de la persona demandada.
- En general, en los procesos donde una de las partes no se encuentre plenamente determinada.

En cuanto a los alimentos, de conformidad con la Ley 1098 de 2006, se deben observar ciertas reglas en materia de conciliación, que establece así:

- Siempre que se conozca la dirección donde puede recibir notificaciones el obligado a suministrar alimentos, el defensor o comisario de familia lo citará a audiencia de conciliación. En caso contrario, elaborará informe que suplirá la demanda y lo remitirá al Juez de Familia para que inicie el respectivo proceso. Cuando habiendo sido debidamente citado a la audiencia el obligado no haya concurrido, o habiendo concurrido no se haya logrado la conciliación, fijará cuota provisional de alimentos, pero sólo se remitirá el informe al juez si alguna de las partes lo solicita dentro de los cinco días hábiles siguientes.
- Cuando se logre conciliación se levantará acta en la que se indicará: el monto de la cuota alimentaria y la fórmula para su reajuste periódico; el lugar y la forma de su cumplimiento; la persona a quien debe hacerse el pago, los descuentos salariales, las garantías que ofrece el obligado y demás aspectos que se estimen necesarios para asegurar el cabal cumplimiento de la obligación alimentaria. De ser el caso, la autoridad promoverá la conciliación sobre custodia, régimen de visitas y demás aspectos conexos.
- Se aplica también al ofrecimiento de alimentos a niños, las niñas o los adolescentes.

Frente a las violencias de género en conflictos intrafamiliares, de conformidad con la Corte constitucional:

“en materia de familia pueden existir circunstancias de violencia intrafamiliar que impidan crear bases para el diálogo constructivo y de respeto mutuo entre las partes, donde sea posible escuchar y reconocer al otro como interlocutor y que posibilite la solución del conflicto. En estas condiciones no resulta efectivamente conducente a la luz del fin de garantizar la convivencia pacífica forzar un espacio de encuentro que dada la naturaleza de los conflictos que surgen en un ambiente de violencia intrafamiliar, puede resultar contraproducente para alcanzar la solución pacífica del conflicto, cometer a la víctima a la obligación de encontrarse con su agresor”.

La Ley 1257 de 2008 en su artículo 8 literal k) en relación con el derecho de las víctimas señala que las mujeres tienen derecho a decidir libremente si pueden ser confrontadas con el agresor en cualquiera de los espacios de atención; igualmente, el artículo 4 del Decreto 4799 de 2011 se incorpora el derecho de las mujeres a no ser confrontadas por el agresor y se indica que en el trámite de las medidas de protección, este derecho se garantizará en relación con la etapa de conciliación ante cualquiera de las autoridades competentes.

En cuanto al protocolo de conducción de la audiencia de conciliación y de los pasos posteriores y anteriores a su realización, en la Guía General que forma parte de esta Caja de Herramientas se presentan detalladamente cada uno de estos.

» MODELOS DE DOCUMENTOS A SUSCRIBIR

Los modelos generales de documentos a suscribir por las servidoras y los servidores públicos que actúan como conciliadoras y conciliadores se presentan en la Guía General que forma parte de esta Caja de Herramientas.

» RUTAS DE ATENCIÓN

A continuación, se presenta el cuadro que permite a las autoridades tener claridad sobre los conflictos que pueden conciliar y a quién acudir. Los pasos que seguir se presentan en cada una de las guías de servidoras y servidores públicos locales autorizados para conciliar:

- **Materia de familia:**

- Conciliadores y conciliadoras de los centros de conciliación.
- Defensor, defensora y comisario o comisaria de familia.
- Delegadas regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo.
- Agentes del ministerio público ante las autoridades judiciales y administrativas en asuntos de familia.
- Notarios y notarias.
- A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, personero, personera, jueces o juezas civiles o promiscuos municipales.
- Inspectores o inspectoras de policía.



- **Materia civil:**

- Jueces o juezas civiles.
- Conciliadores y conciliadoras de los centros de conciliación.
- Delegados y delegadas regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo.
- Agentes del ministerio público en materia civil.
- Notarios y notarias.
- A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, personero, personera y los Jueces, juezas civiles o promiscuos municipales.
- Superintendencia de Sociedades.
- Inspectores o inspectoras de policía.

- **Materia laboral:**

- Inspectores de trabajo.
- Delegados, delegadas regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo.
- Agentes del Ministerio Público en materia laboral.
- A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, personero, personera y jueces, juezas civiles o promiscuos municipales.

5 »

GUÍA DE ATENCIÓN EN CONCILIACIÓN PARA EL FISCAL

CONTEXTUALIZACIÓN

La Fiscalía General de la Nación es una entidad de la rama judicial del poder público, cuya función está orientada a brindar a la ciudadanía una cumplida y eficaz administración de justicia.

La Fiscalía General de la Nación en el año 2009, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 527 del Código de Procedimiento Penal expidió el “Manual de Procedimientos de Fiscalía en el Sistema Penal Acusatorio Colombiano”, incluyendo en la Sección 12 la Justicia Restaurativa, desarrollando bajo el numeral 12.4.1 la Conciliación; en el numeral 12.4.2, la Conciliación en el incidente de Reparación Integral, documento que reviste importancia para la elaboración de la presente Guía, en la cual se incluyen algunos apartes de especial importancia.



Mecanismos de Justicia Restaurativa

En Colombia, con ocasión de la expedición de la Carta Política de 1991, el tema de la administración de justicia tuvo un giro definitivo, motivo por el cual se reclama la sustitución de un esquema en el que confluyen formas tradicionales por alternativas de solución de conflictos, en los que participan servidoras y servidores públicos y personas particulares, para facilitar la solución a los problemas, propios y ajenos, hacer efectivo un mayor nivel de acceso y eficiencia en los mecanismos de provisión de justicia.

La Ley 906 de 2004, Código de Procedimiento Penal mediante el cual se ha implementado el Sistema Penal Acusatorio en Colombia, abre camino para el establecimiento real de un modelo de Justicia Restaurativa en materia penal, dirigido a atender con eficiencia y oportunidad las necesidades de las personas y, a la vez, procurar la descongestión de despachos judiciales. Mediante la adopción de este esquema se implementaron mecanismos como la conciliación preprocesal, la conciliación en el incidente de reparación integral y la mediación, que se gobiernan por los principios rectores y garantías procesales de la oportunidad, inmediatez, restablecimiento del derecho, integración y ponderación, avales de una pronta y cumplida justicia.

Este específico modelo de justicia se desarrolla con la participación de conciliadores y conciliadoras particulares y funcionarias y funcionarios de la Fiscalía, quienes decidirán en equidad las causas menores, con el propósito de obtener el resarcimiento de los perjuicios y el reconocimiento del derecho. Se ha implementado en las Salas de Atención al Usuario –SAU–, Centros de Atención a la Violencia Intrafamiliar –CAVIF– y las Casas de Justicia que apoyan el proyecto, y reciben ayuda interinstitucional ofrecida por los centros de conciliación, universidades, colegios de abogados y diferentes agremiaciones que agrupan otras profesiones.

La Justicia Restaurativa es un proceso en el que las partes, la víctima y el responsable, o sus representantes legales, con la ayuda imparcial de una persona facilitadora, conciliadora o mediadora, por mutuo consentimiento y para propender por un resultado restaurativo, resuelven proporcionalmente las consecuencias del delito y de esta manera logran que se repare, indemnice, devuelva, reintegre, retracte o rectifique los perjuicios causados con el delito, para así obtener una pronta y adecuada administración de justicia.

En materia de mecanismos de Justicia Restaurativa, el Código de Procedimiento Penal estableció la Conciliación Preprocesal; la Conciliación Procesal y la Mediación.

—Gráfica 8. Material de apoyo para los operadores.



La Conciliación es una estrategia de solución de conflictos que, entendida como medio alternativo al proceso judicial y gracias a la intervención de un conciliador o una conciliadora, permite que las partes consideren sus necesidades, intereses, y todo aquello que es verdaderamente relevante del problema, para fomentar y favorecer una solución justa por encima de los hechos manifiestos o de basarse fielmente en lo que estipula la ley para resolver el conflicto. Así, pues, la conciliación es aquel mecanismo mediante el cual las partes envueltas en un conflicto, previa actuación de un conciliador o una conciliadora, buscan una solución racional, lógica y satisfactoria que ponga fin a la controversia.

» **NORMATIVIDAD ESPECÍFICA EN MATERIA DE CONCILIACIÓN PARA EL O LA FISCAL**

El fundamento jurídico de la Conciliación a cargo de la Fiscalía General de la Nación se encuentra en las siguientes disposiciones:

- Constitución Nacional Artículos 1º, 2º y 116.
- Código Penal (Ley 599 de 2000) Artículos 94 y 225.
- Código de Procedimiento Penal (Ley 906 de 2004) Artículos 11, 22, 25, 27, 66, 70, 114, 132, 331 y 518.
- Ley 270 de 1996
- Ley 640 de 2001 Artículos 1º y 5º 1



» COMPETENCIA DE EL O LA FISCAL EN MATERIA DE CONCILIACIÓN

Son competentes para adelantar la audiencia de conciliación preprocesal: el o la fiscal delegada, un centro de conciliación o una persona conciliadora reconocida como tal.

Restricciones: No habrá lugar a la conciliación preprocesal cuando hayan transcurrido seis (6) meses o más desde la comisión del delito, o desde el momento en que desaparezcan las circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor que impidieron al querellante legítimo tener conocimiento de la ocurrencia de la conducta punible, o cuando se presente alguna de las otras causales de extinción de la acción penal. No obstante, esto lo decidirá el fiscal y no los centros de conciliación ni los conciliadores o conciliadoras. Si frente a estos se presenta solicitud de conciliación deberán tramitarla y el acta en la cual se consigne lo acaecido en ella será remitida al fiscal que conozca del caso cuando haya sido formulada la querella.

Legitimidad para conciliar

En interés de la víctima: El sujeto pasivo, víctima o perjudicado del delito o herederos, su representante legal o apoderado. El Procurador General de la Nación cuando se afecte el interés público o colectivo, y el Defensor de Familia en eventos de inasistencia alimentaria.

En interés del victimario: El indiciado o querellado, su representante legal o apoderado; en el incidente de reparación integral podrán actuar con este propósito el tercero civilmente responsable y el asegurador de la responsabilidad civil amparada en virtud de contrato de seguro válidamente celebrado.

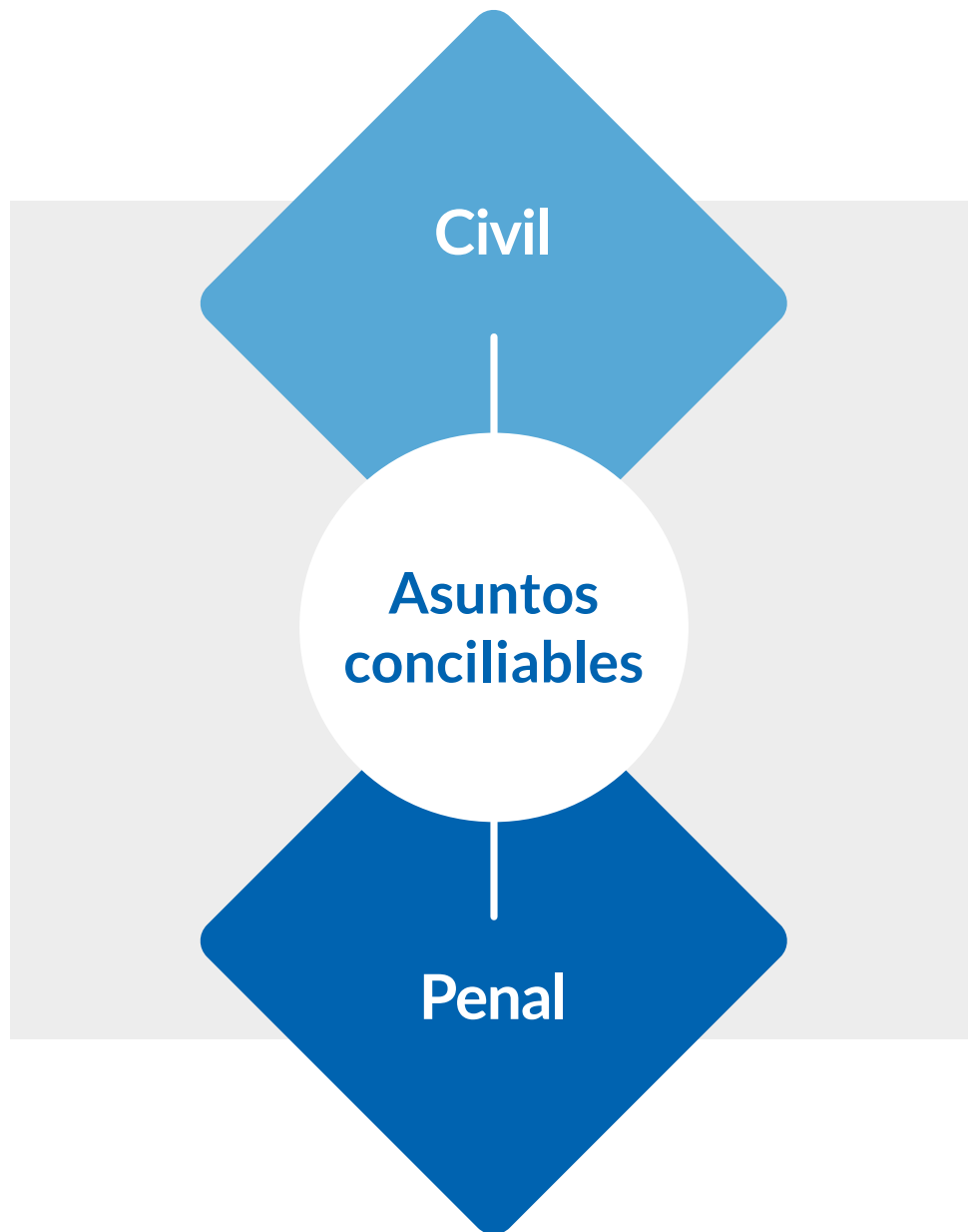
Conciliación en el incidente de reparación integral: Es el mecanismo de justicia restaurativa que tiene como propósito preferente la reparación del daño ocasionado con el delito y disminuir las consecuencias de la pena. Se podrá solicitar la práctica del incidente de reparación integral durante los 30 días siguientes a la emisión del fallo que declara la responsabilidad penal del acusado.

Son susceptibles de conciliación dentro del incidente de reparación los efectos civiles o patrimoniales generados por el delito, cuyo pago, reparación, indemnización, devolución o reintegro, puedan amortizar, conmutar o disminuir parcialmente la tasación de las sanciones impuestas a la persona declarada penalmente responsable.

» ASUNTOS CONCILIABLES

De conformidad con las atribuciones dadas a la o el Fiscal, las materias en las que puede conciliar son:

—Gráfica 9. Material de apoyo para los operadores.



De manera coherente con lo expuesto, encontramos dentro de la órbita de competencia de la o el Fiscal en materia conciliatoria, los *alcances civiles de la conducta punible* querellable, que, una vez obtenido el acuerdo de las partes sobre una indemnización plena del daño causado, posibilita la extinción de la acción penal.

En materia Penal la Conciliación es exigida como requisito de procedibilidad tratándose de asuntos susceptibles de querella, los cuales están debidamente relacionados en el Código de Procedimiento Penal (Decreto 1142 de 2007).

Delitos que requieren querella: Para iniciar la acción penal será necesario querella en los siguientes delitos, excepto cuando la víctima sea una persona inimputable, menor de edad, o haya sido capturada en flagrancia:



- Aquellos que de conformidad con el Código Penal no tienen señalada pena privativa de la libertad.
- Inducción o ayuda al suicidio (C. P. Artículo 107).
- Lesiones personales sin secuelas que produjeran incapacidad para trabajar o enfermedad que supere treinta (30) días sin exceder de sesenta (60) días (C. P. Artículo 112 incisos 1º y 2º).
- Lesiones personales con deformidad física transitoria (C. P. Artículo 113 inciso 1º).
- Lesiones personales con perturbación funcional transitoria (C. P. Artículo 114 inciso 1º).
- Parto o aborto preterintencional (C. P. Artículo 118).
- Lesiones personales culposas que produjeran incapacidad para trabajar o enfermedad que supere treinta (30) días (C. P. Artículo 120).
- Injuria (C. P. Artículo 220); calumnia (C. P. Artículo 221).
- Injuria y calumnia indirecta (C. P. Artículo 222).
Injuria por vías de hecho (C. P. Artículo 226).
- Injurias recíprocas (C. P. Artículo 227); maltrato mediante restricción a la libertad física (C. P. Artículo 230).
- Malversación y dilapidación de los bienes de familiares (C. P. Artículo 236).
- Hurto simple de cuantía superior a diez (10) salarios mínimos mensuales legales vigentes y que no exceda de ciento cincuenta (150) salarios mínimos mensuales legales vigentes (C. P. Artículo 239).
- Abuso de confianza de cuantía superior a diez (10) salarios mínimos mensuales legales vigentes (C. P. Artículo 249).
- Aprovechamiento de error ajeno o caso fortuito de cuantía superior a diez (10) salarios mínimos mensuales legales vigentes (C. P. Artículo 252).
- Alzamiento de bienes de cuantía superior a diez (10) salarios mínimos mensuales legales vigentes (C. P. Artículo 253).
- Disposición de bien propio gravado con prenda de cuantía superior a diez (10) salarios mínimos mensuales legales vigentes (C. P. Artículo 255); malversación y dilapidación de bienes (C. P. Artículo 259).
- Usurpación de tierras (C. P. Artículo 261); usurpación de aguas (C. P. Artículo 262); invasión de tierras o edificios (C. P. Artículo 263); daño en bien ajeno de cuantía superior a diez (10) salarios mínimos mensuales legales vigentes (C. P. Artículo 265).
- Falsa autoacusación (C. P. Artículo 437); infidelidad a los deberes profesionales (C.P. artículo 445).
- Violación de los derechos de reunión y asociación (C.P. artículo 200).

» PROCESOS, PRCEDIMIENTOS, PROTOCOLO DE CONDUCCIÓN DE LA AUDIENCIA Y DE LOS PASOS POSTERIORES Y ANTERIORES

El Manual de la Fiscalía sobre el cual se soporta la presente Guía, advierte respecto al procedimiento de la conciliación, las siguientes bases:

- *Recepción de la solicitud, verbal o escrita, en la Fiscalía General de la Nación, o en un centro de conciliación, conciliador acreditado, personero o notario.*
- *Recepción y registro de la solicitud, con indicación de lugar y fecha de la presentación de la petición, identificación del peticionario y domicilio o lugar de ubicación de las partes por convocar; descripción sucinta de los presuntos hechos delictivos y del derecho vulnerado. En lo posible se diligencia en el formato diseñado para el efecto.*
- *Verificación de si ha operado o no el fenómeno de caducidad o alguna causal de extinción de la acción penal.*
- *Señalamiento de fecha y hora de la audiencia de conciliación, dentro de los cinco días siguientes.*
- *Citación inmediata de las partes a las direcciones registradas en la solicitud.*
- *Previa solicitud justificada de cualquiera de las partes, por una sola vez, podrá aplazarse en un término razonable la práctica de la diligencia.*
- *La inasistencia injustificada del querellante a la diligencia se entiende como desistimiento de la pretensión y se archiva lo brevemente actuado. Si quien no concurre es el querellado, igualmente concluye el trámite de la conciliación y, si fuere procedente, el fiscal da inicio al ejercicio de la acción penal.*
- *En el evento de que la audiencia se realice en un centro de conciliación o ante un conciliador reconocido como tal, el conciliador enviará copia del acta que así lo constate al fiscal que conozca de la querella, quien archivará las diligencias si fuere exitosa, o en caso contrario, iniciará la acción penal correspondiente*

» MODELOS DE DOCUMENTOS A SUSCRIBIR

Los modelos generales de documentos a suscribir por las servidoras y los servidores públicos que actúan como conciliadoras y conciliadores se presentan en la Guía General que forma parte de esta Caja de Herramientas.

» RUTAS DE ATENCIÓN

A continuación, se presenta el cuadro que permite a las autoridades tener claridad sobre los conflictos que pueden conciliar y a quién acudir. Los pasos a seguir se presentan en cada una de las guías de los servidores públicos locales autorizados para conciliar:



- **Materia civil:**

- Juez o jueza civiles.
- Conciliadores y conciliadoras de los centros de conciliación.
- Delegados y delegadas regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo.
- Agentes del ministerio público en materia civil.
- Notarios y notarias.
- A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, el personero o personera, jueces o juezas civiles o promiscuos municipales.
- Superintendencia de Sociedades.
- Inspector o inspectora de policía.

- **Materia penal - Ley 906 de 2004:**

- Inspector o inspectora de policía.
- Fiscalía General de la Nación.

6 »

GUÍA DE ATENCIÓN PARA EL COMISARIO O LA COMISARIA DE FAMILIA

CONTEXTUALIZACIÓN

De conformidad con el Artículo 83 de la Ley 1098 de 2006, -Código de Infancia y Adolescencia-, las Comisarías de familia “Son entidades distritales o municipales o intermunicipales de carácter administrativo e interdisciplinario, que forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por la ley”.

De conformidad con la ley, el comisario de familia es la autoridad administrativa encargada de garantizar, proteger y restablecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y los demás miembros de la familia en situaciones de violencia intrafamiliar, sus funciones están consagradas en la Ley 1098 de 2006, ley de infancia y adolescencia, y en el Decreto 4840 de 2007.



» **NORMATIVIDAD ESPECÍFICA EN MATERIA DE CONCILIACIÓN PARA EL COMISARIO DE FAMILIA**

En la Guía General respecto de la conciliación extrajudicial y judicial realizada por servidoras y servidores públicos se presentó el marco normativo que rige para la aplicación del mecanismo de la conciliación.

Como norma específica que asigna funciones en materia de conciliación al comisario y comisaria de familia se tiene la Ley 1098 de 2006, -Código de Infancia y Adolescencia.

» **COMPETENCIA DEL COMISARIO DE FAMILIA EN MATERIA DE CONCILIACIÓN**

La ley 640 de 2001 en su artículo 31 asignó a los comisarios y comisaras de familia la facultad de conciliar en materia de familia y en el artículo 32 estableció que, en la conciliación extrajudicial en derecho en asuntos de familia, los comisarios y comisarias de familia podrán solicitar al juez o jueza competente la toma de las medidas provisionales previstas en la ley, en caso de riesgo o violencia familiar, o de amenaza o violación de los derechos fundamentales constitucionales de la familia o de sus integrantes

Cuando en un municipio concurren defensorías de familia pertenecientes al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y, comisarías de Familia, le corresponde a estas últimas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1098 de 2006: prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los niños, niñas, adolescentes y demás miembros de la familia, en las circunstancias de maltrato infantil, amenaza o vulneración de derechos suscitadas en el contexto de la violencia intrafamiliar. Para ello aplicará las medidas de protección, las medidas de restablecimiento de derechos y, como consecuencia de ellas, promoverá las conciliaciones a que haya lugar en relación con la custodia y cuidado personal, la cuota de alimentos y la reglamentación de visitas.

En el caso que no haya defensor o defensora de familia en el municipio, de conformidad con la competencia subsidiaria establecida en el artículo 98 del Código de Infancia y Adolescencia, le corresponde al comisario de familia cumplir estas funciones; en su ausencia las asume el Inspector de policía.

» **ASUNTOS CONCILIABLES Y NO CONCILIABLES**

• **ASUNTOS CONCILIABLES**

De conformidad con las atribuciones dadas al comisario de familia, la materia en la que puede conciliar es únicamente Familia, en los siguientes asuntos:

- *Fijación provisional de residencia separada.*
- *Fijación de cauciones de comportamiento conyugal.*
- *Alimentos entre cónyuges, si hay hijos, hijas menores.*
- *Custodia y cuidado de los hijos, hijas, padres, madres o abuelos, abuelas y alimentos entre ellos.*
- *Regulación de visitas, crianza, educación y protección del menor.*

• ASUNTOS NO CONCILIABLES

En materia de familia no procede la conciliación, tratándose de los siguientes asuntos:

- *La nulidad del Matrimonio Civil.*
- *La interdicción.*
- *La Adopción.*
- *Los procesos de jurisdicción voluntaria.*
- *Los procesos en los que actúe un Curador Ad Litem, en representación de una parte ausente emplazada.*
- *Asuntos relativos al Estado Civil de las Personas.*
- *Lo Alimentos futuros.*
- *Los derechos ciertos e indiscutibles.*
- *Los derechos inexistentes.*
- *La violencia contra la mujer. “La mujer víctima tiene derecho a no conciliar y a no ser confrontada con su agresor en cualquier espacio de atención y en cualquier procedimiento administrativo y judicial. (Art. 8. Ley 1257/08)”.*

» PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLO DE CONDUCCIÓN DE LA AUDIENCIA Y DE LOS PASOS POSTERIORES Y ANTERIORES

En cuanto a los Alimentos, de conformidad con la Ley 1098 de 2006, se deben observar ciertas reglas en materia de conciliación, que establece así:

- Siempre que se conozca la dirección donde puede recibir notificaciones el obligado a suministrar alimentos, el defensor o comisario de familia lo citará a audiencia de conciliación. En caso contrario, elaborará informe que suplirá la demanda y lo remitirá al Juez de Familia para que inicie el respectivo proceso. Cuando habiendo sido debidamente citado a la audiencia el obligado no haya concurrido, o habiendo concurrido no se haya logrado la conciliación, fijará cuota provisional de alimentos, pero sólo se remitirá el informe al juez si alguna de las partes lo solicita dentro de los cinco días hábiles siguientes.
- Cuando se logre conciliación se levantará acta en la que se indicará: el monto de la cuota alimentaria y la fórmula para su reajuste periódico; el lugar y la forma de su cumplimiento; la persona a quien debe hacerse el pago, los descuentos salaria-



les, las garantías que ofrece el obligado y demás aspectos que se estimen necesarios para asegurar el cabal cumplimiento de la obligación alimentaria. De ser el caso, la autoridad promoverá la conciliación sobre custodia, régimen de visitas y demás aspectos conexos.

- Se aplica también al ofrecimiento de alimentos a niños, las niñas o los adolescentes.

Frente a las violencias de género en conflictos intrafamiliares, de conformidad con la Corte constitucional:

“en materia de familia pueden existir circunstancias de violencia intrafamiliar que impidan crear bases para el diálogo constructivo y de respeto mutuo entre las partes, donde sea posible escuchar y reconocer al otro como interlocutor y que posibilite la solución del conflicto. En estas condiciones no resulta efectivamente conducente a la luz del fin de garantizar la convivencia pacífica forzar un espacio de encuentro que dada la naturaleza de los conflictos que surgen en un ambiente de violencia intrafamiliar, puede resultar contraproducente para alcanzar la solución pacífica del conflicto, cometer a la víctima a la obligación de encontrarse con su agresor”.

La Ley 1257 de 2008 en su artículo 8 literal **k)** en relación con el derecho de las víctimas señala que las mujeres tienen derecho a decidir libremente si pueden ser confrontadas con el agresor en cualquiera de los espacios de atención; igualmente, el artículo 4 del Decreto 4799 de 2011 se incorpora el derecho de las mujeres a no ser confrontadas por el agresor y se indica que en el trámite de las medidas de protección, este derecho se garantizará en relación con la etapa de conciliación ante cualquiera de las autoridades competentes.

Es claro que las violencias de género no pueden ser conciliadas bajo el supuesto de preservar la armonía y la unidad familiar.

En cuanto al protocolo de conducción de la audiencia de conciliación y de los pasos posteriores y anteriores a su realización, en la Guía General que forma parte de esta herramienta se presentan detalladamente cada uno de estos.

» MODELOS DE DOCUMENTOS A SUSCRIBIR

Los modelos generales de documentos a suscribir por las servidoras y los servidores públicos que actúan como conciliadoras y conciliadores se presentan en la Guía General que forma parte de esta Caja de Herramientas.

» RUTAS DE ATENCIÓN

A continuación, se presenta el cuadro que permite a las autoridades tener claridad sobre los conflictos que pueden conciliar y a quién acudir. Los pasos a seguir se presentan en cada una de las guías de los servidores públicos locales autorizados para conciliar:

- **Materia de familia:**

- Conciliadores y conciliadoras de los centros de conciliación.
- Defensores, defensoras de familia y comisarios, comisarias de familia.
- Delegados y delegadas regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo
- Agentes del ministerio público ante las autoridades judiciales y administrativas en asuntos de familia.
- Notarios y notarias.
- A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, los personeros las personeras y los jueces y juezas civiles o promiscuos municipales.
- Inspector o inspectora de policía.

7 »

GUÍA DE ATENCIÓN PARA EL INSPECTOR DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

CONTEXTUALIZACIÓN

De conformidad con el artículo 1 de la Ley 1610 de 2013, los Inspectores e inspectoras de Trabajo y Seguridad Social ejercen las funciones de inspección, vigilancia y control en todo el territorio nacional y conocen de los asuntos individuales y colectivos en el sector privado y de derecho colectivo del trabajo del sector público.

El Inspector o la inspectora de Trabajo cumple funciones de conciliación en los asuntos laborales entre empleador y empleados o exempleados, y es exclusivamente el único competente para conciliar en asuntos de derecho laboral.

Tiene una función preventiva para propender porque todas las normas de carácter socio laboral se cumplan a cabalidad, y en consecuencia induce acciones que fortalezcan la protección de los derechos de los trabajadores y las trabajadoras y la competitividad de la empresa. Para eso debe, entre otras, promover una mayor colaboración entre los sectores.

En cuanto a la función frente a la conciliación les corresponde intervenir en la solución de los conflictos laborales de carácter individual y colectivo sometidos a su consideración, para agotamiento de la vía gubernativa y en aplicación del principio de economía y celeridad procesal.

» **NORMATIVIDAD ESPECÍFICA EN MATERIA DE CONCILIACIÓN PARA EL INSPECTOR O LA INSPECTORA DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL**

En la Guía General respecto de la conciliación extrajudicial y judicial realizada por las servidoras y los servidores públicos se presentó el marco normativo que rige para la aplicación del mecanismo de la conciliación.

Como fundamento constitucional para la conciliación laboral se tienen los artículos 53 y 55 de la Constitución Política que faculta para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles. en la materia, y, establece como deber del Estado promover la concertación y los demás medios para la solución pacífica de los conflictos colectivos de trabajo.

Como característica propia de la conciliación laboral se tiene que, el mandato constitucional y legal versa solamente sobre derechos disponibles inciertos y discutibles con el concomitante límite al ejercicio de la autonomía de la voluntad garantizado por el artículo 16 de la C.P. en la salvaguarda del orden público laboral; en el sentido de los artículos 53 de la Constitución Política, 14 y 16 del C.S.T. su gratuidad; el que las declaraciones allí rendidas vinculadas de manera directa con las propuestas conciliatorias no constituyen por regla general confesión, y el tratarse de una conciliación en derecho.

» **COMPETENCIA DEL INSPECTOR O LA INSPECTORA DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL EN MATERIA DE CONCILIACIÓN**

El numeral 1 del artículo 486 del C.S.T. establece que los funcionarios y las funcionarias del Ministerio del Trabajo no están facultados para declarar derechos individuales, ni definir controversias cuya decisión esté atribuida a los Jueces y las juezas; pero sí lo están para actuar en esos casos como conciliadores o conciliadoras.

La Ley 446 de 1998 y la 640 de 2001 le confirieron a la inspectora o al inspector de trabajo y seguridad social la facultad de atender audiencias de conciliación extrajudiciales en derecho, y la Ley 1610 de 2013, estableció la función conciliadora indicando que les corresponde “intervenir en la solución de los conflictos laborales de carácter individual y colectivo sometidos a su consideración, para agotamiento de la vía gubernativa y en aplicación del principio de economía y celeridad procesal”

» **ASUNTOS CONCILIABLES Y NO CONCILIABLES**

• **ASUNTOS CONCILIABLES**

De conformidad con las atribuciones dadas al inspector o inspectora de trabajo y seguridad social, puede conciliar asuntos en materia laboral:



- *Asuntos susceptibles de transacción y desistimiento, así como los derechos inciertos y discutibles y los derechos por naturaleza renunciables.*
- *Solamente respecto a conflictos de carácter individual, toda vez que los conflictos colectivos se manejan a través de Negociación Colectiva y el arreglo Directo (Artículos 432 y siguientes del C.S.T.).*

• ASUNTOS NO CONCILIABLES

No procede la conciliación tratándose de conflictos que versen sobre derechos ciertos e indiscutibles, mínimos irrenunciables, y respecto a derechos adquiridos, en temas de orden público y sobre derechos de terceras personas, con algunas excepciones de ley.

» PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLO DE CONDUCCIÓN DE LA AUDIENCIA Y DE LOS PASOS POSTERIORES Y ANTERIORES

La Conciliación extrajudicial entre la persona empleadora y el trabajador o la trabajadora no es requisito de procedibilidad en materia laboral, como lo determinó la Corte Constitucional mediante Sentencia C-893 de 2001.

- Para Iniciar una conciliación en materia laboral ante el inspector o la inspectora del trabajo puede hacerse de la siguiente manera:
 - Por iniciativa de una de las partes.
 - Las partes directamente, sin intervención del funcionario o la funcionaria, llegan a un acuerdo y se lo presentan para que le imparta su aprobación.
 - La inspectora o el inspector cita a las personas interesadas.
 - Por voluntad de las partes.

En cuanto al protocolo de conducción de la audiencia de conciliación y de los pasos posteriores y anteriores a su realización, en la Guía General que forma parte de esta Caja de Herramientas se presentan detalladamente cada uno de estos.

» MODELOS DE DOCUMENTOS A SUSCRIBIR

Los modelos generales de documentos a suscribir por las servidoras y los servidores públicos que actúan como conciliadoras y conciliadores se presentan en la Guía General que forma parte de esta Caja de Herramientas.

» RUTAS DE ATENCIÓN

A continuación, se presenta el cuadro que permite a las autoridades tener claridad sobre los conflictos que pueden conciliar y a quién acudir. Los pasos por seguir se presentan en cada una de las guías de servidoras y servidores públicos locales autorizados para conciliar:

- **Materia Laboral:**
 - Inspector e inspectora de trabajo y seguridad social
 - Delegados y delegadas regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo
 - Agentes del Ministerio Público en materia laboral
 - A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, los personeros, personeras, jueces y juezas civiles o promiscuos municipales

GUÍA DE ATENCIÓN PARA NOTARIAS Y NOTARIOS

CONTEXTUALIZACIÓN

Del artículo 131 de la Constitución Política se desprende la función notarial como un servicio público en el que se advierte una de las modalidades de la descentralización por colaboración, ya que la prestación de ese servicio y de las funciones inherentes a él ha sido encomendada, de manera permanente, a particulares.

» **NORMATIVIDAD ESPECÍFICA EN MATERIA DE CONCILIACIÓN PARA LAS NOTARIAS Y NOTARIOS**

En la Guía General respecto de la conciliación extrajudicial y judicial realizada por servidoras y servidores públicos se presentó el marco normativo que rige para la aplicación del mecanismo de la conciliación.

El Decreto 4089 de 2007, establece en su artículo 22 la función social de los centros de conciliación y los notarios y notarias, así como los requisitos para acceder a las conciliaciones gratuitas que se realicen.

Respecto de la función social se establece que las conciliaciones se:

“deberán adelantar semestralmente en forma gratuita, cuando se trate de audiencias sobre asuntos respecto de los cuales la ley exija el cumplimiento del requisito de procedibilidad, un número mínimo de trámites conciliatorios equivalentes al cinco por ciento (5%) del total de conciliaciones que tramitaron onerosamente realizadas durante el semestre inmediatamente anterior, siempre y cuando el interesado acredite los requisitos contemplados en el parágrafo 1° del presente artículo”

El parágrafo 1° del artículo antes mencionado establece los siguientes requisitos:

Tendrán prelación para acceder de forma gratuita al trámite conciliatorio, las personas interesadas que residan en áreas definidas oficialmente como de estratos 1, 2 y 3 o en la zona rural, siempre que su capacidad económica no les permita acceder a los servicios de los centros, los conciliadores o conciliadoras, o las notarias o los notarios.

También tendrán prelación en la atención cuando cumplan con cualquiera de las siguientes características:

- Ser persona en situación de desplazamiento.
- Ser madre comunitaria activa.
- Pertenecer al Sisbén.
- Ser una persona en situación de discapacidad, siempre y cuando su capacidad económica no le permita acceder a quienes prestan servicios de conciliación a los cuales se les autoriza una tarifa.
- Ser padre o madre cabeza de familia, siempre y cuando su capacidad económica no le permita acceder a quienes prestan servicios de conciliación a los cuales se les autoriza una tarifa.
- Ser una persona adulta mayor, siempre y cuando su capacidad económica no le permita acceder a quienes prestan servicios de conciliación a los cuales se les autoriza una tarifa.
- Pertenecer a pueblos étnicos, siempre y cuando su capacidad económica no le permita acceder a los operadores y operadoras de la conciliación a los cuales se les autoriza una tarifa.

» COMPETENCIA DE LA NOTARIA Y EL NOTARIO EN MATERIA DE CONCILIACIÓN

En materia de conciliación, el artículo 5 de la Ley 640 de 2001, le otorga a la notaria o notario la facultad como conciliador o conciliadora en derecho, para lo cual establece que no es necesario que ostente el título de abogada o abogado, si no cuenta con él.

No obstante que los trámites que se celebren ante funcionarias y funcionarios públicos autorizados para conciliar son gratuitos, la ley 640 de 2001, autoriza a las notarias o notarios a cobrar por sus servicios de conformidad con el marco tarifario que establezca el Gobierno Nacional.

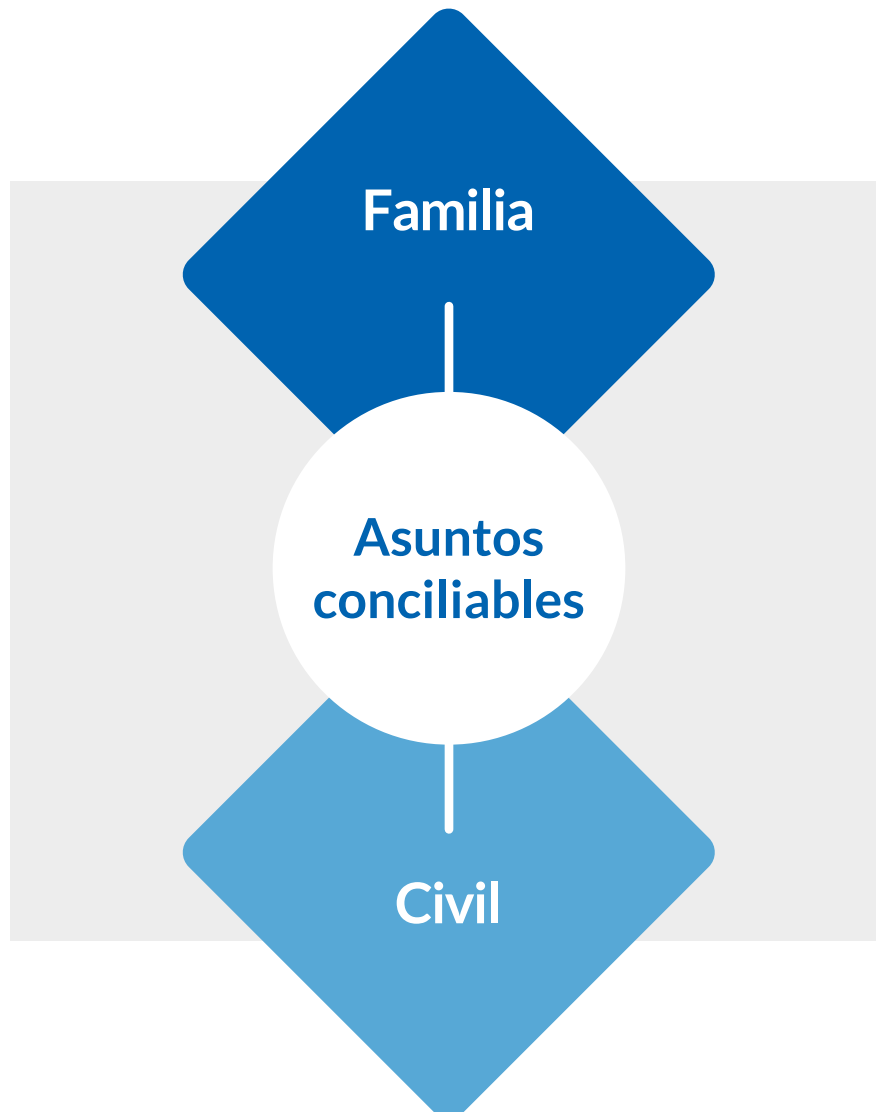


» ASUNTOS CONCILIABLES Y NO CONCILIABLES

- ASUNTOS CONCILIABLES

Las notarias o notarios están autorizados a conciliar las siguientes materias, que sean susceptibles de transacción desistimiento y conciliación:

—Gráfica 10. *Material de apoyo para los operadores.*



De conformidad con el artículo 32 de la Ley 640 de 2001, en la conciliación extrajudicial en derecho en asuntos de familia, las notarios y notarios podrán solicitar a la jueza o juez competente la toma de las medidas provisionales previstas en la Ley, en caso de riesgo o violencia familiar, o de amenaza o violación de los derechos fundamentales constitucionales de la familia o de sus integrantes.

En materia de familia, de acuerdo con la normatividad vigente, son conciliables por la notaria o el notario los siguientes asuntos:

- Custodia y régimen de visitas sobre niños, niñas y adolescentes.
- Obligaciones alimentarias.
- Declaración de Unión Marital de hecho, su disolución y liquidación de la sociedad patrimonial entre los miembros de esta.
- Rescisión de la partición en las sucesiones y en las liquidaciones de sociedad conyugal o de sociedad patrimonial entre cónyuges o compañeros permanentes, respectivamente.
- Conflictos derivados de Capitulaciones Matrimoniales.
- Controversias entre cónyuges sobre la dirección conjunta del hogar y entre padres y madres sobre el ejercicio de la patria potestad.
- Separación de bienes y de cuerpos de matrimonios civil o canónico.
- Suspensión de la vida en común de los cónyuges.
- Separación de bienes y liquidación de la sociedad conyugal por causa diferente a la muerte de uno de los cónyuges.
- Todos los procesos contenciosos relacionados con el régimen económico del matrimonio y los derechos sucesorales.

En materia civil el Notario puede conocer sobre los siguientes asuntos:

- Conflictos derivados de Arrendamientos.
- Propiedad horizontal.
- Propiedad intelectual.
- Régimen concursal.
- Competencia desleal.
- Protección al consumidor.
- Adquisición y reivindicación de dominio.
- Títulos valores.
- Sociedades civiles y comerciales.
- Efectos patrimoniales del delito.

• 3.2 ASUNTOS NO CONCILIABLES

No son susceptibles de conciliación en materia Civil, los asuntos relacionados a continuación:

- Asuntos relacionados con el estado civil de las personas, porque por definición legal es irrenunciable, intransferible, imprescriptible y sus calidades se encuentran fuera del comercio.
- Los derechos personalísimos como el nombre, la patria potestad, los derechos de usufructo, uso o habitación.
- Los derechos morales derivados de la propiedad intelectual.
- La negociación o afectación con gravámenes de bienes de propiedad de incapaces, salvo la necesaria autorización judicial.
- Asuntos que adolezcan de los requisitos fundamentales de la autonomía de la voluntad, como son la capacidad legal, el consentimiento libre de vicios de error, fuerza o dolo y un objeto y causa lícitos.
- Asuntos sobre los cuales existe expresa prohibición legal de conciliar.



En materia de familia no procede la conciliación, tratándose de los siguientes asuntos:

- *La nulidad del Matrimonio Civil.*
- *La interdicción.*
- *La Adopción.*
- *Los procesos de jurisdicción voluntaria.*
- *Los procesos en los que actúe un Curador Ad Litem, en representación de una parte ausente emplazada.*
- *Asuntos relativos al Estado Civil de las Personas.*
- *Lo Alimentos futuros.*
- *Los derechos ciertos e indiscutibles.*
- *Los derechos inexistentes.*

» PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLO DE CONDUCCIÓN DE LA AUDIENCIA Y DE LOS PASOS POSTERIORES Y ANTERIORES

Los notarios y notarias son facultados por la ley en calidad de Conciliadores, con iguales competencias que el Conciliador Extrajudicial en Derecho, así, los procesos y procedimientos se rigen por las mismas normas que junto con el protocolo de conducción de la audiencia de conciliación y de los pasos posteriores y anteriores a su realización, se encuentran en la Guía General que forma parte de esta herramienta se presentan detalladamente cada uno de estos.

» MODELOS DE DOCUMENTOS A SUSCRIBIR

Los modelos generales de documentos a suscribir por las servidoras y los servidores públicos que actúan como conciliadoras y conciliadores se presentan en la Guía General que forma parte de esta Caja de Herramientas.

» 6. RUTAS DE ATENCIÓN

A continuación, se presenta el cuadro que permite a las autoridades tener claridad sobre los conflictos que pueden conciliar y a quién acudir. Los pasos a seguir se presentan en cada una de las guías de servidoras y servidores públicos locales autorizados para conciliar:

- **Materia de familia:**
 - Conciliadores y conciliadoras de los centros de conciliación
 - Defensor, defensora, comisario y comisaria de familia
 - Delegadas y delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo
 - Agentes del ministerio público ante las autoridades judiciales y administrativas en asuntos de familia.

- Notarios y notarias.
- A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio el personero o personera y los jueces y juezas civiles o promiscuos municipales.
- Inspector o inspectora de policía.

- **Materia civil:**

- Jueces y juezas civiles.
- Conciliadores y conciliadoras de los centros de conciliación.
- Delegados y delegadas regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo
- Agentes del ministerio público en materia civil.
- Notarios y notarias.
- A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, los personeros, las personeras, los jueces y las juezas civiles o promiscuos municipales.
- La Superintendencia de Sociedades.
- Inspector e inspectora de policía.

9 »

KIT DEL CONCILIADOR EN DERECHO

PRESENTACIÓN

El presente documento contiene el Kit del conciliador en derecho, en el cual plantea su dependencia del modelo pedagógico y el plan de formación que se incorporan en el contenido de esta Caja de Herramientas y cuyo objetivo, es facilitar las sesiones de conciliación en derecho. Por lo anterior, sistémicamente la cartilla tendrá doble función: como guía de aprendizaje y como aplicación de la figura de la conciliación.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de este Kit es desarrollar, con vistas a la preparación del conciliador, los aspectos jurídicos y de habilidades blandas que debe de conocer para el desarrollo en debida forma de la audiencia de conciliación, dotándole así de los aspectos más fundamentales con que deba de contar para asegurar la celebración de la audiencia de conciliación, para garantizar la comodidad de las partes en la audiencia, y darle a conocer los conceptos jurídicos básicos que debe de tener siempre en consideración para la celebración de la audiencia de conciliación, así como las habilidades en comunicación y negociación con que debe de contar.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos del presente documento son:

- Desarrollar las competencias fuertes del conciliador.
- Desarrollar las competencias y habilidades blandas del conciliador.
- Ilustrar al conciliador sobre las diferentes variables del proceso conciliatorio, como son las partes, los resultados y demás aspectos esenciales del proceso conciliatorio.
- Brindar al conciliador una herramienta práctica enfocada a sus competencias comunicativas para la celebración de la audiencia de comunicación.

» LA CONCILIACIÓN EN DERECHO

La finalidad de esta primera sección del Kit es proporcionar al Servidor Público la contextualización necesaria de los conceptos esenciales de la conciliación para que de esta manera pueda reconocer los diferentes momentos en los cuales puede y debe hacer uso de la figura, cuándo procede, quiénes son las partes, cuáles son sus facultades como conciliador y cuáles son los elementos documentales esenciales de la audiencia de conciliación.

• ¿Qué es la Conciliación?

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”

Como se observa, la conciliación, como Método de Resolución de Conflictos, no solo hace referencia a la posibilidad de que dos partes puedan llegar a un acuerdo, sino que adicionalmente deben ser ayudadas por un tercero calificado, llamado conciliador. Por lo anterior, ¿qué es una conciliación? Los siguientes puntos pueden ayudarle a identificar en qué escenarios se está ante un proceso conciliatorio:

- En un proceso conciliatorio es necesario que haya un tercero, por lo que los acuerdos directos entre partes en conflicto no son conciliaciones.
- El tercero que intervenga en el conflicto de las partes debe de identificarse como conciliador judicial o extrajudicial, en este último caso en derecho o en equidad.
- En los procesos de conciliación se expiden documentos denominados Actas o Constancias. Siempre debe de existir un documento como resultado de un proceso conciliatorio.



- **La Conciliación extrajudicial en Derecho**

- **La Conciliación extrajudicial en Derecho por Servidores Públicos:** Se refiere a la conciliación en derecho que se lleva a cabo por fuera de procesos judiciales por medio de autoridades competentes para conocer de procesos de conciliación y que se encuentren debidamente autorizados por ley para llevarlos a cabo.
- **La Conciliación extrajudicial en Derecho por Centros de Conciliación Privados:** Se refiere a la conciliación en derecho que se lleva a cabo por fuera de procesos judiciales por medio de conciliadores debidamente inscritos en Centros de Conciliación de naturaleza privada, en los cuales se realiza el pago de una tarifa previamente establecida y regulada por ley.

- **La Conciliación Judicial:** Se refiere a la conciliación en derecho que se lleva a cabo por los diferentes jueces en determinados momentos procesales y que tiene como fin que las partes dialoguen y pongan fin al proceso judicial de manera anticipada.
- **La Conciliación en Equidad:** Es aquel proceso conciliatorio que se adelanta ante conciliadores en equidad, entendiendo que el conciliador en equidad, a diferencia del conciliador en derecho no debe ser abogado. La ley 23 de 1991 Art. 83 establece que:

"(e)l ejercicio de las funciones de conciliador en equidad se realizará en forma gratuita, teniendo en cuenta que el nombramiento constituye especial reconocimiento al ciudadano de connotadas calidades."

Recuerde: Salvamento de voto Sentencia C-1195/01:

"Desde el punto material, toda conciliación es al mismo tiempo en derecho y en equidad, pues debe satisfacer los intereses de las partes, dentro del marco del ordenamiento. Por consiguiente, la diferencia entre la conciliación en derecho y equidad es puramente orgánica, esto es, hace referencia a los requisitos que debe tener quien tiene la posibilidad de intervenir como conciliador en ese proceso."

- **Los principios de la conciliación**

Como toda actuación y proceso en derecho, la conciliación responde a una serie de principios macro que permean todo el ordenamiento jurídico colombiano, sin embargo, en su individualidad tiene una serie de principios que deben de tenerse en especial consideración para la realización del proceso, y que son:

- **Autonomía de la Voluntad Privada:** Implica que son las partes las protagonistas del conflicto y como tal deben de ser las protagonistas del acuerdo. El principio de la Autonomía de la Voluntad Privada encuentra un límite, y este es que todo aquello que sea pactado en el Acta de Conciliación debe de ser legal, pues no es posible que las partes se comprometan al cumplimiento de obligaciones ilegales. Adicionalmente este principio que las partes podrán elegir la conciliación como el mecanismo de solución de conflictos, podrán escoger la ciudad en la que se lleve a cabo la audiencia, podrán elegir al conciliador que conocerá la audiencia de conciliación, las partes elegirán si reprograman o suspenden la audiencia y finalmente serán las partes quienes construyan el acuerdo conciliatorio³.
- **Imparcialidad:** El conciliador debe de ser una persona que no tenga interés alguno en el resultado de la conciliación, y es por ello que su actuar debe caracterizarse por el trato igualitario y equitativo a las partes. La imparcialidad no implica que el conciliador no se identifique con aquello que sucede entre las partes ni con la historia del conflicto, lo que no puede permitir el conciliador es que el conocimiento de la problemática nuble su capacidad de identificación del conflicto, manejo del mismo y habilidades de negociación.
- **Confidencialidad:** Como bien lo ha señalado la Comisión de las Comunidades Europeas:

“La confidencialidad parece ser la condición sine qua non para el buen funcionamiento de [los Métodos de Resolución de Conflictos], porque contribuye a garantizar la franqueza de las partes y la sinceridad de las comunicaciones durante el procedimiento. Además, conviene impedir que se desvíe a [los Métodos de Resolución de Conflictos] de sus objetivos y permitir que la parte que hubiere aportado un documento o una prueba durante el procedimiento pueda utilizarlos durante el proceso que pudiese desarrollarse a continuación si fracasa el procedimiento de [los Métodos de Resolución de Conflictos]. La confidencialidad se impone tanto a las partes como a los terceros.”⁴

- **Informalidad – Flexibilidad:** Dentro de los mayores beneficios de la Conciliación para las partes se encuentra la flexibilidad que representan y que, así como la eficiencia, se entiende desde diferentes aristas, como son en este caso la flexibilidad procesal y la flexibilidad del resultado obtenido⁵.
- **Las partes del proceso conciliatorio**

Como en todo proceso judicial, el proceso de conciliación tiene unas partes intervinientes en el mismo sin las cuales no se puede proceder y que de ser otras sería un proceso diferente. Las partes de la Conciliación son:

- **El conciliador:** El artículo 5º de la ley 640 de 2001 establece que:

3 Guía de Conciliación en asuntos sobre la tenencia de la tierra, (2018), The World Bank, Ministerio de Agricultura y Agencia Nacional de Tierras. Página 13.

4 Comisión de las Comunidades Europeas, Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil, Bruselas, 2002. Consultado en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52002DC0196&from=EN> a los 07 días del mes de diciembre de 2018.

5 Para mayor información al respecto de la flexibilidad consultar Consultation Paper Alternative Conflict Resolution, Law Reform Commission of Ireland, 2008, página 146 – 148, consultado en https://www.lawreform.ie/_fileupload/consultation%20papers/cpADR.pdf a los 10 días del mes de diciembre de 2018.



"El conciliador que actúe en derecho deberá ser abogado titulado, salvo cuando se trate de conciliadores de centros de conciliación de consultorios jurídicos de las facultades de derecho y de los personeros municipales y de los notarios que no sean abogados titulados."

Adicionalmente, como conciliador el tercero se encontrará facultado para mediar en el conflicto, proponer fórmulas de arreglo, citar a todas las partes que consideren deben de comparecer a la audiencia de conciliación y suscribir los documentos resultantes de la conciliación que son el Acta de Conciliación o las Constancias de Inasistencia, Imposibilidad de Acuerdo o Imposibilidad de Citación.

Dentro de las obligaciones del conciliador, artículo 8° de la Ley 640 de 2001, encontramos:

- Citar a las partes de conformidad con lo dispuesto en esta ley.
- Hacer concurrir a quienes, en su criterio, deban asistir a la audiencia.
- Ilustrar a los comparecientes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación.
- Motivar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo con base en los hechos tratados en la audiencia.
- Formular propuestas de arreglo.
- Levantar el acta de la audiencia de conciliación.
- Registrar el acta de la audiencia de conciliación de conformidad con lo previsto en esta ley.

De igual forma es deber del conciliador velar por que no se menoscaben los derechos ciertos e indiscutibles, así como los derechos mínimos e intransigibles de las partes que se encuentran relacionadas en el proceso conciliatorio.

Recuerde: Aún cuando la ley faculte al conciliador para ejercer como tal no es suficiente un título o un aval legal, un buen conciliador se caracteriza por comprometerse con la solución del conflicto entre las partes, por sus habilidades de comunicación, síntesis y negociación.

- **El convocante:** Es la persona natural o jurídica que solicita la audiencia de conciliación de manera directa o por medio de apoderado para solucionar el conflicto en que se encuentre con un tercero convocado. El convocante será quien realice la solicitud de audiencia de conciliación y en la misma deberá de relacionar los hechos a lo que da lugar el conflicto que le ocupa.

Dentro de la audiencia de conciliación el convocante será la persona a la que se le otorgue en primer lugar la palabra para que pueda, de una manera menos formal, relacionar los hechos que dieron lugar a la solicitud de la audiencia de conciliación, para que los exponga de manera clara y en orden.

Recuerde: Siempre que el convocante sea una persona jurídica debe solicitarse el documento que certifique que la persona natural que se encuentra en audiencia tiene calidad de Representante Legal del convocante y que como tal puede actuar.

- **El convocado:** Es la persona natural o jurídica que se debe citar para la audiencia de conciliación en virtud de la solicitud de audiencia de conciliación realizada por el convocado. Para poder realizar la notificación de la audiencia de conciliación será necesario que el convocante aporte los datos de contacto del convocado, como es su domicilio y dirección como mínimo. De ser posible, y para garantizar la citación de la audiencia de conciliación, se recomienda solicitar los datos de número de teléfono, número celular y correo electrónico del convocado.

Recuerde: Siempre que el convocado sea una persona jurídica debe solicitarse el documento que certifique que la persona natural que se encuentra en audiencia tiene calidad de Representante Legal del convocado y que como tal puede actuar.

- **Los apoderados:** De acuerdo con la ley 640 de 2001, artículo 1º, Parágrafo 2º, las partes podrán acudir a la audiencia de conciliación junto con su apoderado o enviarle en su lugar en aquellos casos en los cuales no sea posible asistir por sí mismos. Sin perjuicio de lo anterior, lo preferible es manejar el conflicto con las partes de este y no con un representante, por lo cual siempre debe de instarse a las partes a que acudan a la audiencia de conciliación y sean ellas directamente quienes intervengan en la relación de los hechos, en la etapa de negociación y en la decisión final que ponga fin al conflicto o decida no llegar a un acuerdo conciliatorio.

Recuerde: En los procesos en que haya apoderados y estos concurren sin su poderdante a la audiencia de conciliación debe de solicitarse, en la etapa de instalación de la audiencia, el poder debidamente firmado y autenticado en el cual el convocado le de facultades expresas para representarle en audiencia de conciliación, para negociar y para firmar acuerdos conciliatorios. En los eventos en los cuales el apoderado lo sea de una persona jurídica y esta no concorra a la audiencia de conciliación, no bastará que se solicite el poder en la instalación de la audiencia, deberá de solicitarse igualmente al apoderado el documento que certifique que el poderdante quien firma actúa en calidad de Representante Legal de la parte ausente.

- **Apoderado de persona natural:** Poder debidamente firmado y autenticado con facultades expresas para adelantar el proceso conciliatorio.
- **Apoderado de persona jurídica:** Poder debidamente firmado y autenticado con facultades expresas para adelantar el proceso conciliatorio + documento que certifique la calidad de la persona firmante del poder como Representante Legal de la parte convocada/convocante.
- **Citación de terceros interesados:** El numeral segundo del artículo 8º de la ley 640 de 2001 lista como una de las obligaciones de los conciliadores *“Hacer concurrir (a la audiencia) a quienes, a su criterio, deban asistir a la audiencia”*. En virtud de esta disposición legal, el conciliador tendrá en sus manos la discrecionalidad de citar a terceros que a su entender deban de hacer presencia en el proceso conciliatorio con el fin de dar una solución integral al conflicto y asegurar que todos los realmente interesados y cuyos derechos y obligaciones se puedan ver afectados comparezcan.



Caso: Llega a su oficina una solicitud de audiencia de conciliación en la cual una madre de tres (3) hijos solicita audiencia de conciliación de fijación de cuota alimentaria, refiriendo como parte convocada a los abuelos paternos de los menores de edad, toda vez que el padre nunca se ha hecho responsable y ella considera que no debe de llamársele, pues no desea que el padre de los menores tenga contacto alguno con sus hijos. *¿Citaría usted al padre de los menores de edad a la audiencia de conciliación?*

- **Los documentos del proceso conciliatorio**

El proceso conciliatorio producirá unos documentos legales a lo largo de su duración, correspondiendo algunos al inicio de este o a su fin. Estos documentos deben de ser debidamente archivados, custodiados y guardados por el Centro de Conciliación en el cual se adelante el proceso de conciliación, debiendo asegurarse su integridad física y documental.

Recuerde: Ley de protección de datos personales.

- **La solicitud de audiencia de conciliación:** La solicitud de audiencia de conciliación será la petición realizada por el convocante para que se lleve a cabo citación de una o varias personas determinadas con el fin de llamarles a comparecer a una audiencia de conciliación en la cual se tratarán unas pretensiones previamente establecidas por el solicitante de acuerdo a unos hechos anticipadamente definidos. Se recomienda que la solicitud de audiencia de conciliación sea en formato de documento físico o digital, toda vez que el dicha solicitud es en donde se deben de relacionar, como mínimo, los siguientes asuntos:
 - Hechos que dan lugar al conflicto.
 - Pretensiones.
 - Cuantía estimada del proceso conciliatorio.
 - Lugar al cual se debe de enviar la citación de la parte convocada junto con demás datos que se puedan aportar para realizar la citación en forma adecuada, como son número telefónico, número celular y dirección de correo electrónico.

Caso: A usted llega una persona solicitando una audiencia de conciliación, cuando usted le manifiesta que debe de diligenciar la solicitud de audiencia de conciliación dicha persona manifiesta que desconoce el domicilio del convocado, teniendo la dirección de un hermano de este, quien vive en el mismo municipio, y un número de celular en el que contestan, pero siempre dicen que la persona no se encuentra y que la pueden contactar más tarde. *¿Cómo procedería usted?*

- **La citación de audiencia de conciliación:** La citación es el documento físico o digital por medio del cual el Conciliador llama al convocado a comparecer a la audiencia de conciliación para que pueda entablar una negociación con la parte que realizó la solicitud de audiencia de conciliación y llegar a un acuerdo respecto del conflicto que les ocupa.

Como mínimo la citación deberá contener:

- Identificación del conciliador designado.
- Lugar, fecha y hora en la que se llevará a cabo la audiencia de conciliación.
- Identificación de la parte convocante.
- Identificación de las partes convocadas.
- Mención a las consecuencias jurídicas de la no comparecencia.

Recuerde: El artículo 20 de la ley 640 de 2001 habilita a los conciliadores a comunicar a las partes la citación por el medio que consideren más expedito y eficaz, y es por esto la importancia de requerir en la solicitud de audiencia de conciliación todos los diferentes medios por los cuales puede ser contactada la parte convocada a la audiencia.

Recuerde: De no conocerse el lugar en el cual debe de ser notificada la parte convocada, la parte interesada en la resolución del conflicto no se encuentra en la obligación de solicitar audiencia de conciliación bastando la manifestación, en la presentación de la demanda, de que desconoce el domicilio del demandante. De igual manera, si la parte convocante no aporta dirección de notificación de la parte convocada y esta es una persona jurídica, será suficiente enviar la citación a la dirección de notificaciones judiciales que se relacione en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la entidad.

Caso: Se le solicita llevar a cabo una audiencia de conciliación en la cual la parte convocada es una persona jurídica, en la solicitud de audiencia de conciliación se relaciona como dirección de notificación una dirección diferente a aquella que aparece en el Certificado de Existencia y Representación Legal como dirección de notificaciones judiciales, y le manifiesta la parte convocante que la entidad se ha mudado, por lo cual la dirección de notificaciones judiciales del Certificado de Existencia y Representación Legal no será eficiente para citar. *¿A dónde enviaría usted la notificación de celebración de Audiencia de Conciliación?*

- **El Acta de conciliación:** El Acta de Conciliación es el resultado deseado de todas las audiencias de conciliación pues es el documento por medio del cual las partes ponen fin a sus diferencias mediante la aceptación de obligaciones para una o ambas partes, aceptando que el cumplimiento de estas por su titular permitirá que las partes no inicien procesos judiciales con relación a los hechos que dieron lugar a la Audiencia de Conciliación.

El Acta de Conciliación, como documento jurídico y legal, se encuentra regulado por el artículo 1º de la Ley 640 de 2001, la cual establece que como mínimo debe de contener:

- Lugar, fecha y hora de celebración de la audiencia de conciliación.
- Identificación del conciliador.
- Identificación de las personas citadas a la audiencia de conciliación, señalando expresamente quienes asisten a la audiencia de conciliación.



- Relación sucinta de las pretensiones motivo de la conciliación.
- El acuerdo logrado por las partes con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.

De contener el Acta de Conciliación lo anteriormente mencionado se producirán los efectos legales propios del estas, que son:

- Hacer tránsito a cosa juzgada, lo cual implica que sobre los hechos que produjeron la solicitud de audiencia de conciliación no se podrá volver y no podrá ser de conocimiento de ningún juez.
- Presta merito ejecutivo, lo cual implica que las obligaciones contenidas en el acuerdo no deberán ser sometidas a ningún proceso declarativo para su reconocimiento y para ejecutar mediante proceso judicial el cumplimiento de las mismas bastará la presentación del Acta de Conciliación ante el juez competente.

Recuerde: En los casos de fijación de cuota alimentaria las partes sí podrán volver sobre los hechos cuantas veces lo deseen para fijar, actualizar, aumentar o disminuir la cuota alimentaria, toda vez que la ley entiende que el dinamismo y la naturaleza cambiante de las relaciones familiares no respondería a la figura de la cosa juzgada material.

Recuerde: A las partes de la conciliación se les entregará copia auténtica del acta de conciliación con constancia de que se trata de primera copia que presta mérito ejecutivo.

Recuerde: En ningún caso, las actas de conciliación requerirán ser elevadas a escritura pública.

- **El acuerdo parcial:** Es posible que en el transcurso de la audiencia de conciliación las partes lleguen a un acuerdo en virtud del cual ponen fin a parte de sus diferencias, decidiendo dejar a un lado parte de las pretensiones que dieron lugar a la solicitud de audiencia de conciliación. En estos casos se firmará Acta de Conciliación con un acuerdo parcial y la suscripción de esta habilitará a la parte convocante para acudir ante el juez y solucionar los conflictos que no fue posible solucionar mediante la audiencia de conciliación.

Recuerde: Aun cuando no es el resultado que se desea, el acuerdo parcial tiene la capacidad de acercar a las partes para que en un futuro se realicen proceso de negociación respecto de aquellos asuntos que no se pudieron conciliar en audiencia.

- **El acuerdo total:** Es el resultado deseado de la audiencia de conciliación y es el escenario en el cual todas las pretensiones que se dan a conocer por la parte convocante son consideradas en la audiencia, llegándose a un acuerdo respecto de todas y cada una de estas, y correspondiéndose su satisfacción con una obligación de la parte convocada.

Recuerde: Tanto en el acuerdo parcial como en el acuerdo total, las obligaciones resultantes deben de ser claras, expresas y exigibles, pues de lo contrario las obligaciones que nazcan del Acta de Conciliación serán de difícil cumplimiento, dejándose a la interpretación del convocante y el convocado los términos de cumplimiento, generándose nuevamente conflictos y posibles demandas, lo cual es aquello que se desea evitar.

- **La constancia:** Es el documento genérico que se suscribe en aquellos eventos en los cuales no es posible llegar a un acuerdo en la audiencia de conciliación, sea este parcial y total, y toma las siguientes formas, dependiendo de lo sucedido en la audiencia:

- **De inasistencia:** Se suscribe en aquellos eventos en los cuales una de las partes o ambas no asistan a la audiencia de conciliación. Una vez celebrada la audiencia sin que una de las partes se presente se esperarán tres (3) días hábiles para que la parte ausente se excuse por su inasistencia, si se excusa esto se pondrá en conocimiento de la parte asistente para que decida si desea que se cite nuevamente audiencia de conciliación o que se expida constancia de inasistencia con excusa; si no se excusa se procederá a expedir constancia de inasistencia sin excusa.

Recuerde: Debe de ilustrarse a las partes sobre las consecuencias jurídicas de no excusarse por no asistir a la audiencia de conciliación, como son tenerse la inasistencia como indicio grave en su contra, imposibilidad de interponer excepciones de mérito y ser multado en el curso del proceso judicial.

Recuerde: De presentarse excusas debe de indicarse expresamente en la constancia la excusa presentada.

Recuerde: Que este documento es el que faculta a las partes a acudir a la jurisdicción correspondiente en aquellos casos en los cuales la celebración de la audiencia de conciliación sea un requisito de procedibilidad, por lo cual dicho efecto debe de ser explícito en la suscripción de la constancia de imposibilidad de acuerdo.

- **De imposibilidad de acuerdo:** Será la constancia que se expida en aquellos casos en que presentándose las partes a la audiencia de conciliación y surtiéndose el proceso de celebración de audiencia las partes no lleguen a un acuerdo ni parcial ni total, debiéndose dejar expreso en la constancia que a pesar de la labor del conciliador y de la intención de las partes de reunirse, no se logra un Acuerdo respecto de las pretensiones.

Recuerde: Que este documento es el que faculta a las partes a acudir a la jurisdicción correspondiente en aquellos casos en los cuales la celebración de la audiencia de conciliación sea un requisito de procedibilidad, por lo cual dicho efecto debe de ser explícito en la suscripción de la constancia de imposibilidad de acuerdo.



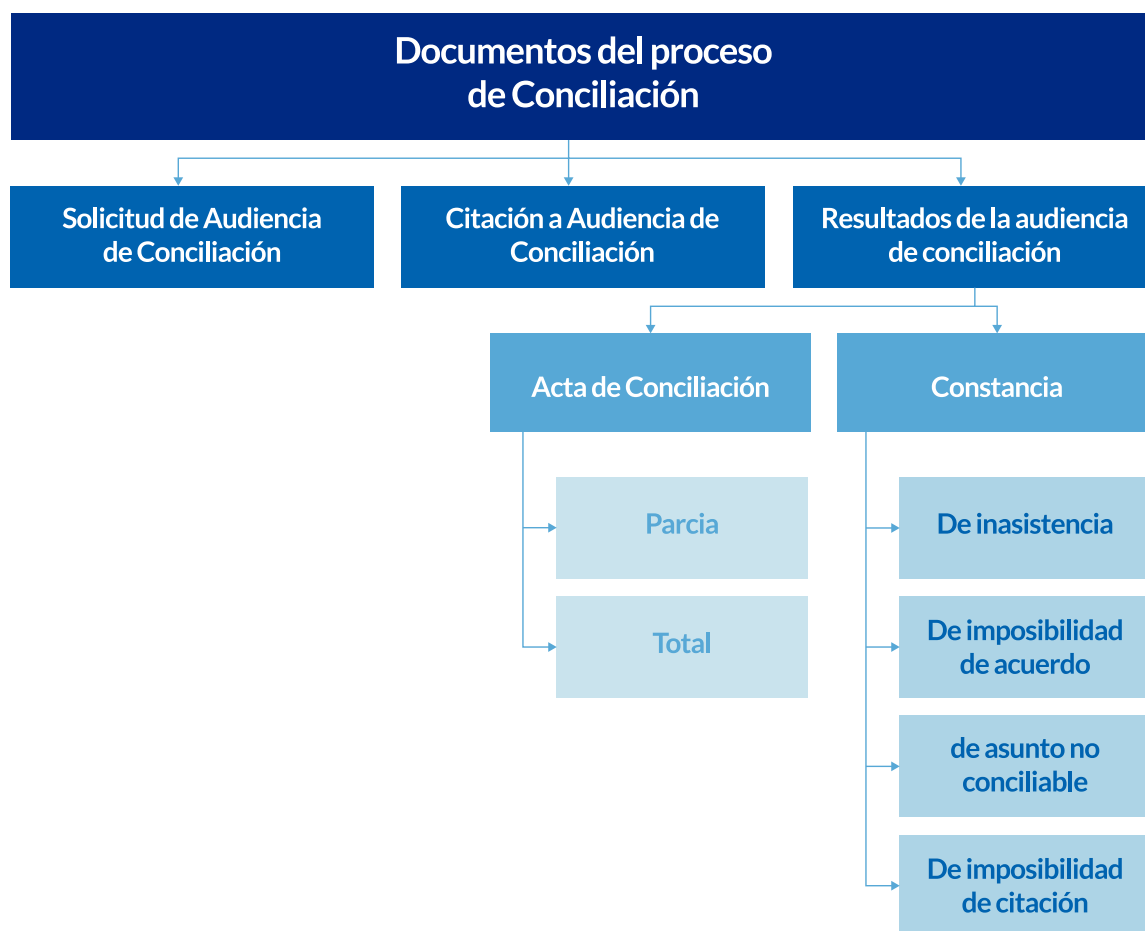
Recuerde: En este documento no se debe plasmar lo discutido por las partes en el desarrollo de la audiencia pues la conciliación esta revestida del principio de confidencialidad.

- **De asunto no conciliable:** En numeral 3° del artículo 2° de la ley 640 de 2001 establece que igualmente se suscribirá constancia en aquellos eventos en los cuales:

"(...) se presente una solicitud para la celebración de una audiencia de conciliación, y el asunto de que se trate no sea conciliable de conformidad con la ley. En este evento la constancia deberá expedirse dentro de los 10 días calendario siguientes a la presentación de la solicitud."

- **De imposibilidad de citación:** Es la constancia que se expide en aquellos eventos en los cuales es imposible citar a una de las partes a audiencia de conciliación por cualquier motivo.

—Gráfica 11. Material de apoyo para los operadores.



» EL PROCESO CONCILIATORIO

El proceso de Conciliación en Derecho, al igual que cualquier proceso legal, observa una serie de pasos que asegurarán el éxito de la celebración de la audiencia, su debido desarrollo y comodidad de las partes para que estas puedan entrar al proceso de negociación de las pretensiones relacionadas en la solicitud de audiencia de conciliación.

• Planeación

La planeación de la audiencia de conciliación hace referencia a todos los pasos anteriores que se deben surtir para que la misma pueda desarrollarse de manera adecuada y que las partes llegue a la misma de la manera más cómoda. Aquí deben de surtir por el conciliador todos los pasos necesarios para conocer el conflicto, identificar a las partes, etc.

- Presentación debida de la solicitud de la audiencia de conciliación por la parte Convocante. La solicitud, como se explicó anteriormente, debe de ser debidamente diligenciada, con mención expresa de los hechos que dan lugar a la audiencia de conciliación, las pretensiones que se solicitaran en audiencia, la cuantía de las pretensiones y los datos de contacto de las partes. El debido diligenciamiento de la solicitud de audiencia de conciliación permitirá al conciliador conocer anticipadamente los hechos y situaciones relevantes entre las partes, además de



facilitar el contacto con el convocante por si surge cualquier eventualidad, y realizar la citación del convocado.

- Citación de las partes a la audiencia de conciliación. Como se indicó anteriormente, la citación a la audiencia de conciliación debe de contener como mínimo:
 - Identificación del conciliador designado.
 - Lugar, fecha y hora en la que se llevará a cabo la audiencia de conciliación.
 - Identificación de la parte convocante.
 - Identificación de las partes convocadas.
 - Mención a las consecuencias jurídicas de la no comparecencia.
- Preparar debidamente la logística de la audiencia de conciliación. En este punto el conciliador debe saber de manera anticipada cuando, donde y de qué manera se celebrará la audiencia de conciliación. Debe de saberse de antemano con que espacio físico se cuenta para la celebración de la audiencia de conciliación, que el lugar cuente con las instalaciones logísticas y físicas necesarias como mesa, sillas, computador e impresora de ser posible, lapicero para que las partes puedan firmar el acta o constancia resultante, huellero para aquellos casos en que no se pueda firmar, contar con que en la medida de lo posible se pueda ofrecer a las partes una bebida como agua o café en el transcurso de la audiencia.

Recuerde: La subetapa de preparación de la logística para la audiencia de conciliación se encuentra estrechamente ligada al cumplimiento de la norma técnica NTC 5906, la cual establece los requerimientos generales de servicio de los Centros de Conciliación y Arbitraje.

- Preparación previa del conciliador. Tan importante como la preparación física de las instalaciones para la audiencia de conciliación es la preparación física y mental del conciliador para la celebración de la audiencia. El conciliador se debe de encontrar en un estado óptimo para conocer, manejar y ayudar a dar solución a problemas de terceros.

Recuerde: La falta de disposición del conciliador, ya sea problemas físicos o emocionales, como una enfermedad, una discusión de carácter personal, preocupaciones propias, entre otras, puede comprometer el desarrollo de la audiencia de conciliación y evitar que las partes lleguen a un acuerdo conciliatorio.

- **Contacto**

Una vez concluida la etapa de planeación se da inicio formalmente al proceso conciliatorio, pasando a la etapa de Contacto. En esta etapa el conciliador no debe de ver nunca a las partes como un fin, sino como un medio para alcanzar un fin que es la solución de los conflictos y para poder realizarlo debe de instalarse la audiencia y exigir por las partes siempre el mayor respeto entre ellas, debiendo el conciliador realizar una valoración emocional de quienes acudan a la audiencia de conciliación.

La etapa de contacto consta de:

- Recepción de las partes en las instalaciones físicas en que se adelante la audiencia de conciliación. La recepción de las partes debe de ser en una sala de espera donde puedan esperar cómodamente a que se les invite a pasar a la sala en que se celebrará la audiencia de conciliación.
- Invitación de las partes a la sala de audiencia. Todas las partes que hayan acudido a la audiencia de conciliación y que tengan intereses y facultad de actuación en la audiencia serán invitadas a pasar. Debe de ubicarse a las partes lo más cerca posible del conciliador, el cual se sentará en una de las cabeceras de la mesa, y de acudir apoderados a la celebración de la audiencia de conciliación estos deben de ubicarse lo más lejos posible del conciliador, toda vez que siempre debe de instarse a las partes a actuar en nombre propio y los apoderados que acompañen en audiencia a sus poderdantes se encuentran allí en calidad de acompañamiento y consultores, no como partes.
- Presentación del conciliador y de las partes. El conciliador debe de presentarse e identificarse como el conciliador asignado al caso en cuestión, posteriormente les solicitará a las partes que se identifiquen y que manifiesten en que calidad se encuentran en la audiencia de conciliación, solicitándose sus documentos de identidad para verificar que son quienes dicen ser y que estos se correspondan con las personas citadas a audiencia. De presentarse Representantes Legales de personas jurídicas debe de solicitarse no solo su documento de identidad sino también el Certificado de Existencia y Representación Legal de su entidad, en el que se relacione la calidad en la que acude, y de presentarse apoderados sin su poderdante debe de solicitarse el documento de identidad, su tarjeta profesional y el poder debidamente firmado y autenticado.

• Contexto

Una vez realizado el primer contacto con y entre las partes en la audiencia de conciliación se procede con la etapa de contexto, en la cual se contextualiza a las partes sobre los antecedentes y motivos de la audiencia, de igual manera se les pone al tanto de sus derechos en el desarrollo de la audiencia y se les informa como se procederá con el desarrollo de esta. Es importante que en el contexto se desarrollen los siguientes conceptos por parte del conciliador:

- Rol del conciliador en la audiencia de conciliación. El conciliador no solo debe presentarse a las partes, adicionalmente debe de expresar cuál es su rol en la audiencia, cuáles son sus facultades dentro de la audiencia y cuál será su proceder.
- Motivar la voluntad de las partes a llegar a un acuerdo. El conciliador, previa la etapa de negociación de las partes debe de instar a las mismas a llegar a un acuerdo, recordándoles los beneficios de la figura, como el hecho de llegar a un acuerdo entre los directamente implicados, tener un documento con los efectos de una sentencia judicial, los ahorros en términos de tiempo y dinero, entre otros.



- Explicar detalladamente la confidencialidad de la audiencia de conciliación. El conciliador debe de explicar a las partes en detalle y de manera exhaustiva en que consiste la confidencialidad de la audiencia de conciliación, la cual hace referencia a la imposibilidad de dar a conocer los detalles de la audiencia a cualquier autoridad judicial o terceros, pues todo aquello que se discuta en audiencia no podrá ser por ninguna persona ajena al proceso de conciliación. Debe de ser claro para las partes que todo aquello que el conciliador conozca en virtud de su calidad no podrá ser desvelado, ni siquiera por orden judicial, ni siquiera aquello que se le dé a conocer al conciliador en audiencias separadas podrá ser de conocimiento de la otra parte en tanto quien desveló la información no autorice.
- Explicar a las partes que la naturaleza de la conciliación no es únicamente jurídica ni probatoria. Muchas partes se acercan a la audiencia de conciliación con la impresión de ser esta un trámite estrictamente jurídico e incluso de naturaleza exclusivamente probatorio, y por ello es obligación del conciliador ilustrar a las partes sobre la posibilidad de la conciliación de ser un espacio privado y seguro en el cual las partes pueden llegar a una solución integral del conflicto. La audiencia de conciliación nunca debe entenderse por el conciliador o por las partes como un requisito legal, sino como un escenario de construcción y reconstrucción de relaciones sociales, en el que las partes, de manera directa pueden dar solución a sus conflictos.
- Recordar a las partes sobre el uso respetuoso y en orden de la palabra.
- Informarles sobre el uso de reuniones privadas, procedencia y finalidad de estas. Por mandato legal las partes tienen el derecho de solicitar audiencias privadas al conciliador, audiencias privadas en las cuales, sin la presencia de la otra parte, quien se encuentra en ellas puede desvelar al conciliador motivos ocultos, sus verdaderos intereses o los puntos neurálgicos de sus intereses en la conciliación. Las audiencias privadas son importantes en la medida en que dan más herramientas al conciliador para poder acercar a las partes en el proceso de negociación.

Recuerde: La celebración de audiencias privadas no es obligatoria, y habrá casos en los que su ocurrencia no sea necesaria, y por tanto su realización se encuentra ligada a la discrecionalidad del conciliador y a sus habilidades de negociación y comunicación.

- **Definición del conflicto**

Una vez concluida la etapa de contextualización de las partes se procede a la etapa de definición del conflicto, en la que se observarán los siguientes puntos:

- Dar el uso de la palabra a las diferentes partes y/o apoderados según sea el caso, comenzando por la parte que haya citado a la audiencia de conciliación, convocante, y procediendo con la parte convocada. Debe preferirse siempre la comunicación la parte convocante/convocada y no mediante de sus apoderados, pues es posible que estos caigan en tecnicismos jurídicos que desvíen la finalidad de la audiencia de conciliación y entorpezcan la negociación.

- Una vez expuestos los hechos y pretensiones de las partes el conciliador debe de hacer una síntesis de intereses, hechos y pretensiones del proceso conciliatorio, con el fin de asegurarse de que las partes y él mismo tienen claridad sobre los diferentes puntos del conflicto. En este punto será cuando el conciliador, haciendo uso de sus habilidades de comunicación realice las preguntas pertinentes a las partes para poder identificar cual es el conflicto, pero adicionalmente cuales son las motivaciones e intereses de cada una de las partes para comparecer a la audiencia y que es lo que realmente desean lograr.

Recuerde: El conciliador nunca debe olvidar que en un proceso conciliatorio lo más importante es aquello que no se dice, aquello que el conciliador, por medio de sus habilidades de negociación, comunicación y síntesis, está en obligación de encontrar, aun cuando las partes no lo digan de manera directa.

Caso: A usted llega un caso de restitución de inmueble arrendado, en el cual el convocante, propietario y arrendador del inmueble solicita que se celebre audiencia de conciliación con fin de que el convocado y arrendatario restituya el inmueble por incumplimiento en el pago de los cánones de arrendamiento. Una vez realizadas las etapas previas a la definición del conflicto usted, en su calidad de conciliador, observa que el convocante está interesado en que se desocupe el inmueble por necesidad de explotarlo económicamente, pero no está solicitando que se le cancelen los cánones de arrendamiento causados y no pagados, mientras que el convocado manifiesta su interés en seguir en el inmueble y de cumplir sus obligaciones. *¿Qué haría usted? ¿Celebraría audiencias privadas con el fin de averiguar cuál fue el motivo del incumplimiento de los cánones anteriores y por qué parece que ahora si puede hacerse cargo el convocado de las obligaciones económicas? ¿Daría trámite únicamente a la pretensión de restitución?*

» Etapa interactiva

Una vez las partes se encuentren contextualizadas sobre el conflicto que les ocupa, se da inicio a la etapa de interacción de las partes, en la cual el conciliador deberá:

- Escuchar las diferentes fórmulas de arreglo presentadas por las partes. Es muy común que todas las partes presenten fórmulas de arreglo en las cuales únicamente ellas se ven beneficiadas, por lo que hay que instarlas a formular propuestas de arreglo en las cuales se pueda observar una verdadera negociación y no una imposición de las condiciones de una parte sobre la otra.
- De estancarse la negociación el conciliador se verá en la obligación de presentar diferentes fórmulas de arreglo para que las partes las evalúen y decidan si alguna de ellas sirve como solución final al conflicto o como punto de partida para una nueva fórmula que no se había estudiado entre las partes.
- Promover la negociación de las ofertas y contraofertas que realicen las partes en el curso de la audiencia de conciliación.



Recuerde: El papel del conciliador no es limitarse a escuchar a las partes y suscribir un acuerdo conciliatorio o una constancia, debe de tener un papel activo en la negociación del acuerdo, pudiendo intervenir, sugerir términos, realizar preguntas relevantes para las partes y ayudándolas a encontrar un punto común de comunicación.

- Realizar las reuniones privadas que proceden en la audiencia de conciliación y que ayuden al conciliador a tener un mayor entendimiento del conflicto para que de esta manera esté dentro de sus capacidades acercar a las partes y ayudar a llegar a un acuerdo que pueda plasmarse en un Acta de Conciliación.
- **Diseño del acuerdo**

De lograrse un acuerdo el conciliador deberá de redactar el Acta de Conciliación, la cual, de acuerdo a lo expuesto anteriormente, se encuentra regulado por el artículo 1º de la ley 640 de 2001, el cual establece que como mínimo debe de contener:

- Lugar, fecha y hora de celebración de la audiencia de conciliación
- Identificación del conciliador
- Identificación de las personas citadas a la audiencia de conciliación, señalando expresamente quienes asisten a la audiencia de conciliación
- Relación sucinta de las pretensiones motivo de la conciliación
- El acuerdo logrado por las partes con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas

Así pues, para el cumplimiento de estos requisitos se hace necesario que el conciliador tenga en cuenta:

- Que las obligaciones que sean objeto del acuerdo deben de ser CLARAS, EXPRESAS y EXIGIBLES.
- Deberán de ser claras las circunstancias de tiempo, modo y lugar de cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Acta de Conciliación. Si las obligaciones son de cumplimiento instantáneo o de tracto sucesivo, si las obligaciones son de dar, hacer o no hacer, si son unilaterales o multilaterales, si son obligaciones simples o son obligaciones compuestas (sujetas a plazo o condición), si son de medio o resultado y si son reciprocas o aleatorias.
- Se debe dar respuesta, con relación a las obligaciones de las partes, a las preguntas de qué, cómo, cuándo, donde, por qué y para qué.
- Se procede a exaltar los beneficios del acuerdo logrado, haciendo énfasis en la importancia de su cumplimiento, las consecuencias del incumplimiento, la viabilidad del acuerdo y su legitimidad.

Finalmente, el acuerdo resultante de la negociación es suscrito por las partes intervinientes en la audiencia de conciliación.

Recuerde: Cuando la obligación consista en el pago de una suma de dinero debe dejarse claro quién paga, a quien se paga, por qué medio se paga (entrega física del dinero, entrega del dinero a un tercero, consignación bancaria u otro medio), fecha en que se debe hacer el pago, si el pago será en dinero, en cuerpo cierto o en especie o una mezcla de estas categorías.

- **Cierre de la audiencia**

En el cierre de la audiencia se revisará si el Acuerdo conciliatorio representa la satisfacción total o parcial de los intereses de las partes, dejando siempre la posibilidad de que las partes retornen al Centro de Conciliación para futuras diferencias o si el acuerdo fue parcial para solucionar aquello que no se pudo conciliar en el Acuerdo suscrito. Es necesario generar la confianza suficiente en las partes para que puedan y deseen regresar.

Recuerde: La despedida del conciliador de las partes debe de ser imparcial, objetiva y neutra con el fin de que una vez suscrito el acuerdo o antes de la firma no se presenten molestias en las partes por presuntos favoritismos.

- **Registro, archivo y seguimiento**

En la etapa de Registro, Archivo y Seguimiento se debe de registrar el documento resultante de la audiencia de conciliación en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición – SICAAC. Se debe asegurar el archivo y custodia de los documentos relevantes para el proceso conciliatorio.

Finalmente, el Conciliador deberá de verificar el cumplimiento del acuerdo conciliatorio con las partes, solicitando que se informe al centro de conciliación una vez se verifique el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el Acta de Conciliación o se haya constituido el incumplimiento de las obligaciones contenidas en el acuerdo logrado.

» **EL CONCILIADOR**

Como se expresó anteriormente, el conciliador es la persona que siendo abogado titulado se encuentra facultado para mediar en el conflicto que conoce en virtud de la Solicitud de Audiencia de Conciliación, proponer fórmulas de arreglo, citar a todas las partes que consideren deben de comparecer a la audiencia de conciliación y suscribir los documentos resultantes de la conciliación que son el Acta de Conciliación o las Constancias de Inasistencia, Imposibilidad de Acuerdo o Imposibilidad de Citación.

Sin perjuicio de lo anterior, los conocimientos técnicos del conciliador no son suficientes para poder generar un acercamiento integral de las partes al conflicto y dar una solución eficiente a las necesidades de las partes. Así pues, es necesario que el conciliador cuente con unas habilidades específicas que se pueden resumir de la siguiente manera:



- **La ética del conciliador**

Cuando hablamos de ética hablamos necesariamente de la brújula orienta a los ciudadanos en la forma de vivir y de su actuar para el logro de una convivencia armónica, a la vez que se exaltan, para el caso que nos ocupa, los principios y valores que orienten el ejercicio de la actividad profesional en orden de lograr la máxima calidad en los servicios que se prestan a la sociedad.

La ética del conciliador, entendiéndola como el buen actuar del conciliador a nivel personal y profesional, cobra especial importancia en el marco de un proceso conciliatorio pues es la Conciliación la alternativa a la solución de conflictos en la que la persona se convierte en el eje central del proceso, porque en un verdadero proceso de conciliación más que los asuntos estrictamente jurídicos el centro de atención son los problemas humanos, porque la conciliación se debe de entender como una actividad social que se sale del ámbito estrictamente jurídico para situarse en el de los servicios profesionales de carácter civil, y porque como actividad humana busca la generación de felicidad y tranquilidad en las personas directamente involucradas.

Recuerde: Como conciliador, y para desarrollar su labor con ética, debe de aplicarse:

- Uso de la racionalidad para la solución de los conflictos.
- Entender el uso de una ética civil en sociedades pluralistas como la colombiana.
- Entender que las personas que se encuentran en audiencia no son fines sino medios y que estos cuentan con una dignidad propia que no tiene precio.
- Tener autonomía moral frente a los problemas de las partes.
- Respetar siempre la dignidad de la persona.
- Entender que todas las personas que se encuentran en la audiencia de conciliación deben de entenderse como la apertura a un mundo diferente, el cual debe de entenderse con actitudes acogedoras y tolerantes.
- Aplicar siempre los conceptos de justicia y equidad.
- Tener siempre en mira la solidaridad y velar porque las partes la apliquen en igual medida.
- Tener siempre una actitud de agradecimiento para con las partes.

- **Las habilidades de negociación del conciliador**

Dentro de las habilidades más importantes del conciliador se encuentra su habilidad de negociación, entendido la misma como la facultad del conciliador de poder identificar los intereses de las partes, velar por la protección de los derechos ciertos e indiscutibles de las partes y de la misma manera hacer prevalecer en el acuerdo conciliatorio aquellos asuntos que sean de esencial importancia para la satisfacción de los intereses de las partes.

En este orden de ideas, las principales habilidades de negociación con las que debe de contar un conciliador son:

- **Confianza y preparación:** Como se expresó anteriormente, el conciliador deberá de prepararse ante de la conciliación, estudiar todos los antecedentes que estén en su conocimiento y las diferentes propuestas que surjan en el proceso de negociación. Solo de esta manera podrá el conciliador construir una estrategia de acercamiento a y entre las partes.
- **Buena comunicación verbal:** El conciliador debe de ser capaz de transmitir sus ideas, recomendaciones y formular propuestas de arreglo de manera eficiente sin que se presten sus palabras a malas interpretaciones por las partes acudientes a la audiencia. Su lenguaje debe ser técnico sin dejar de ser sencillo y comprensible para las partes, teniendo la capacidad no solo de explicar los efectos y tecnicismos jurídicos, sino de transmitir sus ideas para que las partes se puedan apropiar de las mismas.
- **Síntesis:** La habilidad de síntesis se encuentra íntimamente ligada a la habilidad anterior, buena comunicación verbal, pues solo mediante la comunicación entre las partes es que el conciliador podrá sintetizar, entender y transmitir a las partes su entendimiento del conflicto y cuáles son los puntos que se deben de tratar.

Recuerde: La capacidad de síntesis del conciliador es la que permitirá, en el curso de la audiencia de conciliación, fijar realmente la negociación y los puntos neurálgicos de esta. Sin la capacidad de síntesis nos encontraremos frente a una audiencia sin rumbo fijo.

- **Control emocional:** Como se expresó anteriormente, el conciliador debe de comprometerse con la solución de conflicto, más nunca con las partes, ni permitir que sus propios sentimientos y emociones nublen su razón. Jamás debe permitir el conciliador que él mismo se contamine emocionalmente, pues mediante esta contaminación el derecho de las partes a un conciliador imparcial y neutral se verá comprometido.
- **Saber escuchar:** Es necesario para el conciliador saber escuchar y hacerlo con ambas partes en la misma audiencia. Escuchar detenidamente brinda la capacidad de leer el lenguaje corporal y la comunicación verbal. Escuchar al interlocutor permite encontrar puntos en común durante la reunión. No es recomendable pasar la mayor parte del tiempo exponiendo las virtudes del propio punto de vista. Un buen negociador pasa más tiempo escuchando a la otra parte y sabrá en qué momento dar sus opiniones.
- **Habilidades interpersonales:** Una de las habilidades básicas más eficaces en la negociación y que es necesaria por parte del conciliador es la capacidad de desarrollar relaciones interpersonales con las partes que se encuentren en la audiencia sin que esto implique la pérdida de la imparcialidad y la neutralidad.

Recuerde: Un buen conciliador tiene la paciencia y la capacidad de persuadir a los demás mediante la empatía y sin necesidad de recurrir a la manipulación.



- **Las habilidades de comunicación del conciliador**

La comunicación oral y corporal de un conciliador es la piedra angular del proceso conciliatorio, por lo cual el presente apartado tiene como finalidad principal describir los patrones de comunicación verbal y no verbal usados por los conciliadores en las conciliaciones, así como la manera de usar los mismos para el desarrollo de las audiencias de conciliación.

- **La comunicación no verbal:** La mayoría de la comunicación se compone de comunicación no verbal, de hecho, tan solo el 7% de esta se compone de palabras, siendo hasta el 50% comunicación no verbal. Por lo anterior la importancia de que un buen conciliador en derecho sepa comunicarse no solo con lo que dice sino con lo que hace en audiencia y como se expresa mediante su cuerpo.
 - **El cuerpo del mediador es el mensaje:** Entender la comunicación no verbal, se convierte así en una herramienta de análisis para conocer las intenciones de las partes que se esconden detrás de un discurso oral, pues el conciliador debe tener en mente que las partes siempre querrán hacer prevalecer sus intereses en la audiencia, y mediante la interpretación de los cambios físicos podrá interpretar más acertadamente estos intereses y el comportamiento de estos.

Cabe agregar que en los últimos años se han desarrollado estudios sobre el rol y el perfil deseable de los conciliadores⁶, los cuales plantean la necesidad de volver a definir los relatos, "se produce así un cambio en las narrativas que inicialmente estaban basadas en el control del discurso... hacia la construcción de un proceso de comunicación"

(Cámara de Comercio de Bogotá; DNP, corporación excelencia, 2015, pág. 90).

Recuerde: La construcción de un proceso de comunicación efectivo entre las partes dependerá íntegramente del conciliador, y de la medida en que este pueda conectar a las partes, lo cual solo conseguirá si puede interpretarlas de manera adecuada en su lenguaje corporal. Se recomienda que el conciliador en derecho establezca una conversación lo más informal posible para obtener la confianza de las partes para mediar proactivamente posibles reacciones negativas.

Recuerde:

*"(L)a cantidad de tiempo que habla una persona y el esquema de su discurso son factores determinantes de cómo los demás reaccionan frente a ella".
(Chapple, 1970).*

El conciliador deberá cuidar sus palabras, sus gestos y movimientos, usarlos de manera estratégica para actuar con eficiencia en la resolución de conflictos. El conciliador no debe ser leído por las partes, debe dominar el movimiento inconsciente del cuerpo, el ritmo de sus palabras, permane-

cer neutral, con una actitud atenta, alerta y de escucha activa para lograr dominancia de la situación, la cooperación de las partes hacia la solución, resolución o gestión del conflicto.

- **Posturas, gestos y movimientos comunes en el conciliador :** Los anteriores son elementos que, aunque deben realizarse de manera espontánea y natural por el conciliador, es necesario que conserven todo el contenido en términos de comunicación que se requiere para el debido manejo de las partes, para que la audiencia pueda tener éxito y para poder llevar a las partes a un escenario adecuado para el manejo de sus conflictos.

Dentro de estos elementos cobra especial importancia la forma en la cual el conciliador realice el primer encuentro con las partes, especialmente el cómo y cuándo el conciliador de la mano a las partes al inicio de la audiencia de conciliación.

Además de lo anterior, y para poder entender debidamente la comunicación no verbal de las partes debe de tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- **Contexto situacional:** Cada gesto está condicionado por el dónde suceden las acciones, dependiente el contexto, el texto y el gesto se adaptan o modifican.
- **El contexto cultural:** La cultura, la región, las costumbres, dialectos y las creencias de cada ser humano deben ser comprendidas, el experto conciliador en derecho tiene en cuenta estos elementos para comunicarse mejor con las partes en conflicto.
- **La secuencialidad:** Ningún gesto es realizado en una fase, por pequeña que sea tiene una escala de evolución: por ejemplo, la risa fingida se nota por la no secuencialidad y solo ríe con la boca, la verdadera risa se nota en los ojos.
- **La relevancia:** La relevancia es la importancia que tiene para el sujeto el hecho o asunto por tratar, se lee en sus gestos lo mucho o poco interesante. El mismo hecho puede ser relevante para unos, pero para otros no y esto se traduce en los gestos.

Recuerde: Dar la mano - El apretón de manos es una acción universalmente aceptada en la mayoría de las culturas y en cada una de ellas su significado varía. La Comunicación No verbal estudia esta acción con detenimiento y con la ayuda de la psicología, antropología y sociología entre otras ciencias, se ha querido interpretar los significantes y significados del apretón de manos, que ha arrojado varias teorías sobre la forma y la manera de dar la mano.

Es indispensable tener la observancia juiciosa de la acción de dar la mano y no inferir caracteres con un simple apretón de manos. Lo cierto es que este hecho (dar la mano) es un acto universal de cortesía y lo que se infiera de él depende de las circunstancias, culturas y códigos personales. Las hipótesis más investigadas han sido que “los buenos apretones”, los



que resultan en una impresión más favorable, son firmes, cálidos y secos, abarcan la mano completa y se acompañan con un contacto ocular directo, mientras que “los malos apretones”, los que producen una impresión desfavorable, son blandos, fugaces, esquivos, fríos y húmedos, presentan poco contacto entre las palmas y se acompañan con escaso contacto ocular. Lo anterior reafirma que el dar la mano puede ser un termómetro que nos puede ayudar a testear la posible personalidad a la persona que nos estrecha la mano.

- **La oculecia :** El saber leer los ojos se convierte para el conciliador en una herramienta fundamental para lectura no verbal de las partes. Por lo anterior es que en el trámite de audiencia de conciliación el conciliador debe de encontrar el equilibrio perfecto entre mirar a las partes a los ojos sin ponerlas incómodas. Mirar a los ojos a las partes no es solo una cuestión de cordialidad, es una necesidad para poder calibrar a las partes, medir su ánimo e interpretar su comportamiento en audiencia.

Recuerde: Si la vista está al frente perdida al vacío, está visualizando, arriba, está recordando; la mirada arriba hacia la izquierda está construyendo (inventado), si la mirada es la derecha a la altura de los oídos recuerda sonidos, si es a la izquierda inventa diálogos. Si la mirada está hacia abajo a la derecha, atención a alguna parte de su cuerpo y a la izquierda abajo diálogo personal.

- **La comunicación verbal:** Es la herramienta más conocida del conciliador ya que mediante la formulación de palabras, frases e ideas, de manera verbal, se transmiten las ideas y posturas que sean necesarias para el éxito de la audiencia.
 - **Manejo de la voz:** Para el manejo y la modulación de la voz en la audiencia de conciliación debe de tenerse en cuenta:
 - **La Pausa:** es el silencio perteneciente a una intervención o también cuando un hablante selecciona al próximo (pausa de transición).
 - **El intervalo:** es el silencio que se sitúa entre dos intervenciones (entre una persona hablando y otra empezando a hablar).
 - **El lapso:** aquel silencio que se sitúa entre intercambio.

El correcto manejo de las pausas y de los silencios es lo que permite una buena e intencionada tonalidad en la comunicación con las partes por el conciliador.

Recuerde: Los conciliadores han resaltado la importancia de usar las pausas psicológicas para hacer que una o las dos partes completaran un concepto o para que imaginaran situación determinada. Pero el silencio más poderoso que emplearon fue para llamar la atención ante cualquier situación de desconexión, desobediencia a las normas o falta de atención de alguna de las partes.

Recuerde: Cuando se titubea, duda o pausa nerviosamente, el cuerpo se manifiesta de forma inmediata con el movimiento involuntario de alguna parte del cuerpo o lo balancee para suplir el ansia que produce el estar enfrentado a un auditorio o el silencio.

- **Cómo preguntar con destreza:** La mayéutica, al igual que en el “coaching”, usa como herramienta el dialogo para llegar al conocimiento; primero se plantea la cuestión, la pregunta generadora, a la cual el interlocutor responde según su conocimiento y el interrogador, maestro, abogado, o psicólogo de inmediato rebate, pregunta y contra-pregunta, para generar confusión mental, y por último, se formulan las preguntas aclaratorias para esa confusión, que inducen al interlocutor a encontrar, en él mismo, la verdad.

Por lo tanto, el abogado conciliador usa la mayéutica para formular preguntas, pero que deben ser diseñadas según la respuesta que se espera de ellas, considerando el contexto, objetivo y conocimientos previos de quien interroga sobre el tema en cuestión.

- **¿Por qué preguntar?:** Formular las preguntas apropiadas o correctas no está en un decálogo de normas; son producto de la observancia, conocimiento e intuición que el interrogador debe tener; observar al interlocutor en su lenguaje verbal y corporal.

Las preguntas pertinentes logran controlar una conversación, una conciliación, pues se obtienen respuestas también pertinentes porque a la gente le encanta pensar que lo que está diciendo le parece muy importante a alguien más. Las preguntas pertinentes ayudan a revelar el área de interés de la otra persona y a descubrir sus puntos débiles. Se pueden usar preguntas para reconocer o confirmar algo dicho por el interlocutor, que además sea importante para lo que usted quiere, tal como comentamos: lograr el estado ideal y que sea el otro el que tome la decisión. Recuerden, las preguntas crean un compromiso emocional e inquietud mental en el interlocutor, que le permite al que pregunta, determinar de inmediato un plan de acción.

- **Recomendaciones para formular preguntas:** Una vez la pregunta cuestionada lo dirija a un objetivo definido en forma de verbo⁷, tenga en cuenta lo siguiente:

⁷ La mejor manera de definir el objetivo de comunicación, es convertir el objetivo en verbo: Yo quiero que el público compre, apoye, practique, vote, concilie, etc.



- Las primeras preguntas que formule para despertar la motivación de las partes deben ser preguntas abiertas, es decir, no conviene dirigirlas a nadie en particular.
- Formular preguntas claras.
- Formular preguntas con sentido lógico. Si usted formula preguntas ambiguas o que no tengan sentido recibirá respuestas incorrectas.
- Repreguntar cuando sea necesario. Debe reformular la pregunta de manera clara y concreta, si observa que el grupo no entendió.
- Seleccione el tipo de preguntas, en consonancia con el objetivo.
- Llamar por su nombre a la persona, cuando se haya optado por preguntas directas
- Favorecer o beneficiar con las preguntas a todos los miembros por igual, evitando posiciones parciales.
- Estructurar preguntas que susciten respuestas personales y no colectivas.
- Introducir palabras clave en las preguntas, que sugieran respuestas completas, para obtener información y explicaciones.
- Mantener permanentemente el control de la reunión y el ambiente creativo.
- Repreguntar cuando sea necesario.
- Ser flexible y creativo.
- Las preguntas no deben tener explícitamente la respuesta, ni sugerirla.
- Dar tiempo suficiente para responder, sin crear vacíos prolongados.
- Reforzar las respuestas con frases completas y expresivas
- Si las respuestas se desligan del tema tratado, retome la palabra y centre la discusión en el tema tratado.

Fuentes: (Arellano de Loginow) - (Siso Martinez)

- **Escuchar de forma comprensiva:** Si saber preguntar es un arte, saber escuchar es una virtud. Para lograrlo, se requiere de autocontrol para evitar leer la mente del interlocutor; creerse mejor, mirar por encima del hombro; compararse, adoptar un enfoque terapéutico ante las respuestas, dando consejos entre líneas o cambiar el tema. Estas barreras o ruidos de comunicación impiden que la escucha sea empática.

La primera regla para lograr la escucha asertiva es no suponer que lo escuchado es suficiente, es importante pedir clarificación, aunque no se crea que sea necesario. De inmediato se debe parafrasear lo que se ha escuchado, esto hace que el interlocutor sienta que lo dice es importante y está siendo comprendido. Si el comentario por parte del interlocutor es negativo, es recomendable dejar claro que su comprensión de lo que él dice puede necesitar algún ajuste o aclaración. Pero siempre, el comentario debe ser inmediato, honesto y emocionalmente de apoyo. Las preguntas empáticas son realmente afirmaciones

- Funciones de la escucha activa:

- "Permite al Conciliador registrar información de las partes
- Permite al emisor saber que están prestando atención a sus sentimientos y a sus problemas.
- Asegura que el emisor fue tomado en cuenta.
- Permite conocer tanto al conciliador y al emisor que el mensaje fue percibido fidedignamente.
- Construye empatía entre el conciliador y el emisor
- Demuestra la aceptabilidad de la expresión de las emociones.
- Comunica respeto por el ser humano y su derecho a tener sus propios puntos de vista.
- Permite que el emisor explore y aclare sus propios sentimientos acerca de un tema y la razón de su reacción.
- Genera confianza para que el emisor exprese sus sentimientos.
- Permite al emisor sentirse valorado
- Tiene efectos tranquilizantes y facilita que se eliminen tensiones.
- Favorece una relación positiva con el emisor.
- Permite llegar al fondo de los problemas."

(Medina Rospigliosi, 2008)

» TIPOS DE PREGUNTAS

Las preguntas caen en diferentes categorías teniendo en cuenta su objetivo, su aplicación y su función. Para hacer esto un poco más sencillo el siguiente cuadro le resultará de utilidad para ubicar el tipo de pregunta que requiere según su necesidad:

— Tabla 5. Material de apoyo para los operadores.

Tipo de pregunta	Función	Ejemplo
Preguntas capciosas (Dale Carnegie Training, 2011)	Pretende llevar a las personas hacia tu forma de pensar. Con una sunción. Añadiendo un comentario personal. Formulando la pregunta de modo que la respuesta automática sea sí o no. Suelen ser cerradas. Pueden parecer manipuladores e incluso deshonestas	Con Asunción: ¿Qué retraso crees que tendrá el proyecto? Esto asume que el proyecto no se va a completar a tiempo. Añadiendo comentario: "Será mejor que esperemos otra semana ¿no crees lo mismo?" Pregunta automática: ¿Quieres que aprobemos la oferta o no?
Preguntas retóricas (Dale Carnegie Training, 2011)	Se trata de afirmaciones formuladas en forma de pregunta. Son una forma de comprometer al oyente o conseguir un acuerdo casi automático. Una sucesión de preguntas retóricas puede conducir a una que no lo sea en absoluto.	"¿No es un color de pintura estupendo para un carro nuevo?" "¿No le gusta como brilla el color bajo la luz?" "¿No le gustaría tener un carro que tuviera el mismo aspecto?"
Preguntas lineales (Ahomed Chávez)	Indagan los intereses ocultos que guían las decisiones de las partes.	¿Señor, para entender mejor su punto de vista, por qué no acepta aumentar el monto propuesto?
Preguntas vinculantes (Ahomed Chávez)	Permiten que las partes emitan sugerencias que contribuyan a mejorar la idea propuesta por otra, a fin de lograr una lluvia de ideas que Ayude a la solución.	Muchas gracias por su respuesta. Señor, ha escuchado a la parte demandada, qué puede aportar de lo escuchado.
Preguntas estratégicas (Ahomed Chávez)	Persiguen neutralizar situaciones incómodas pidiendo consejos al rival	¿Cuánto cree que debe aumentarse? (pregunta estratégica) - Por lo menos, que sea unos mil pesos. - ¿Señor, para entender mejor su punto de vista, por qué no acepta aumentar el monto propuesto? (pregunta lineal)
Preguntas de replanteo (Ahomed Chávez)	Es similar a la paráfrasis, pero en el sentido de que el conciliador se expresa el mensaje escuchado, o sea, que el objetivo de la paráfrasis, es además, neutralizar cualquier ataque personal que contenga el mensaje.	Déjeme ver si le he entendido señora, usted quiere que tome en cuenta su situación económica y sus buenas intenciones al momento de resolver



— Tabla 6. Material de apoyo para los operadores.

Tipo de pregunta	Función	Ejemplo
Preguntas confirmativas (Rospigliosi, 2008)	Cuando el conciliador perciba que la información vertida por el emisor es útil para el avance de la negociación, debe fijarse O "anclarse" al mensaje, de manera de confirmar el dato y que no queden dudas. Esta es una forma de fijar la atención de las partes sobre alguna información concreta que el conciliador cree importante.	"Tengo intenciones de continuar alquilándole el apartamento" ¿Entonces usted quiere continuar alquilándole el apartamento? "¿Qué piensa acerca de lo que dice...?"
Preguntas circulares (Rospigliosi, 2008)	Son útiles cuando los conciliantes se encuentran entrapados en el conflicto, discutiendo sobre puntos recurrentes o cuando se aprecia una causa coadyuvante oculta, no manifiesta, tanto en el origen como en el desarrollo del conflicto. Establecen conexiones entre aspectos no vinculantes que se perciben como latentes, tomando como referencias lo manifestado por una o ambas partes y esclarecen problemas que perturban la gestión eficaz del conflicto. Las preguntas circulares tienen como finalidad identificar los puntos ocultos para darles solución y discutir los inicialmente expresados por las partes.	"Su decisión (o aptitud) ha sido condicionado por..?"
Preguntas causa efecto (Rospigliosi, 2008)	El conciliador presume que hay algo que impide avanzar la conciliación y manifiesta este hecho como la causa del impase. De esta forma, se establece una relación entre un supuesto hipotético y otra situación.	¿Tiene algo que ver el hecho que usted no le haya entregado la casa con la falta de pago de la mensualidad?
Preguntas para establecer la idea global (Rospigliosi, 2008)	Establecer la idea global significa, ver lo que se esconde detrás del objetivo de conseguir un mejor resultado.	¿Por qué quiere A conseguir el resultado B?, ¿Cuáles son sus motivos?
Preguntas para lanzar ideas (Rospigliosi, 2008)	Son aquellas preguntas que contienen soluciones al conflicto, son opciones de solución al conflicto en forma de preguntas	¿Cómo reaccionaría ante la posibilidad de fusionar nuestros dos equipos?
Preguntas hipotéticas (Rospigliosi, 2008)	Son aquellas preguntas que contienen la propuesta de la otra parte conciliante	¿Usted aceptaría hipotéticamente que María ocupara su inmueble por 6 meses más?

—Tabla 7. Material de apoyo para los operadores.

Tipo de pregunta	Función	Ejemplo
Pregunta revertida (Arellano de Loginow)	Es la dirigida de un miembro del grupo al conciliador o a otro participante que esté realizando un planteamiento con la finalidad de conocer su opinión. En este caso el facilitador debe abstenerse de contestar y, redirigir la pregunta al que la formuló o a otro miembro del grupo con la finalidad que sea el grupo quien emita su propio parecer y sus ideas u opiniones.	¿Qué contestaría usted de la pregunta del Dr. Carlos?
Auto-pregunta (Arellano de Loginow)	La fórmula el conciliador y él mismo se la contesta, su uso permite: ganar tiempo, encausar el pensamiento del grupo y controlar situaciones problemáticas. Es conveniente no abusar de este tipo de preguntas ya que se corta la iniciativa.	Entonces me pregunto, ¿acaso existe otra manera de conciliar? Yo digo que sí
Preguntas pospuestas (Arellano de Loginow)	La fórmula un participante al conciliador y este posterga la respuesta para cuando lo crea conveniente. Es recomendable utilizarla cuando: el responder en el momento consume demasiado tiempo. Está previsto aclararla en el transcurso de la reunión. Cuando no se refiere específicamente al tema.	Es una pregunta importante, pero creo más adelante la resolveremos para poder continuar con este punto
Preguntas narrativas (MOrales, 2010)	Invitan al a describir sucesos con sus propias palabras, la respuesta esta clase de preguntas será más emocional y vívida, sugieren que la respuesta no es memorizada, sino por el contrario espontáneo. No obstante, se presentan algunas desventajas como: usar esta pregunta para aprovecharse y denigrar de su adversario (recuérdese que la respuesta es emocional). Se desvíe del tema. Puede inclinarse a dar su opinión y no la narración de los hechos por los que se le inquiera.	¿Qué sucedió cuando usted llegó a esa fiesta?
Preguntas de seguimiento (MOrales, 2010)	No tienen un modelo determinado, se trata de llevar al testigo a que complemente una respuesta anterior, porque se necesita tener un conocimiento más exacto de lo que dijo.	Cuando usted dice ellos estaban gritando, ¿a quiénes se refiere?

GUÍA DE BOLSILLO DEL CONCILIADOR EN DERECHO

PRESENTACIÓN

El fortalecimiento de la Conciliación en Derecho en Colombia es un tema de importancia para la ciudadanía, ya que como mecanismo alternativo de solución de conflictos requiere tener bases sólidas para contribuir eficazmente a la resolución de las problemáticas que se presentan, al restablecimiento de la convivencia pacífica en las comunidades, a la reconstrucción del tejido social, pero sobre todo a la consolidación del diálogo y del respeto como parte fundamental de una “cultura de paz” en cada uno de los rincones del territorio nacional.

En ese lineamiento se construye la “Guía de bolsillo” para que los servidores públicos y notarios que desarrollan funciones de conciliación en derecho pueden utilizarla como una herramienta de consulta diaria y permanente en el desarrollo de las audiencias de conciliación.

El propósito de la guía de bolsillo es contribuir al crecimiento y despliegue del potencial de los servidores públicos y notarios con funciones de conciliadores en derecho de tal manera que puedan contar con un material dialogante de ayuda para fortalecer el saber de la conciliación en derecho.

El desarrollo conceptual de esta guía, esta dividido en tres capítulos. En el primer capítulo se esboza los fundamentos normativos que sustentan la figura de la conciliación en derecho. En el segundo capítulo se describe la definición, los principios, enfoques y asuntos no conciliables en la conciliación en derecho. En el tercer capítulo, se especifican la audiencia de conciliación en derecho: definición, las habilidades, el rol y el alcance del conciliador y los resultados que se alcanzan en la audiencia de conciliación en derecho.

Invitamos a los servidores públicos y notarios que se apropien de esta guía para hacer de la conciliación en derecho una práctica innovadora, eficaz en un contexto de construcción de paz.

» FUNDAMENTOS NORMATIVOS

La normatividad vigente que orienta la figura de conciliación en derecho, están contenidos en:

- **Convenios internacionales:**

- Convenio 169 de la OIT de 1989.
- Convención de Durban.
- Declaración de las naciones unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas.

- **Constitución Política de Colombia:**

- Artículo 116. Establece que los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores, en los términos que determine la Ley.

- **Ley 23 de 1991:**

- Se crean mecanismos para descongestionar los despachos judiciales.

- **Ley 446 de 1998:**

- Definición y clases.
- Categorización centros de conciliación.
- Conciliación laboral: ante Ministerio del Trabajo.
- Centros de conciliación: autorizados personas jurídicas sin ánimo de lucro, consultorios jurídicos y facultades de ciencias sociales y humanas de Universidades.
- Capacitación especial del conciliador como requisito para la conciliación laboral y de familia.



- **Ley 640 de 2001**

- Requisitos del acta de conciliación.
- Obligaciones del conciliador.
- Registro de actas, comprobación de requisitos, archivo y expedición de copias auténticas.
- Autorización a los agentes del Ministerio Público y a notarios para conciliar en civil y familia, en lo laboral se excluye a notarios. En su ausencia a los personeros y jueces civiles o promiscuos municipales.
- Entidades públicas facultadas para crear centros de conciliación.
- Nombramiento conciliador: por mutuo acuerdo, a prevención, por designación del centro o por solicitud al servidor público facultado para conciliar.
- Requisito de procedibilidad para las materias civil, familia y contencioso administrativa.
- Capacitación a funcionarios públicos facultados para conciliar.

» **LA CONCILIACIÓN EN DERECHO**

- **Definición**

Es un método alternativo de resolución de conflictos, donde son las partes que llegan a un acuerdo que pone fin a la controversia que los cita y el conciliador es un guía, mediador, un facilitador que promueve la conversación respetuosa, amable entre las partes, motiva y propone fórmulas de arreglo favorables para todos y da a conocer los lineamientos jurídicos y el resultado de la audiencia que se desarrolla bajo el principio de la confidencialidad.

- **Ventajas de la conciliación**

- Es una herramienta de construcción de paz.
- Promueve la reconstrucción del tejido social.
- Reconstruye vínculos personales, familiares y empresariales o comerciales.
- Permite que las personas directamente involucradas determinen la forma en que desean solucionar sus diferencias.
- Es un mecanismo que permite que las personas materialicen su derecho de acceso a la justicia.
- Es un mecanismo más cercano a la ciudadanía.
- Es un mecanismo más amable que los escenarios judiciales.
- No requiere de abogados o abogadas para utilizar el mecanismo.
- El acta de conciliación se asimila en sus efectos a una verdadera sentencia judicial.
- Es confidencial.
- Es un mecanismo donde se respeta la diversidad.
- Es un mecanismo más humano.

• Los enfoques de la conciliación en derecho

La conciliación en derecho en un contexto de construcción de paz contempla los enfoques de género, diferencial, de paz, de ruralidad, de transitoriedad, justicia restaurativa, de excepcionalidad que el conciliador puede considerar siempre, dadas las contribuciones de éstos en el desarrollo de las audiencias:

- **Compromiso con la construcción de paz:** El conciliador ha de concebir la conciliación en derecho como herramienta de construcción de paz. Para ello deberá propender por la 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 conciliador debe actuar con 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:** El conciliador 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.
- **Enfoque territorial:** El conciliador partirá 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.

• Asuntos no conciliables

Tenga en cuenta que:

- Para que un asunto sea conciliable, debe ser susceptible de:
 - Transacción.
 - Desistimiento.
 - Conciliación.



- También se podrán conciliar aquellos asuntos que expresamente determine la Ley.
- No se pueden conciliar:
 - Derechos ciertos e indiscutibles.
 - Derechos de terceras personas que no hagan parte de la audiencia.
 - Materias específicas determinadas para cada especialidad.

» LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

• Definición

La audiencia de conciliación es la búsqueda del acuerdo conciliatorio entre el convocado y el convocante en una reunión (audiencia) a realizar en un ambiente afable, confiable y seguro.

• Abordaje de la audiencia

Recuerde que:

- La conciliación es un proceso rápido, eficaz y no tiene costo ante servidores públicos.
 - La conversación en el respeto y la escucha generosa fomenta el restablecimiento de relaciones fracturadas por el conflicto.
-
- **Rol, funciones, obligaciones y habilidades del conciliador en la audiencia de conciliación en derecho**
 - **Roles del conciliador:** El conciliador es:

—Gráfica 12. *Material de apoyo para los operadores.*



- **Funciones y obligaciones del conciliador**

- Conduce la audiencia con libertad, conocimiento y ética.
- Fomenta relación cooperante y horizontal entre las partes.
- Realiza las preguntas adecuadas conocer las posiciones e intereses de las partes.
- Fomenta la confidencialidad.
- Genera empatía entre las partes en conflicto.
- Motiva fórmulas de acuerdo.
- Busca un acuerdo justo, equitativo, duradero y satisfactorio.

Desde el punto de vista legal:

- Citar a las partes de conformidad con lo dispuesto en esta ley.
- Hacer concurrir a quienes, en su criterio, deban asistir a la audiencia.
- Ilustrar a los comparecientes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación.
- Motivar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo con base en los hechos tratados en la audiencia.
- Formular propuestas de arreglo.
- Levantar el acta de la audiencia de conciliación.
- Registrar el acta de la audiencia de conciliación de conformidad con lo previsto en esta ley.
- Velar por que no se menoscaben los derechos ciertos e indiscutibles, así como los derechos mínimos e intransigibles.

- **Habilidades del conciliador**

El conciliador debe ser....

- Excelente comunicador.
- Creativo.
- Estratega.
- Negociador.
- Un experto en resolución de conflictos, neutral, con criterio de legitimidad, que establece planes y objetivos.
- Facilitador y observador flexible que aplica estrategias estructuradas.
- Paciente.
- Inteligente.
- Asertivo.



Contar con...

- Estabilidad e inteligencia emocional.
- Rapidez para actuar positivamente en momentos de crisis.
- Capacidad de reconocer limitaciones.
- Control de su carácter, no ser violento.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Independencia.

Ser capaz de

- Crear conceptos propios.
- Resolver problemas.
- Integrar experiencias, adaptando la teoría a la realidad.
- Concretar y estructurar acuerdos.

- **Autonomía del conciliador en derecho ¿En qué consiste la autonomía del conciliador?**

Recuerde que...

- El conciliador debe dirigir la audiencia con neutralidad e imparcialidad.
- No dejar que factores externos ni internos interfieran en su posición frente a las partes.
- No lanzar juicios de valor ni juzgar a las partes.
- Ser respetuoso de las posiciones de las partes.
- No intentar favorecer a una parte en detrimento de los intereses de la otra.

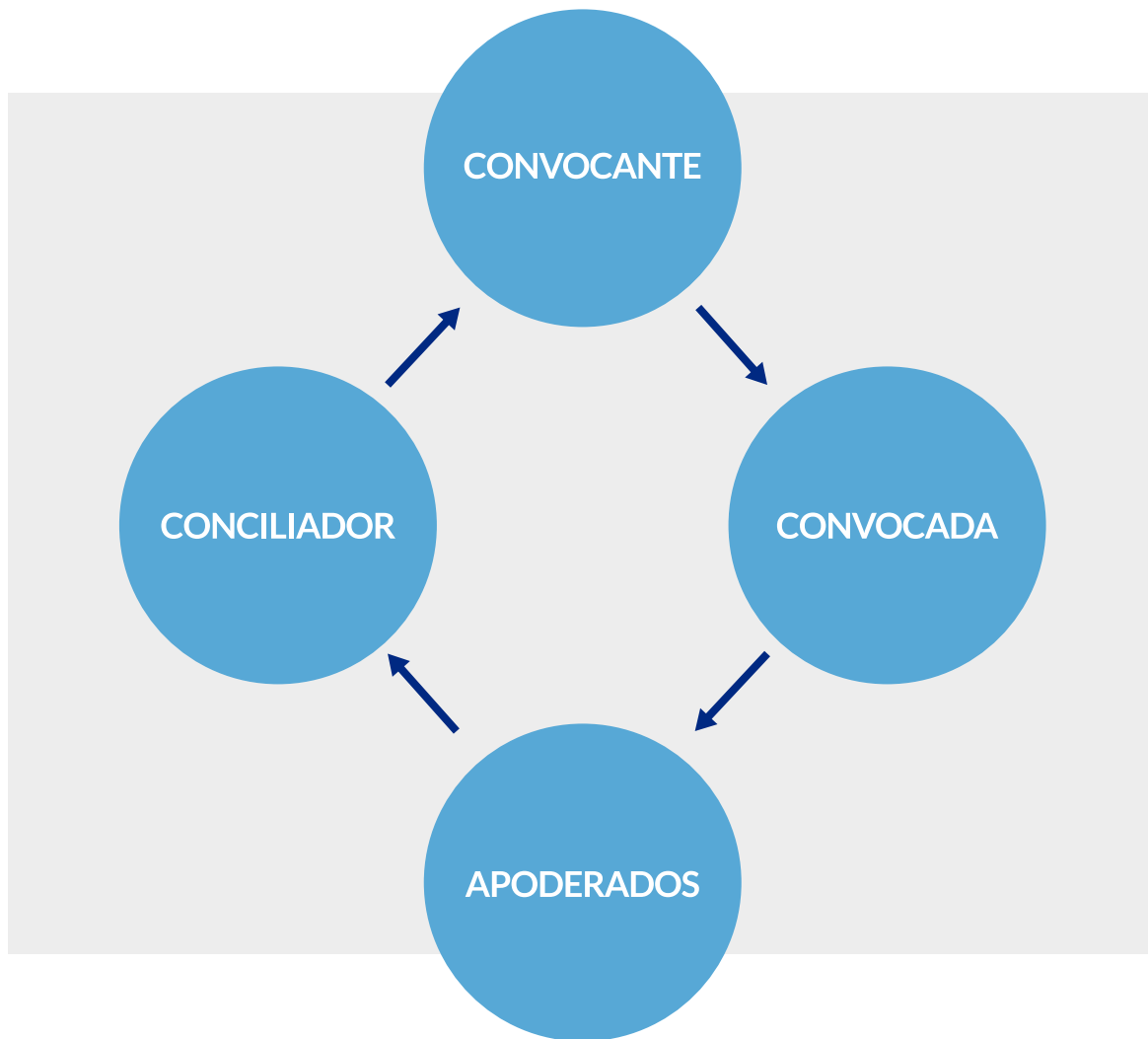
- **Duración de la audiencia:**

Tenga en cuenta que....

- No hay un tiempo mínimo ni máximo para la duración de la audiencia.
- La audiencia se desarrolla en la tranquilidad, confianza y seguridad que el tiempo no es limitante.
- La audiencia tiene una hora programada para su inicio, sin embargo, es viable manejar los tiempos si se dieran demoras por alguna de las partes, y que el conciliador asuma una actitud de colaboración y de sentido de pertenencia para que el encuentro pueda darse.

- **Personas que intervienen en la audiencia:**

— **Tabla 8.** *Material de apoyo para los operadores.*



- **El conciliador:** Es el tercero imparcial y neutro, autorizado por ley para realizar la audiencia de conciliación. Recuerde que la labor del conciliador requiere de una constante formación en procura de mejorar, potenciar y adquirir nuevas habilidades.
- **El convocante:** Es la persona natural o jurídica que solicita la audiencia de conciliación y que relaciona en la misma las pretensiones y cuantía de la audiencia de conciliación. La solicitud que hace el convocante puede ser de manera directa o por medio de apoderado.
- **El convocado:** Es la persona natural o jurídica que se debe citar para la audiencia de conciliación en virtud de la solicitud realizada por el convocado.



- **Los apoderados:** Son aquellos representantes de la parte convocante o convocada que se encuentran debidamente autorizados para actuar y conciliar en nombre de su poderdante.

Recuerde...

- Las partes deberán asistir personalmente a la audiencia de conciliación y podrán hacerlo junto con su apoderado.
 - Cuando el domicilio de alguna de las partes no esté en el municipio del lugar donde se vaya a celebrar la audiencia o alguna de ellas se encuentre por fuera del territorio nacional, la audiencia de conciliación podrá celebrarse con la comparecencia de su apoderado debidamente facultado para conciliar, aun sin la asistencia de su representado.
 - Siempre que se presente un apoderado en audiencia sin su poderdante es obligatorio solicitarle el poder en virtud del cual actúa.
- **Terceros citados:** Por ley los conciliadores tienen la facultad y la obligación de hacer concurrir a audiencia a quienes, en su criterio, deban asistir. Esto con el fin de garantizar la solución completa e integral del conflicto.
 - **Resultados de la audiencia de conciliación en derecho:** Una conciliación puede concluir con:
 - Acuerdo conciliatorio, que puede ser total o parcial, dependiendo de los puntos de la controversia que hayan sido resueltos.
 - Constancia de imposibilidad de acuerdo o de no acuerdo: cuando se efectúe la audiencia de conciliación sin que se logre acuerdo (Art. 2 Núm. 1º Ley 640 de 2001).
 - Constancia de inasistencia: cuando las partes o una de ellas no comparezca a la audiencia. En este evento deberán indicarse expresamente las excusas presentadas por la inasistencia si las hubiere. (Art. 2 Núm. 2º Ley 640 de 2001).
 - Constancia de asunto no conciliable: cuando se presente una solicitud para la celebración de una audiencia de conciliación, y el asunto de que se trate no sea conciliable de conformidad con la ley. (Art. 2 Núm. 3º Ley 640 de 2001).



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