



Año 24 No. 85

Enero - Marzo 2019

# Revista Venezolana de Gerencia



UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Centro de Estudios de la Empresa

ISSN 1315-9984

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons  
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.  
[http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es\\_ES](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES)



# Calidad en proceso conciliatorio del Centro de Conciliación Americana. Mecanismo para solucionar conflictos<sup>1</sup>

**Arboleda López, Adriana Patricia<sup>2</sup>**  
**Acosta Agudelo, Leidy Catalina<sup>3</sup>**  
**Corredor Gómez, Albert<sup>4</sup>**  
**Echeverri Gutiérrez, Camilo Andrés<sup>5</sup>**

## Resumen

Los centros de conciliación son instituciones encargadas de prestar servicios en conciliación para la gestión de conflictos. Dichas entidades en Colombia se encargan de materializar la disposición emanada de la Constitución del año 1991, referente a la labor de administrar justicia de forma transitoria, por parte de los conciliadores, previo el cumplimiento de estrictos requisitos. En el presente texto se tiene como objetivo analizar

---

Recibido: 23.10.18 Aceptado: 18.12.18

- 1 Artículo producto de la investigación denominada “Análisis de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en la formación de los abogados de la Corporación Universitaria Americana”. Entidad que financio el proyecto y a la cual se le presenta los agradecimientos.
- 2 Posdoctora en Derecho de la Universidad Nacional y en ciencias de la Educación con enfoque en investigación compleja y transdisciplinar de la Universidad Simón Bolívar. Doctora en Derecho Procesal Contemporáneo.
- 3 Docente investigadora de la Corporación Universitaria Americana, directora del Centro de Conciliación Americana. E-mail: [arboleda@americana.edu.co](mailto:arboleda@americana.edu.co) <https://orcid.org/0000-0001-6864-5911>
- 4 Magister en Administración de Negocios Internacionales, Administradora de Empresas, Docente investigadora del Programa de Negocios Internacionales de la Corporación Universitaria Americana, E-mail: [lcacosta@coruniamericana.edu.co](mailto:lcacosta@coruniamericana.edu.co) <https://orcid.org/0000-0003-1538-1881>
- 5 Magister en Administración de Negocios Internacionales. Administrador de Empresas. Rector de la Corporación Universitaria Americana- Sede Medellín, E mail: [presidencia@censa.edu.co](mailto:presidencia@censa.edu.co) <https://orcid.org/0000-0002-8961-2657>
- 6 Magister en Administración Empresarial del Tecnológico de Monterrey, Magister en Administración de Negocios Internacionales, Especialista en Gestión Tributaria, Contador Público, Vicerrector General de la Corporación Universitaria Americana- Sede Medellín, clasificación Asociado del SNCTI, E-mail: [cecheverri@coruniamericana.edu.co](mailto:cecheverri@coruniamericana.edu.co) <https://orcid.org/0000-0003-0667-0913>

la calidad del proceso conciliatorio del Centro de Conciliación Americana, en aras de propiciar la solución de conflictos. Empleando la metodología hermenéutica, mediante la intertextualidad desde un horizonte de análisis y comprensión. Donde se relacionan los elementos que, desde la complejidad de la pedagogía, ayudan a reflexionar, y poner en práctica mediante la construcción de alternativas con finalidades formativas que impacten en este caso la sociedad de la ciudad de Medellín. Entre los hallazgos se presenta aumento en los indicadores de acuerdos conciliatorios en el Centro de Conciliación Americana. Conclusión, los mecanismos de solución de conflictos alternos al aparato judicial, requieren mayor investigación y difusión, para promover la convivencia pacífica.

**Palabras clave:** Conciliación; diálogo; administración de justicia; conflictos.

## *Quality in the conciliatory process of the american conciliation center. mechanism to solve conflict*

### **Summary**

The conciliation centers are institutions in charge of providing services in conciliation for the management of conflicts. These entities in Colombia are responsible for materializing the provision issued by the Constitution of 1991, referring to the work of administering justice transiently, by the conciliators, prior compliance with strict requirements. The objective of this text is to analyze the quality of the conciliation process of the American Conciliation Center, in order to promote conflict resolution. Using the hermeneutic methodology, through intertextuality from a horizon of analysis and understanding. Where the elements are related that, from the complexity of the pedagogy, help to reflect, and put into practice by means of the construction of alternatives with formative aims that impact in this case the society of the city of Medellín. Among the findings, there is an increase in the indicators of conciliation agreements in the American Center of Conciliation. Conclusion, alternative conflict resolution mechanisms to the judicial system require further investigation and dissemination to promote peaceful coexistence.

**Keywords:** Conciliation; dialogue; administration of justice; conflicts.

## 1. Introducción

Los Centros de Conciliación son instituciones encargadas de tramitar y prestar servicios en materia de Conciliación como mecanismo para la solución de los conflictos. Dichas entidades, en Colombia, se encargan de materializar la disposición emanada de la Constitución Política de 1991, referente a la labor de administrar justicia de forma transitoria por parte de los particulares denominados conciliadores, previo el cumplimiento de estrictos requisitos. En la realidad se presenta el problema de promover la solución de conflictos a través de mecanismos que se ofrezcan como alternativos al sistema jurisdiccional adversarial. Tema que reviste la mayor importancia para los países cuyos ordenamientos jurídicos se pretenden modernos, amplios, democráticos y promotores de la convivencia pacífica. En este contexto se ha privilegiado la conciliación como mecanismo autocompositivo, en la medida que ofrece elementos de análisis desde el punto de vista de la autonomía de la voluntad de las partes, y la efectiva administración de justicia, como principios fundamentales del ejercicio alternativo de solución de conflictos contenidos en el ordenamiento jurídico colombiano.

Es así, como la legislación colombiana a través de la Ley 23 del año 1991, estableció la calidad de las personas jurídicas que podían organizar sus propios centros de conciliación; posteriormente con la expedición de las Leyes 446 del año 1998 y 640 del año 2001, se modificaron asuntos relativos al tipo de persona jurídica, los asuntos que podían conocer y el incremento de los requisitos para la prestación del servicio con calidad. Teniendo en cuenta lo anterior, las universidades del país se encuentran clasificadas como entidades sin ánimo

de lucro, autorizadas para organizar su propio centro. Como es el caso de la Corporación Universitaria Americana, objeto de estudio del presente trabajo de investigación, denominado Centro de Conciliación Americana. Además de lo anterior, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC junto con la Dirección de MASC del Ministerio de Justicia y del Derecho, expidieron la Norma Técnica Colombiana NTC 5906 en febrero de 2012, con el fin de establecer los requisitos de calidad de los procedimientos conciliatorios a los cuales deben estar sujetos los Centros de Conciliación de cara a una prestación del servicio que satisfaga las intereses de las personas que acuden en busca de soluciones ágiles, dialogadas y participativas a sus conflictos. En este contexto, los Centros de Conciliación se convierten en escenarios que pretenden altas calidades en la gestión de conflictos; la implementación adecuada de las disposiciones normativas y la inserción de propuestas pedagógicas. En el terreno de la solución de conflictos se requiere perfil de conciliadores cualificados, que entiendan su papel de sujetos históricos en la transformación de la sociedad que persiguen mecanismos como la conciliación. Es por ello, por lo que se hace indispensable robustecer la formación profesional de quienes ejercen el rol de conciliadores para que tengan bases conceptuales sólidas, reflejen una visión holística e interdisciplinaria para acompañar y ofrecer solución a los conflictos, del mismo modo que sus actuaciones estén mediadas por consideraciones éticas del más alto valor. Producto de lo anterior, en el presente trabajo se ha planteado el objetivo de analizar la calidad del proceso conciliatorio del Centro de Conciliación Americana, en aras de propiciar la solución de conflictos.

Empleando la metodología her-

menéutica, mediante la intertextualidad desde un horizonte de análisis y comprensión. Donde se relacionan los elementos que, desde la complejidad de la pedagogía, ayudan a reflexionar, cuestionar, teorizar y poner en práctica mediante la construcción de alternativas con alcance y finalidades formativas que impacten en este caso la sociedad de la ciudad de Medellín, donde se encuentra ubicado el objeto de estudio. Es por ello que a lo largo del escrito se plantea el mecanismo de solución de conflictos, la conciliación, el perfil del conciliador, se presenta la idea de como se crean los centros de conciliación en Colombia, en particular se habla del Centro de Conciliación Americana y de su procedimiento conciliatorio, para terminar, presentando las conclusiones más relevantes.

## **2. Mecanismo de solución de conflictos**

Mecanismo de solución de conflictos se define como una herramienta socio jurídica complementaria al tradicional modo del pleito, ya que se puede realizar por fuera de un estrado judicial, para dar solución a un conflicto que sea susceptible de negociación o transacción entre ellos se pueden mencionar: el arreglo directo, la concertación, la conciliación, la mediación, la amigable composición y el arbitraje. Constituyen la forma más elocuente de darle participación a la comunidad en la gestión de sus propias diferencias, generándole al Estado y en especial a la rama jurisdiccional una ayuda, ya que consecuentemente a que se logren los acuerdos se genera descongestión judicial. En tal sentido, la popularidad que vienen adquiriendo estos mecanismos obedece, en gran medida, a la crisis de efectividad de la tutela jurisdiccional, que deriva en los retrasos cada vez más prolongados de la justifica en oposición a las necesidades de

celeridad y eficacia de las controversias por parte de los ciudadanos (Taruffo, 1999: 315); asunto que incluso cuestiona la atribución exclusiva del Estado para administrar justicia, pues cada vez son mayores las opciones de resolución directa de los conflictos sin la presencia de las instituciones estatales formales.

Atendiendo que los conflictos están presentes en las diferentes sociedades, se evidencia la necesidad de promover la concertación y el dialogo en las desavenencias, en particular en este trabajo se habla del mecanismo conciliación para promover soluciones pacíficas, así en la sentencia C-1195 de 2001, ha dicho la H. Corte lo siguiente:

“Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos no representan una desconfianza hacia la justicia estatal formal, sino un reconocimiento de que procedimientos menos formales y alternativas de justicia autocompositiva complementan las opciones a las cuales pueden acudir las personas para resolver sus disputas. Por ello, mecanismos como la mediación y la conciliación, más que medios para la descongestión judicial, son instrumentos para garantizar el acceso efectivo a la justicia y promover la resolución pacífica de los conflictos” (Corte Constitucional de Colombia, 2001).

Dicho de otro modo, estos mecanismos no excluyen ni sustituyen el proceso judicial ordinario, sino que lo complementan (Carvalho, 2012: 25); las personas no acuden a resolver sus conflictos a través de métodos diferentes al tradicional sistema jurisdiccional porque sientan la necesidad de aportar en la descongestión judicial o porque la conciliación sea un instrumento novedoso en la gestión de sus controversias; por el contrario lo hacen para satisfacer sus

intereses de manera eficaz, oportuna y directa. La conciliación hace parte de los mecanismos complementarios de solución de conflictos los cuales han sido definidos como un conjunto de fórmulas y métodos dialogados, por medio de los cuales se administra justicia frente a la ciudadanía; no están integrados en la justicia ordinaria y sus actos no se imponen a través de la fuerza coactiva del Estado, pues su eficacia se sustenta en la legitimidad y el reconocimiento como elementos que garantizan el cumplimiento de las decisiones adoptadas en el curso de éstos (García, 2002: 155). Y en particular la conciliación la pueden ejercer en las universidades que tiene autorizado el funcionamiento de su centro de conciliación, lo que hace interesante el análisis para fomentar la paz en las generaciones futuras que se forman en la disciplina del derecho en la Corporación Universitaria Americana.

## **2.1. Conciliación**

Para conceptuar la conciliación, se precisa como un mecanismo de solución consensuada, soportada en los principios de acceso a la justicia y autonomía de la voluntad de las partes que, con ayuda de un tercero imparcial y cualificado que se denomina conciliador, construyen acuerdos que se plasman en documentos denominados actas de conciliación que prestan mérito ejecutivo y hacen tránsito a cosa juzgada (Arboleda, 2015:162).

En este orden de ideas se plantea la conciliación desde dos puntos de vista alrededor de esta figura. Por un lado está la interpretación que la delimita como “procedimiento por el cual un número determinado de individuos, trabados entre sí por causa de una controversia jurídica, se reúnen para componerla con la intervención de un tercero neutral” (Corte Constitucional

de Colombia, 2013); por otro lado se encuentra una acepción de corte más holístico que establece que la conciliación “no solo es un mecanismo jurídico, es una filosofía de vida fundamentada en la tolerancia, el respeto y el amor al ser humano. Implica la prevención, resolución y negociación pacífica de los desacuerdos y conflictos inherentes a la convivencia humana” (Quintero, 1997: 343). A partir de lo anterior, se han establecido dos grandes principios por medio de los cuales la conciliación nace a la vida jurídica y desarrolla elementos normativos derivados del mandato constitucional de 1991: por un lado se encuentra el principio de administración de justicia, en que los particulares de forma transitoria son revestidos con funciones que permitan el arreglo de sus conflictos y diferendos a través de reglas de orden privado con presencia de un tercero imparcial, que para el caso se denomina conciliador. El otro principio que se materializa es el de la autonomía de la voluntad de las partes, que guía, orienta el desarrollo y la puesta en marcha de la conciliación (Arboleda, 2014: 18). Es la autonomía de la voluntad la que se convierte en el canal por medio del cual los intereses de los particulares se encuentran satisfechos a través del poder dispositivo que cada uno ejerce siempre y cuando esté bajo el amparo de la Constitución y las leyes, es decir, en el marco filosófico en que se fundamenta la existencia del Estado colombiano, esto es, el Estado Social de Derecho.

En desarrollo de su disposición normativa por medio de la Ley 640 de 2001, “la conciliación podrá ser judicial si se realiza dentro de un proceso judicial, o extrajudicial, si se realiza antes o por fuera de un proceso judicial” (Congreso de la República, 2001). No obstante, lo anterior, es posible diferenciar la conciliación extrajudicial en dos subcategorías:

conciliación extrajudicial propiamente dicha, que es la que tiene posibilidad de realizarse de forma voluntaria en cualquier momento sin importar si se pretende acudir al agotamiento de la vía jurisdiccional ordinaria; y la conciliación prejudicial como presupuesto para la acción judicial.

Sobre la distinción de las dos categorías emergentes de la conciliación extrajudicial contenida en la Ley 640, resulta ilustrativo lo planteado por la H. Corte Constitucional cuando indica que:

“varios son los fines que se pretende alcanzar con la conciliación prejudicial obligatoria, a saber: (i) garantizar el acceso a la justicia; (ii) promover la participación de los individuos en la solución de sus disputas; (iii) estimular la convivencia pacífica; (iv) facilitar la solución de los conflictos sin dilaciones injustificadas; y (v) descongestionar los despachos judiciales.” (Corte Constitucional de Colombia, 2001).

Además de lo anterior, la Ley 640 también establece que, según la forma como se resuelva, la conciliación puede ser “en derecho cuando se realice a través de los conciliadores de centros de conciliación o ante autoridades en cumplimiento de funciones conciliatorias; y en equidad cuando se realice ante conciliadores en equidad” (Congreso de la República 2001). Quiere decir esto que la conciliación en derecho es la que adelantan los profesionales en derecho que ajustan los acuerdos con observancia de elementos técnicos bajo el amparo de reglas precisas en materia sustancial y procesal; por su parte la conciliación en equidad radica en cabeza de ciudadanos que no necesariamente son abogados y cuyo límite se encuentra establecido en la Constitución Política de 1991 como norma superior del ordenamiento jurídico colombiano.

De acuerdo con lo anterior, se resalta

que la conciliación es un mecanismo complementario de solución de conflictos que representa múltiples ventajas desde todo punto de vista: económico, flexible, rápido, incluso cuando su interpretación estrictamente procedimental revierte en beneficios para la gestión y el trámite pacífico de los conflictos.

Al respecto ha dicho Junco (2007:37) que la conciliación es una institución eminentemente del derecho procesal en tanto el Estado está presente en asuntos como su creación, reglamentación, procedibilidad e identificación de los sujetos que intervienen en ella; además establece los efectos jurídicos del acto que produce mediante el cual se resuelven diferencias sobre derechos sustanciales disponibles por las partes encontradas en la controversia. La profesora Bastidas (2002: 37) por su parte, ha dicho que la conciliación no puede entenderse como una institución exclusivamente procesal en la medida que sólo adquiere dicho carácter cuando se establece como requisito de procedibilidad sometiendo sus reglas al obligatorio cumplimiento por parte de los ciudadanos y los operadores jurídicos.

En todo caso, es por ello que la conciliación debe entenderse tanto desde el punto de vista sustancial como del procesal, pues la solución rápida y oportuna de los conflictos permite materializar las garantías propias del Estado Social de Derecho y tienden al aseguramiento de un orden social justo.

Asu vez, los juristas Restrepo y Bernal (2005:127) establecen cuatro elementos que contiene la conciliación, a saber: un elemento normativo que se compone de las disposiciones normativas que rigen dicha figura; un elemento subjetivo que está definido por las partes que concurren a la celebración de la audiencia de conciliación; un elemento objetivo que se constituye con la situación de conflicto que se pretende

resolver con participación de un tercero imparcial; y un elemento metodológico que se concreta en la intervención que el conciliador realiza para orientar y facilitar el acercamiento entre las partes. Con todo, la conciliación se constituye en uno de los mecanismos autocompositivos más idóneos para la solución de los conflictos, ya que privilegia el trámite y la gestión asertiva de las diferencias entre actores involucrados, promueve la participación de los particulares en la solución de sus controversias, contribuye a la consecución de la convivencia pacífica, favorece la realización del debido proceso y repercute de manera directa en la efectividad de la prestación del servicio público de administración de justicia (Corte Constitucional de Colombia; 2013).

## **2.2. Perfil del conciliador**

De acuerdo con la Ley 640 del año 2001, los conciliadores pueden ser funcionarios públicos que desarrollan sus labores en representación de una institución estatal y también pueden ser ciudadanos que ostenten la calidad de abogados y que certifiquen haber aprobado los requisitos exigidos con su respectivo registro en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC) de conformidad con lo establecido en el Capítulo VIII del Decreto 1829 de 2013. Más allá de haber aprobado el programa de formación exigido por la legislación nacional, existen unas calidades que deben ser inherentes al conciliador, no solo por su desempeño profesional sino, y ante todo, por la importancia que éste reviste en la consecución de los objetivos perseguidos con los mecanismos alternativos y complementarios para la solución dialogada de los conflictos. Ocurre, en muchas ocasiones, que las partes en conflicto han fracturado tanto su

comunicación que tiene interpretaciones erróneas de la situación conflictiva, no reconocen al otro y defienden sus intereses de manera impositiva, es ahí cuando debe destacar la formación interdisciplinaria del conciliador, para aclarar esas situaciones, presentándolas como una oportunidad de comunicación asertiva con el fin de reconocerse ambos como sujetos de derechos y obligaciones para, de esa manera, gestionar adecuadamente el conflicto y orientar una solución que beneficie a las partes involucradas (Arboleda, 2014: 22).

En relación con lo anterior, la profesora Hoyos (2015: 90) propone algunos pasos, actitudes y contenidos que deben ser tenidos en cuenta por quien ejerce la función de conciliador, a saber: saber escuchar y conocer el conflicto; ser orientador y generar alternativas; tener un adecuado manejo de las emociones; trabajar en las ventajas y renuncias mutuas con madurez; y hacer énfasis en las personas a través de habilidades de comunicación con las partes que están encontradas en el conflicto. Esto resulta de vital importancia dado que las implicaciones emocionales que se derivan de la participación en un conflicto pueden no verse satisfechas a pesar de existir un acuerdo sobre el derecho sustancial discutido.

Aquí es donde la convergencia y el reconocimiento de la formación en diversas áreas se convierte en un activo fundamental para la gestión y el trámite de los conflictos sometidos a la participación de un tercero imparcial en su calidad de conciliador; es así como la psicología, la sociología, el derecho, entre otras áreas del conocimiento se comunican y revierten en la interdisciplinariedad como estrategia pedagógica que implica la interacción de varias disciplinas de cara a una formación integral, entendiendo que la educación



es un proceso social más que individual (Arboleda, 2015: 161). Por tanto, frente al perfil del conciliador, se plantea que sea un profesional idóneo con competencias en comunicación asertiva, gestión de conflictos, ético, imparcial, con alta autoestima, que como mediador tenga en cuenta no solo lo jurídico, lo contractual o lo legal, sino también lo humano, que promueva el respeto por el otro, el control emocional, y que presente formulas de arreglo neutrales que favorezcan los intereses de cada parte involucrada.

### 3. Centros de Conciliación en Colombia

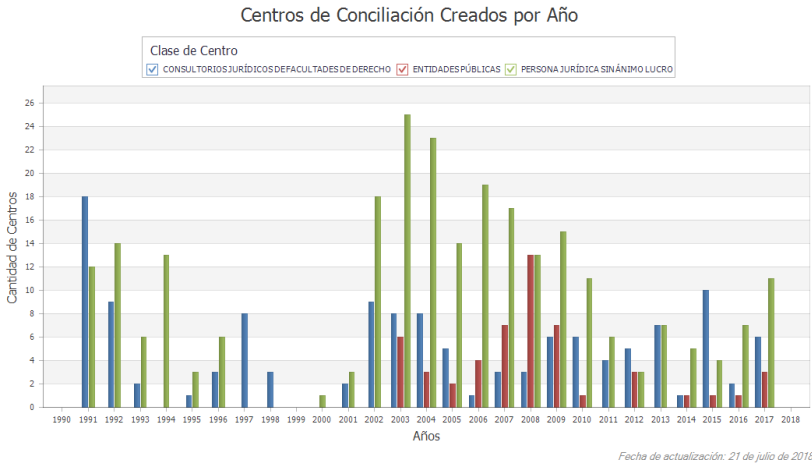
En virtud de lo expuesto, en materia de conciliación en derecho, los escenarios en que las Entidades públicas y los particulares autorizados pueden ejercer la administración transitoria de la justicia se denominan Centros de Conciliación y/o Arbitraje, donde se pueden tramitar todos los asuntos disponibles, transables

o desistibles en las áreas del derecho civil, comercial, familia y algunos asuntos penales, así como administrativos. Estos Centros son los establecimientos donde se llevan a cabo los procesos de conciliación y demás actividades en desarrollo de la línea de acción autorizada por el Gobierno Nacional para prestar soporte operativo y administrativo (Icontec & Ministerio de Justicia y del Derecho, 2012: 1), con el fin de garantizar el buen desarrollo de las conciliaciones.

Según fuente de la página oficial del Ministerio de Justicia y Derecho, desde el año 1991 a la fecha, en el país han sido creados 438 Centros de Conciliación, de los cuales 52 son Entidades Públicas, 130 corresponden a Consultorios Jurídicos de Facultades de Derecho y 256 son Personas Jurídicas Sin Ánimo de Lucro. Así lo demuestra el Gráfico 1 – *Centros de Conciliación creados por año. Como se evidencia en la grafica 1.*

Centros de Conciliación de Colombia:

**Gráfica 1**



Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho. Fecha: 21 de julio de 2018

Lo anterior demuestra un crecimiento paulatino con el transcurrir de los años, referente al aumento en la creación de dichos Centros con ocasión de la entrada en vigor de la Ley 640 del año 2001, misma que fue disminuyendo su apoteósico crecimiento con la expedición de la NTC 5906 del año 2012 y posteriormente del Decreto 1829 de 2013, debido a la exigencia de los estándares de calidad del servicio. Llama la atención que sólo seis Centros de Conciliación hayan sido creados por Entidades Públicas inmediatamente después de la puesta en marcha de estos dos instrumentos normativos, en comparación con los más de cuarenta que fueron creados en vigencia de la normativa anterior.

### **3.1. Centro de Conciliación Americana**

La presencia activa de los Centros de Conciliación adscritos a los Consultorios Jurídicos de las Facultades de Humanidades y Ciencias Sociales del país; cuya administración y funcionamiento se encuentra bajo la responsabilidad del director del Centro de Conciliación, favorecen un papel muy importante en la promoción de la cultura del diálogo y la convivencia pacífica.

Es por ello por lo que la Corporación Universitaria Americana de la sede Medellín, ha implementado su procedimiento conciliatorio bajo los estándares del sello calidad que exige la norma técnica NTC 5906 de 2012, proferido por el Icontec Internacional. Donde su centro de conciliación tiene un doble propósito, servir de espacio para el desarrollo de la práctica jurídica de los estudiantes de los dos últimos años del Programa de Derecho y prestar el servicio de conciliación como un servicio social, gratuito, rápido, flexible de acceso a

la comunidad más necesitada de nuestra sociedad.

El Centro de Conciliación de la Corporación Universitaria Americana, se crea mediante el Acuerdo Nro. 014 de octubre 1 del año 2013, expedido por el Consejo Directivo de la Institución, luego de cumplir a cabalidad con las normas y requisitos establecidos. Autorizado mediante la Resolución 0472 del 26 de junio de 2015, expedida por del Ministerio de Justicia y del Derecho.

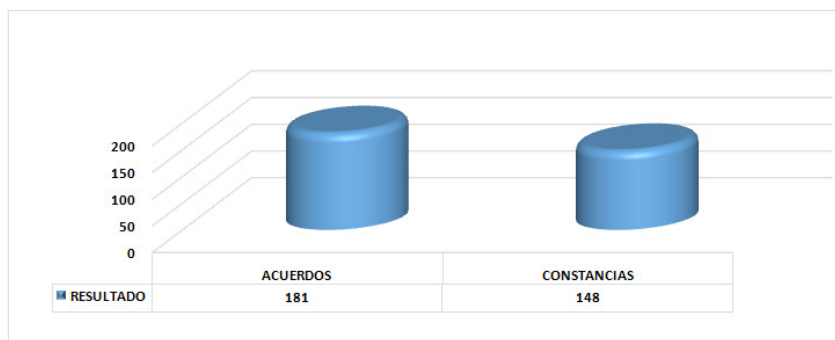
Debido a la ventaja de estar ubicado en el centro de la ciudad de Medellín, en la avenida la Playa en la Calle 52 número 43-62, el Centro de Conciliación Americana facilita el acceso a las comunidades más vulnerables de los diferentes barrios y comunas en atención a que cuenta con varias rutas de acceso, tales como buses, metro, tranvía entre otros. Por lo que se reciben solicitudes de conciliación constantemente de lunes a sábado en diferentes áreas del derecho: asuntos civiles, de familia, comerciales, también se enfoca en la atención de conflictos vecinales y convivencia ciudadana, siendo el tema de familia el más concurrido.

Como una muestra de su actividad se presenta la gráfica 2:

Audiencias de conciliación realizadas en Centro de Conciliación Americana 2017-2018

Los datos anteriores se recopilaron de la atención de servicio durante los años 2018 y 2017, donde se recibieron 609 casos de solicitudes de conciliación, de los cuales atendiendo la competencia de asuntos y cuantías otorgadas por la Ley 640 del año 200, se dio trámite a 330 procedimientos conciliatorios, de los cuales el 55% han terminado en acuerdo conciliatorio, 148 terminados en constancias y 80 tuvieron como resultado la inasistencia de alguna

**Gráfica 2**  
**Resultado audiencias de conciliación**



Fuente: Creación propia, Corporación Universitaria Americana. Centro de Conciliación, (fecha de inicio 2 de agosto de 2017 - fecha de corte 9 de julio de 2018)

de las partes, cuyo resultado fue un no acuerdo entre las partes. Este trabajo se torna interesante porque dichos procedimientos conciliatorios se realizaron con el procedimiento de calidad aprobado por Icontec Internacional, el cual se expondrá más adelante, lo que permite evidenciar que promover la calidad en los Centros de Conciliación, educa y transforma la sociedad en competencias de resolución concertada de conflictos, toda vez que los recintos universitarios promueven permanentemente en sus estudiantes un proceso pedagógico que permite impulsar su actividad profesional desde la perspectiva de la construcción de una cultura de acuerdos al mismo tiempo que permite fortalecer los saberes técnicos del ejercicio del derecho desde una perspectiva interdisciplinar que privilegie la aplicación de mecanismos a la hora de resolver conflictos. En la actualidad se puede constatar que después de tres años, el centro de Conciliación Americana de la sede Medellín ha hecho una labor

social integral, sirviendo con efectividad al público usuario del mismo, facilitando espacios físicos con la infraestructura y tecnología necesaria para promover el diálogo y la convivencia, posicionándose en la sociedad de la ciudad de Medellín, como una universidad que le apuesta a la transformación social con calidad de servicios a través de la práctica de la conciliación como mecanismo ágil para solucionar sus conflictos.

### **3.2. Procedimiento conciliatorio en Centro de Conciliación Americana**

El procedimiento conciliatorio en el Centro de Conciliación Americana se refiere a los siguientes pasos y secuencias: Primero: Las actuaciones se inician con la asignación de la cita, para la cual se diligencia el formato F CC 001 "Control de Asistencia de Usuarios". Segundo: Una vez escuchada la versión del usuario y verificado los requisitos mínimos

establecidos para la atención, que son: estrato socio económico I, II, y III, y que los ingresos no sean superiores a dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes, el estudiante procederá a diligenciar el formato de F CC 002 "*Solicitud de Conciliación*" con los anexos que soporten la solicitud, en caso de que el usuario no adjunte la documentación requerida, tendrá diez (10) días hábiles para que la anexe. Tercero: De acuerdo con la disponibilidad de las salas de audiencias, se verifica las reservas, por medio del formato de F CC 03 "*Libro Radicador*" significa que cada solicitud de audiencia recibida debe de estar programada en libro radicador. Cuarto: El docente asesor es quien designa al estudiante, y éste deberá diligenciar el formato F CC 04 "*Nombramiento y Posesión*", este formato deberá estar suscrito por el director y el estudiante conciliador. Quinto y sexto: Las citaciones deben ser diligenciadas y firmadas por el estudiante conciliador, en el formato de F CC 005 "*Citación de Audiencia de Conciliación*" estas son enviadas por correo certificado y para que quede constancia de ello se diligencia el formato de F CC 06 "*Relación de Citaciones Entregadas*", las guías generadas se anexan en la carpeta del número del expediente correspondiente para soporte del envío. Séptimo: El estudiante conciliador diligencia el formato F CC 07 "*Plan de Negocios*", en el cual debe de analizar a fondo el conflicto y los hechos para presentar un diagnóstico y unas fórmulas de arreglo, una vez el estudiante tenga la aprobación del asesor mediante correo electrónico, esté deberá realizar entrega del formato de plan de negocios físico y firmado, el cual se anexa al procedimiento. Octavo y noveno: El estudiante conciliador, se encarga de notificar a través de correo electrónico al profesional interdisciplinario, describiendo

los respectivos datos tanto del solicitante como del solicitado para proceder a citarlos a asesoría interdisciplinaria con psicólogo o trabajador social, para lo cual el estudiante deberá diligenciar el formato de F CC 08 "*Control de Asistencia de Usuarios Atendidos por Practicante de las Ciencias Sociales*". Una vez citados los usuarios, y escuchados se levanta un informe en el formato de F CC 09 "*Apoyo Interdisciplinario*". Décimo: Con fines académicos, el docente asesor podrá pedirles a las partes de la audiencia autorización para que los estudiantes ajenos al procedimiento puedan ingresar a la audiencia en calidad de observadores, para lo cual el docente asesor diligencia el F CC 010 "*Formato de Consentimiento Informado*". Este formato debe ser firmado por cada una de las partes. Décimo primero: Cuando las partes en la audiencia de conciliación llegan a un acuerdo, bien sea parcial o total frente al conflicto, el estudiante conciliador debe de diligenciar el formato de F CC 011 "*Acta de Conciliación*". En el caso de que el acuerdo sea parcial se debe de dejar constancia de cuáles fueron los puntos que no se conciliaron, para que frente a estos se entienda surtido el requisito de procedibilidad. El Acta es suscrita por el estudiante conciliador, por cada una de las partes, por el Docente Asesor y por el Director del Centro de Conciliación; se imprimen tres (3) actas: una (1) para cada parte, las cuales prestan mérito ejecutivo y una (1) para el archivo del Centro de Conciliación, la cual se registra inmediatamente ante el Ministerio de Justicia y de Derecho para su control y vigilancia. Décimo segundo: Si frente al conflicto no se llega a un acuerdo por las partes, es decir, no tiene ánimo de conciliatorio sobre ningún punto, se procede a levantar la F CC 012 "*Constancia de No a Acuerdo Conciliatorio*". Décimo tercero: Se diligencia el formato F CC

013 “*Constancia de Inasistencia*” cuando una de las partes, o ambas, no asisten a la audiencia de conciliación. Décimo cuarto: Una vez finalizada la audiencia de conciliación y se haya generado un resultado de acta parcial o total o constancia de no acuerdo conciliatorio, la Asistente Centro de Conciliación, solicita a las partes que diligencien el formato de F CC 014 “*Evaluación del servicio del Centro de Conciliación – Convocante-Convocado*”. Décimo quinto: Concluida la actuación del estudiante conciliador en el caso asignado, el docente asesor, procederá a evaluar el desempeño del estudiante, por lo que deberá diligenciar el formato F CC 015 “*Desempeño de Gestión del Estudiante Conciliador*”. Décimo sexto: Concluida la actuación del estudiante conciliador en el caso asignado, este deberá evaluar el servicio que le prestó el Centro de Conciliación en el desarrollo del procedimiento conciliatorio asignado, mediante formato F CC 016 “*Evaluación del Estudiante al Centro de Conciliación*”. Décimo séptimo: el estudiante matriculado en la asignatura de consultorio jurídico, que sea servidor público debe presentar un concepto jurídico estructurado empleando el formato F CC 017 “*Concepto Jurídico Estructurado*”, o realizar un formato que se denomina F CC 017 “*Informe de Gestión de Audiencia en Calidad de Observador*”. Décimo octavo: la Asistente del Centro de Conciliación, realiza el seguimiento a todas las actas en un tiempo entre 30 – 60 días después de expedido el resultado. Este seguimiento se hace con el formato F CC 018 “*Seguimiento de los acuerdos conciliatorios*”.

#### **4. Conclusiones**

Los mecanismos de solución de conflictos alternos al aparato judicial requieren mayor difusión, estudio e

investigación en el mundo jurídico y en las ciencias sociales afines, ya que con dichas herramientas jurídicas se fortalece las políticas nacionales en la perspectiva de promover la resolución de conflictos mediante el diálogo y la concertación en la conciliación, lo que lleva a un ámbito gerencial con calidad, en la gestión de conflictos.

La calidad en el proceso conciliatorio en el Centro de Conciliación Americana fomenta la conciliación para la convivencia pacífica y la reconstrucción del tejido social en la ciudad de Medellín, respecto de la integralidad que ofrecen los escenarios no contenciosos que promueven el encuentro y el respeto por el otro a través de esta herramienta como mecanismo autocompositivo para la resolución de conflictos. Lo que permite en los futuros abogados conciliadores administrar transitoriamente justicia, significando un avance importantísimo en la distribución ciudadana de una competencia que se suponía exclusiva por parte del Estado.

Los Centros de Conciliación han ajustado con rigor y disciplina su funcionamiento con calidad de servicios, lo que permite que esté en ascenso la construcción de las políticas públicas en el fortalecimiento de una cultura de acuerdos, por medio del reconocimiento de la importancia en la libertad que se tiene en la autonomía de las partes en conflicto en querer o no concertar sus desavenencias, ya que se avanza en la promoción y posicionamiento de la conciliación como mecanismo de gestión de conflictos, en particular en el área del derecho de familia.

El conciliador es el pilar fundamental sobre el cual se soportan la garantía de un acuerdo que además de poderse consignar en un acta de conciliación, pueda satisfacer emocional y psicológicamente a las partes involucradas en el conflicto.

Los hallazgos que se presentan

referente al aumento en los indicadores de acuerdos conciliatorios en el Centro de Conciliación Americana se presentan por la implementación de un procedimiento conciliatorio con calidad, que genera impacto positivo tendiente a la promoción de la vida en paz, entendiéndolo como un derecho para la sociedad de la ciudad de Medellín.

Es por todo lo anterior que se pone de manifiesto el tema de la solución de conflictos en particular la conciliación, bajo los estándares de calidad en los Centros de Conciliación en Colombia, en particular el del Centro de Conciliación Americana, de cara al fortalecimiento de las diversas figuras socio jurídicas que proporcionan elementos suficientes para la resolución de los conflictos de forma directa, flexible, rápida y que genera poco desgaste emocional para las partes enfrentadas en una controversia.

## Referencias Bibliográficas

- Arboleda, Adriana (2014), **La conciliación como una cultura de acuerdos**, Colombia, Editorial Lasallista.
- Arboleda, Adriana (2015), **Privatización de la justicia a través de la aplicación interdisciplinaria de los mecanismos alternativos, para facilitar el arreglo directo en la solución de los conflictos, Poder judicial y la justicia**, Colombia, Editorial Lasallista, pp 155-169.
- Asamblea Nacional Constituyente (1991), **Constitución Política de Colombia**, Colombia, 39ª Ed., Editorial Legis.
- Bastidas, Raquel (2002), **La cultura de la conciliación**, Colombia, Ediciones Jurídicas Gustavo Ibáñez.
- Carvalho, Mónica (2012), **La mediación como sistema complementario de administración de justicia en Brasil: la experiencia de Bahía**, España, Departamento de Derecho Público de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid.
- Corte Constitucional de Colombia (2001), **Sentencia C-1195 de 2001**, Magistrado Ponente: Manuel José Cepeda.
- Corte Constitucional de Colombia (2013), **Sentencia C-222 de 2013**, Magistrada Ponente: María Victoria Calle.
- García, Rosario (2002), Aproximación a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en América Latina, **Revista el otro derecho**, N° 26-27, Colombia, Instituto Latinoamericano para una Sociedad y un Derecho Alternativos – ILSA, pp 149-177.
- Hoyos, Consuelo (2015), **La conciliación. Un modelo bioético hermenéutico**, Colombia, Señal Editora, pp 99-95.
- Instituto Colombiano de Normas Técnica y Certificación – Icontec & Ministerio de Justicia y del Derecho (2012), **Norma Técnica Colombiana NTC 5906 de 2012**, Colombia, ICONTEC.
- Junco, José (2007), **La conciliación**, Colombia, Editorial Temis S.A.
- Ministerio de Justicia y del Derecho (2017), **Informe de gestión 2017. Programa nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable composición**, Colombia, Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, MinJusticia.
- Quintero, Ángela (1997), La conciliación y la tolerancia como alternativa para prevenir y enfrentar el conflicto familiar, **Revista Estudios de Derecho**, Vol. 56, N° 128, Colombia, Facultad

*Calidad en proceso conciliatorio del Centro de Conciliación Americana...*  
*Arboleda López, Adriana Patricia; Acosta Agudelo, Leidy Catalina; Corredor Gómez, Albert; Echeverri Gutiérrez, Camilo Andrés*

---

de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia, pp 340-350.

Restrepo, Federico & Bernal, Bibiana (2005), ¿Por qué en Colombia se habla de Conciliación y no de Mediación? Arbitraje y Mediación en las Américas, Centro de Estudios de

Justicia, México, Editorial Centro de Estudios de Justicia, pp 127-140.

Taruffo, Michele (1999), Racionalidad y crisis de la ley procesal, Doxa **Cuadernos de Filosofía del Derecho**, N° 22, España, Biblioteca virtual Miguel de Cervantes, pp 311-320.

- Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.  
[http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es\\_ES](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES)