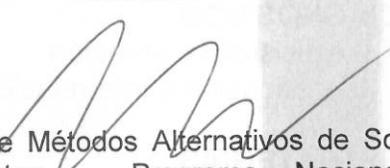


Documento de Política Pública en materia de Acceso a la Justicia Alternativa

A TRAVÉS DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO, EL ARBITRAJE Y LA AMIGABLE COMPOSICIÓN

Elaborado por:


Dirección de Métodos Alternativos de Solución
de Conflictos – Programa Nacional de
Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o
Arbitraje.

Aprobado por:

Mario Fernando Córdoba Ordoñez
Director de Métodos Alternativos de Solución de
Conflictos

Fecha de elaboración: Enero a Mayo de 2015

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.	3
1. MARCO DE REFERENCIA.	4
1.1. Justificación de la formulación del documento de Política Pública.	4
1.2. Objetivo del documento de Política Pública.	5
1.3. Alcance del documento de Política Pública.	5
1.4. Ámbito de aplicación del documento de Política Pública.	6
1.5. Población Objetivo del documento de Política Pública.	6
1.6. Actores del documento de Política Pública.	6
1.7. Recursos para la financiación de la Política Pública.	7
2. FUNDAMENTOS INSTITUCIONALES.	9
2.1. Marco Normativo.	9
2.2. Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje.	14
2.3. Conciliación.	14
2.4. Arbitraje.	16
2.5. Amigable Composición.	19
3. DIAGNÓSTICO.	21
3.1. Análisis de la situación.	21
3.2. Identificación e interrelación de variables.	32
4. ESTRATEGIAS.	36
4.1. Definición de estrategias.	36
5. RESULTADO.	41
5.1. Oferta institucional del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje.	41
5.2. Fuentes de Financiación.	47
REFERENCIAS.	48

INTRODUCCIÓN

Por disposición legal el Ministerio de Justicia y del Derecho a través de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos -DMASC-, tiene la función de *“Formular, coordinar, divulgar y fomentar Políticas Públicas para aumentar los niveles de acceso a la justicia, a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y de modelos de implementación local y regional”*¹, lo cual realiza especialmente por intermedio de la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje y la Amigable Composición.

En cumplimiento de este mandato, el Ministerio de Justicia y del Derecho a través del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje, cuenta con una serie de insumos (Soporte legal, línea institucional, caja de herramientas, guías institucionales de conciliación, procedimientos, Sistema de información) que contienen los lineamientos en torno a la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje y la Amigable Composición, y que se pretenden plasmar en este instrumento.

El presente documento se constituye en una herramienta para el desarrollo de la Política Pública de Acceso a la Justicia Alternativa, a través de la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje y la Amigable Composición, el cual recoge las principales fuentes de información que conforman el conjunto de lineamientos y directrices con que cuenta la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, expresados en los diferentes proyectos y actividades que se desarrollan a nivel nacional.

El documento se aborda desde cinco aspectos principales: Marco de referencia, Fundamentos Institucionales, Diagnóstico, Estrategias y Resultados.

¹ Decreto 2897 de 2011, *“Por el cual se determinan los objetivos y la estructura orgánica, las funciones del Ministerio de Justicia y del Derecho y se Integra el Sector Administrativo de Justicia y del Derecho”*. Artículo 13, numeral 1.

1. MARCO DE REFERENCIA

1.1. JUSTIFICACIÓN DE LA FORMULACIÓN DEL DOCUMENTO DE POLÍTICA PÚBLICA.

El Ministerio de Justicia a través de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, tiene como función *“formular, coordinar, divulgar y fomentar políticas públicas para aumentar los niveles de acceso a la Justicia, a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y de modelos de implementación regional y local”*², lo cual realiza por intermedio de la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje, la Amigable Composición, la Conciliación en Equidad, y a través de los Programas Nacionales de Casas de Justicia y Centros de Convivencia Ciudadana que operan en el territorio Nacional.

Las nuevas dinámicas dirigidas a la racionalización y simplificación del desarrollo normativo que han tenido las figuras de la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje y la Amigable Composición, así como el fortalecimiento de las condiciones de seguridad jurídica en torno a los parámetros de actuación de cada uno de los actores, conllevan implícita la necesidad de actualizar y formular un documento de Política Pública orientado a identificar los requerimientos, dificultades y problemáticas en torno a la aplicación de las figuras mencionadas, planteando líneas de acción y componentes de solución, con base en la normativa vigente.

Es así que los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos como la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje y la Amigable Composición, requieren la definición y el establecimiento de lineamientos claros en torno a su aplicabilidad y fortalecimiento en el territorio nacional, puesto que actualmente no existe un documento que integre todas las necesidades, las intenciones globales y la orientación del Ministerio para la solución de los problemas que aquejan las figuras, sino que se apoya en los proyectos de inversión que han sido desarrollados. Esta situación permite evidenciar que la Política Pública se encuentra dispersa en diversos documentos y no se ha realizado una evaluación de su coherencia y oportunidad, argumentos más que suficientes para proceder a construir un texto que de forma diáfana establezca el norte a seguir para el logro de los objetivos de los MASC y del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje.

Con la formulación del documento de Política Pública en materia de Acceso a la Justicia Alternativa a través de los Mecanismos Alternativos, se busca dar respuesta a las necesidades identificadas y a los diferentes requerimientos que exige la sociedad en relación con la administración de justicia y la descongestión judicial.

² Decreto 2897 de 2011. Artículo 13, numeral 1.

En virtud de lo anterior, la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos busca alcanzar el objetivo del Ministerio de Justicia y del Derecho³ dentro del marco de sus competencias, en lo referente a la Política Pública en materia de Acceso a la Justicia Alternativa, a través del establecimiento de directrices claras en relación con los MASC, para posibilitar el acceso eficiente y oportuno de la ciudadanía a la administración de justicia, incrementar el uso de dichos mecanismos para la resolución de sus controversias, mejorar las condiciones de seguridad jurídica y contribuir a la descongestión de los despachos judiciales.

1.2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO DE POLÍTICA PÚBLICA.

Establecer los lineamientos que garanticen el aumento en los niveles de acceso eficiente y oportuno de los ciudadanos a la administración de justicia, a través del fortalecimiento de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos como la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje y la Amigable Composición.

El documento de Política Pública formulado en materia de Acceso a la Justicia Alternativa, a través de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición, se basa en una visión que propende por un servicio más cercano al ciudadano, que brinde igualdad en el acceso y en el tratamiento para resolver oportuna, confiable y pacíficamente las diferencias, hacer efectivos derechos y obligaciones y que, a su vez, sea garante de seguridad jurídica.

El principal objetivo que se pretende lograr con la formulación del documento de Política Pública en materia de Acceso a la Justicia Alternativa a través de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición, es *“Establecer los lineamientos que deben seguir quienes integran el Sistema Nacional de Conciliación y que garanticen el acceso eficiente y oportuno de los ciudadanos a la administración de justicia, a través del fortalecimiento de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, en especial, la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje y la Amigable Composición”*.

1.3. ALCANCE DEL DOCUMENTO DE POLÍTICA PÚBLICA.

El alcance del documento de Política Pública en materia de Acceso a la Justicia Alternativa a través de la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje y la Amigable Composición, se centra en el eje de formulación; cuyos lineamientos establecidos serán fundamentales para contribuir al fortalecimiento de estos Mecanismos Alternativos en el territorio nacional para facilitar el acercamiento y acceso a la justicia a la ciudadanía.

³ Decreto 2897 de 2011. Artículo 1.

1.4. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO DE POLÍTICA PÚBLICA.

El documento de Política Pública en materia de Acceso a la Justicia Alternativa a través de la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje y la Amigable Composición, es de ámbito nacional.

1.5. POBLACIÓN OBJETIVO DEL DOCUMENTO DE POLÍTICA PÚBLICA.

La formulación del documento de Política Pública en materia de Acceso a la Justicia Alternativa a través de la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje y la Amigable Composición, va dirigida a la siguiente Población Objetivo:

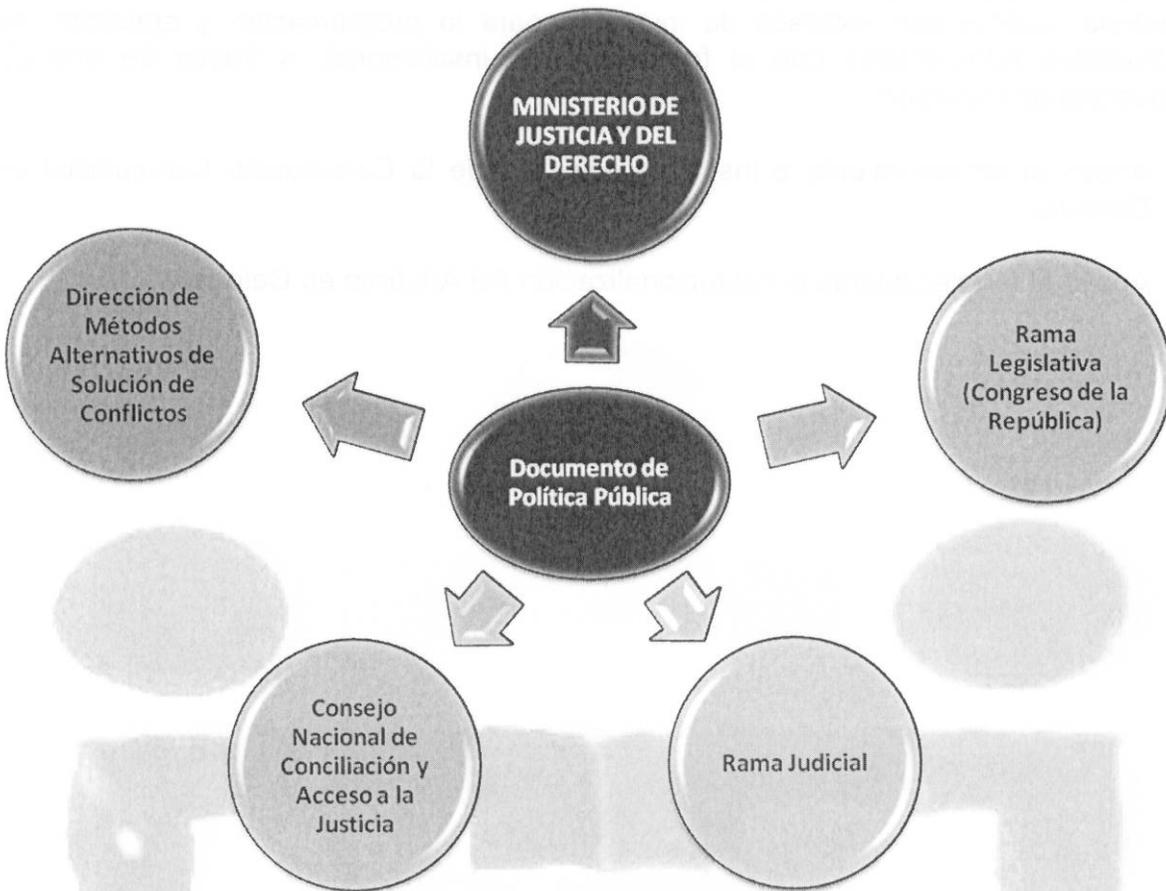
- ≡ Ciudadanos con necesidades en materia de resolución de conflictos, especialmente personas en situación de vulnerabilidad.
- ≡ Servidores Públicos habilitados por la Ley para conciliar.
- ≡ Entidades Avaladas para formar Conciliadores.
- ≡ Centros de Conciliación y/o Arbitraje.
- ≡ Conciliadores, Árbitros y Amigables Compondores.
- ≡ Sector empresarial y Personas Jurídicas susceptibles de emplear los MASC.
- ≡ Entidades Públicas que utilizan los Mecanismos Alternativos para la resolución de sus controversias.
- ≡ Ministerio de Justicia y del Derecho, como parte de la Política Pública Nacional de Acceso a la Justicia.

1.6. ACTORES DEL DOCUMENTO DE LA POLÍTICA PÚBLICA.

Sin lugar a dudas, el Ministerio de Justicia y del Derecho es el primer llamado a tener un documento de Política Pública en materia de Acceso a la Justicia Alternativa a través de la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje y la Amigable Composición. No obstante, existe un grupo importante de instancias que a su vez actuarán como ejecutoras directas y colaboradoras de la ejecución de dicha política, razón por la cual es importante su participación en el proceso, con el fin de garantizar la legitimidad de los lineamientos establecidos en favor de los Mecanismos mencionados.

Mapa de Actores.

El mapa de actores necesario para la formulación de la Política Pública en materia de Acceso a la Justicia Alternativa a través de la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje y la Amigable Composición, se expresa de la siguiente manera:



1.7. RECURSOS PARA LA FINANCIACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA.

Los recursos necesarios para financiar la ejecución de la Política Pública en materia de Acceso a la Justicia Alternativa a través de la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje y la Amigable Composición una vez culmine su formulación, dependerán básicamente de los recursos otorgados por el Gobierno Nacional, de Cooperación Internacional cuando existe este apoyo u otros recursos:

No	Nombre	Físicos	Económicos	Humanos	Otros
1	Recursos de la Nación (Proyecto de Inversión)	X	X	X	X
2	Cooperación Internacional	X	X	X	X
3	Otros recursos (Fondos)	X	X	X	X

Actualmente, el Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje, cuenta con recursos de inversión para la programación y ejecución de actividades relacionadas con el fortalecimiento institucional, a través de dos (2) Proyectos de Inversión:

- Apoyo al fortalecimiento e institucionalización de la Conciliación Extrajudicial en Derecho.
- Apoyo al fortalecimiento e institucionalización del Arbitraje en Colombia.

2. FUNDAMENTOS INSTITUCIONALES

2.1. MARCO NORMATIVO.

La Constitución Política de Colombia estableció un sistema de administración de justicia que contempla mecanismos para tratar los conflictos de carácter formal y no formal, en un marco participativo y pluralista que incluyó actores públicos y privados para desarrollar modelos de justicia basados en criterios de derecho y equidad.⁴

La expedición de la ley 446 de 1998, tuvo como propósito principal la superación de los problemas de congestión. Esta norma sustituye la normatividad transitoria que venía siendo aplicada, confiere funciones conciliatorias a las Superintendencias, abriendo el espectro de desarrollo a través de autoridades administrativas, ordena al Gobierno Nacional categorizar a los Centros de Conciliación para atender causas de competencia de lo Contencioso Administrativo e instaura el requisito de procedibilidad.

El Congreso de la República expidió la ley 640 de 2001, en la cual desarrolla de manera específica la figura de la Conciliación. Si bien el propósito inicial de esta norma es fomentar la descongestión de los despachos judiciales, es indiscutible que el propósito del legislador era aportar al desarrollo de una cultura de autocomposición y al compromiso institucional frente al tema. En tal sentido, la norma crea nuevas modalidades de operadores de justicia y da origen al Consejo Nacional de Conciliación y Acceso a la Justicia.

La Ley 1285 de 2009, que reforma la Ley Estatutaria de Administración de Justicia, incluye en su artículo tercero (3º) a los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos como parte del sistema y establece responsabilidades de seguimiento y evaluación a entidades del orden estatal.

Esta concepción del sistema de justicia permite que en Colombia la Política Pública este dirigida a generar estrategias de reconocimiento, coordinación, promoción, fortalecimiento y acompañamiento entre las diferentes formas de justicia que operan en la actualidad, dando prioridad a aquellas que presentan mayores necesidades de tratamiento pacífico de los conflictos, de frente a la necesidad de descentralizar funcionalmente una de las obligaciones del Estado, pero a la vez, estableciendo toda una estructura de apoyo a la adopción de formas de justicia alternativa en las comunidades más apartadas.

De esta forma, el Ministerio de Justicia y del Derecho por intermedio de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, ha posibilitado el acceso y el acercamiento del Ciudadano a la justicia, a través de la autorización de creación de

⁴ Constitución Política de Colombia, artículo 116.

Centros de Conciliación y/o Arbitraje en el territorio nacional y la supervisión y vigilancia de los mismos.

Referente a la Conciliación, es importante anotar que este Mecanismo ya se mencionaba en el Derecho Romano, específicamente en la llamada Ley Decemiral o de las XII Tablas. En ese entonces ya se hablaba de la fuerza legal y por lo tanto, vinculante de los acuerdos que pactaban las partes por fuera del juicio ordinario.

En los orígenes de nuestro ordenamiento jurídico en la materia, desde el propio Código Civil se estableció la figura de la Transacción (artículo 2469), considerada como el primer Método Alternativo de Solución de Conflictos en la historia jurídica del país. Asimismo, en el derogado Decreto 1400 de 1970 (Código de Procedimiento Civil), en su Capítulo IV –artículo 101- se menciona la Conciliación como una etapa del proceso ordinario y abreviado, con la convocatoria a la correspondiente audiencia una vez esté trabada la Litis. Posteriormente, en el Decreto 2282 de 1989 (artículo 51) se modificó el artículo 101 del Código de Procedimiento Civil, instituyendo la Audiencia de Conciliación como obligatoria para este tipo de procesos.

La Ley 23 de 1991, o Ley de Descongestión de los Despachos Judiciales, establece por primera vez una legislación completa, regulando la figura de la Conciliación en diversos campos del Derecho (tránsito, laboral, familia, contencioso administrativa) y regula de manera amplia el funcionamiento de los Centros de Conciliación. Esta misma Ley crea la Conciliación en Equidad (Capítulo VII, artículos 82 y siguientes), mediante la cual, un líder comunitario puede resolver sus conflictos entre los miembros de su comunidad como una dignidad ad honorem.

Si el énfasis de la Ley 23 de 1991 fue el de Descongestión, la siguiente ley importante en la configuración de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, fue la Ley 446 de 1998, cuyo énfasis fue el del Acceso a la Justicia. En esta Ley 446, se le dieron más herramientas para aumentar la cobertura de la Conciliación, con reglas más específicas para los Centros de Conciliación y estableciendo el principio de la informalidad para la Conciliación en Equidad.

Con la Ley 640 de 2001, se insistió en el Requisito de Procedibilidad para que la Conciliación extrajudicial sea un requisito obligatorio antes de presentar la demanda en un gran número de procesos. De las Sentencias posteriores de la Corte Constitucional, solamente quedó en pie el Requisito de Procedibilidad en materia civil y Contenciosa Administrativa.

Producciones normativas más recientes se ocupan de la conciliación extrajudicial en derecho, como es el caso del Código General del Proceso que en su artículo 620 modifica el párrafo segundo del artículo 1 de la Ley 640 de 2001 y 621 modifica el artículo 38 ídem.

Para mayor comprensión, a continuación se presenta el Marco Normativo del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje,

especialmente en lo relacionado con la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición:

N°	Norma	Contenido
1	Constitución Política de Colombia	<p>Título V. De la organización del Estado. Capítulo I. De la estructura del Estado. Artículo 116.</p> <p><i>“La Corte Constitucional, la Corte Suprema de Justicia, el Consejo de Estado, el Consejo Superior de la Judicatura, la Fiscalía General de la Nación, los Tribunales y los Jueces, administran Justicia. También lo hace la Justicia Penal Militar.</i></p> <p><i>El Congreso ejercerá determinadas funciones judiciales.</i></p> <p><i>Excepcionalmente la ley podrá atribuir función jurisdiccional en materias precisas a determinadas autoridades administrativas. Sin embargo, no les será permitido adelantar la instrucción de sumarios ni juzgar delitos.</i></p> <p><i>Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales, conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley.”</i></p> <p>Artículo 229.</p> <p><i>“Se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia. La ley indicará en qué casos podrá hacerlo sin la representación de abogado”.</i></p>
2	Ley 446 de 1998	<p>Regulación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.</p> <p><i>“Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia”.</i></p>
3	Ley 640 de 2001	<p><i>“Por la cual se modifican normas relativas a la Conciliación y se dictan otras disposiciones”.</i></p>
4	Ley 1395 de 2010	<p><i>“Por la cual se adoptan medidas en materia de descongestión judicial”.</i></p>
5	Ley 1437 de 2011	<p>Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p><i>“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.</i></p>
6	Ley 1474 de 2011	<p><i>“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de</i></p>

		<i>prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".</i>
7	Ley 1563 de 2012	Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional. <i>"Por medio de la cual se expide el Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional".</i>
8	Ley 1564 de 2012	Código General de Proceso. <i>"Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones".</i>
9	Ley 1743 de 2014	<i>"Por medio de la cual se establecen alternativas de financiamiento para la Rama Judicial".</i>
10	NTC 5906 de 2012	Norma Técnica Colombiana para Centros de Conciliación y/o Arbitraje. <i>Requisitos generales del servicio.</i>
11	Decreto 1818 de 1998	Estatuto de Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos. <i>"Por medio del cual se expide el Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos".</i>
12	Decreto 2897 de 2011	<i>"Por el cual se determinan los objetivos, la estructura orgánica, las funciones del Ministerio de Justicia y del Derecho y se integra el Sector Administrativo de Justicia y del Derecho".</i> Artículo 14. <i>Funciones de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.</i>
13	Decreto 19 de 2012	<i>"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".</i>
14	Decreto 2677 de 2012, derogado por el Decreto 1069 de 2015	<i>"Por el cual se reglamentan algunas disposiciones del Código General del Proceso sobre los procedimientos de insolvencia de la Persona Natural No Comerciante y se dictan otras disposiciones".</i>
15	Decreto 1829 de 2013, derogado por el Decreto 1069 de 2015	<i>"Por el cual se reglamentan algunas disposiciones de las Leyes 23 de 1991, 446 de 1998, 640 de 2001 y 1563 de 2012"</i>
16	Resolución 2722 de 2005	<i>"Por la cual se crean los códigos de identificación de los Centros de Conciliación y/o</i>

		Arbitraje y Conciliadores".
17	Resolución 2987 de 2007	"Por la cual se reglamentan las funciones de control, inspección y vigilancia sobre las Entidades Avaladas para formar Conciliadores"
18	Resolución 2620 de 2009	"Por la cual se adopta el Sistema Electrónico para ejercer Control, Inspección y Vigilancia de Centros de Conciliación y o Arbitraje y de Entidades Avaladas -SECIV- y se dictan medidas sobre el Sistema de Información de la Conciliación".
19	Resolución 21 de 2013	Programa de Formación en Insolvencia. "Por la cual se fijan los Contenidos Mínimos del programa de Formación en Insolvencia de que trata el Decreto 2677 del 2012".
20	Resolución 220 de 2014	Por la cual se fija el contenido mínimo del Diagnóstico de conflictividad y tipología para la creación de Centros de Conciliación de Entidades Sin Ánimo de Lucro y Centros de Arbitraje"
21	Resolución 221 de 2014	"Por la cual se establece el contenido mínimo del Programa de Formación en Conciliación Extrajudicial en Derecho"
22	Resolución 096 de 2015	"Por la cual se delega en el Director de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos la función de autorizar a los Centros para conocer procedimientos de insolvencia y otorgar aval en Insolvencia de Persona Natural No Comerciante".
23	Resolución 097 de 2015	"Por la cual se hace una delegación en el Director de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y del Derecho, en materia de resolución de conflictos de competencias entre Centros de Arbitraje".
24	Circular Interna de 2010 CIR10-69-DAJ-0310	"Registro de Datos en el SECIV - Sistema Electrónico para el Control, Inspección Vigilancia de Centros de Conciliación y/o Arbitraje, y Entidades Avaladas".
25	Jurisprudencia relacionada	Corte Constitucional, Consejo de Estado, Corte Suprema de Justicia.

2.2. PROGRAMA NACIONAL DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHOS Y/O ARBITRAJE.

Se encarga de establecer lineamientos que posibiliten la descongestión de los despachos judiciales y la aproximación de la justicia al ciudadano a través de herramientas alternativas, ágiles, sencillas y con bajos costos de transacción; con ello se espera que los ciudadanos asuman la posibilidad de gestionar por ellos mismos la solución de las dificultades que se les presentan.

El Programa Nacional cuenta con una línea institucional en Conciliación y Arbitraje, la cual se constituye en la base conceptual del Ministerio como ente rector del ramo y como documento de estudio y consulta para los usuarios de la Conciliación y el Arbitraje, ya que son dos de los Métodos de Solución de Conflictos que cuentan con mayor trayectoria, fortaleza y proyección en Colombia.

2.3. CONCILIACIÓN.

Es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismo la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador⁵. A través del uso de la Conciliación se pueden llegar a acuerdos en los cuales se estipulan obligaciones claras, expresas y exigibles en relación con los temas del conflicto.

Legalmente se habla de dos clases de conciliación: judicial y extrajudicial. La judicial es cuando se realiza en el curso de un litigio (proceso judicial) y la extrajudicial puede ser de dos clases: en derecho y en equidad⁶. En derecho se llama así cuando se realiza ante un Conciliador en derecho (abogado) y Centros de Conciliación; el trámite se desarrolla en el marco de la normatividad vigente.

Conciliador.

Es un tercero imparcial y calificado que apoya en la solución del conflicto entre las partes y propone fórmulas de arreglo, pero en ningún caso puede tomar la decisión.

Centro.

Denominación genérica que comprende los Centros de Conciliación, los Centros de Arbitraje y los Centros de Conciliación y Arbitraje y Amigable Composición⁷.

⁵ Artículo 64 de la Ley 446 de 1998.

⁶ Ministerio del Interior y de Justicia. Manual para el acceso a la justicia. Dirigido a familias beneficiarias de la Red Unidos – Programa de la Presidencia de la República. 2011.

⁷ Artículo 2 del Decreto 1829 de 2013.

Centro de Conciliación.

Es aquel autorizado por el Ministerio de Justicia y del Derecho para que preste el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desarrollo de las funciones de los Conciliadores.

Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

Línea de acción autorizada por el Gobierno Nacional a una entidad promotora para prestar el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desarrollo de las funciones de los conciliadores y los árbitros, en el marco del ejercicio de una función pública⁸.

Los Centros deberán desarrollar sus funciones de acuerdo con los siguientes principios⁹: Celeridad, idoneidad, participación, responsabilidad social y gratuidad. Además de lo dispuesto, los Centros de Conciliación seguirán los principios de autonomía de la voluntad de las partes e informalidad.

Consejo Nacional de Conciliación y Acceso a la Justicia.

El Consejo Nacional de Conciliación y Acceso a la Justicia tiene como función servir de órgano asesor del Gobierno Nacional en materias de acceso a la justicia y fortalecimiento de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, ya sea en pleno o a través de sus integrantes, cuando el Ministerio de Justicia y del Derecho así lo solicite.¹⁰

Modelo tradicional lineal de la Escuela de Harvard.

Para esta escuela, lo más importante es lograr un acuerdo que satisfaga los intereses de las partes y, de ser posible, posibilitar el mejoramiento de las relaciones entre éstas. Para ello, es indispensable tener en cuenta que el rival es el problema que aqueja a las partes, no éstas entre sí, por ello, es menester ser suave con las personas y duro con el conflicto¹¹.

Resultados de la Audiencia de Conciliación.

Por tratarse de un mecanismo voluntario (las partes deciden sobre su asistencia a la audiencia y la celebración de un acuerdo libre de presiones), como resultado de la audiencia se puede encontrar:

⁸ Numeral 2.3 de la NTC 5906.

⁹ Artículos 11 y 12. Decreto 1829 de 2013.

¹⁰ Artículo 62. Decreto 1829 de 2013.

¹¹ Ministerio del Interior y de Justicia - Universidad Nacional de Colombia. Implementación de la Conciliación y el Arbitraje. Un espacio para construir convivencia y paz. 2007.

- Acuerdo: Cuando las partes celebran un compromiso que pone fin al conflicto, el cual debe ser plasmado en un acta de conciliación que contiene obligaciones claras y expresas que permiten ser exigidas en un tiempo y modo determinado.
- No acuerdo: Si no logran convenir una fórmula de arreglo, el Conciliador suscribe una constancia de no acuerdo conciliatorio.
- Imposibilidad: 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.
- Inasistencia: En el caso de una o ambas partes no asistan a la Audiencia, el Conciliador suscribe al tercer día hábil de la fecha programada para la Audiencia, una constancia de inasistencia haciendo referencia a las excusas dadas por las partes en caso de que se presenten.

2.4. ARBITRAJE¹².

El arbitraje es un mecanismo alternativo de solución de conflictos mediante el cual las partes defieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición o aquellos que la ley autorice. El arbitraje se rige por los principios y reglas de imparcialidad, idoneidad, celeridad, igualdad, oralidad, publicidad y contradicción. El laudo arbitral es la sentencia que profiere el tribunal de arbitraje.

El laudo puede ser en derecho, en equidad o técnico.

En los tribunales en que intervenga una entidad pública o quien desempeñe funciones administrativas, si las controversias han surgido por causa o con ocasión de la celebración, desarrollo, ejecución, interpretación, terminación y liquidación de contratos estatales, incluyendo las consecuencias económicas de los actos administrativos expedidos en ejercicio de facultades excepcionales, el laudo deberá proferirse en derecho.

El arbitraje será ad hoc si es conducido directamente por los árbitros, o institucional si es administrado por un centro de arbitraje. A falta de acuerdo respecto de su naturaleza y cuando en el pacto arbitral las partes guarden silencio, el arbitraje será institucional. Cuando la controversia verse sobre contratos celebrados por una entidad pública o quien desempeñe funciones administrativas, el proceso se regirá por las reglas señaladas en la presente ley para el arbitraje institucional.

El pacto arbitral es un negocio jurídico por virtud del cual las partes se someten o se obligan a someter a arbitraje controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas. El pacto arbitral implica la renuncia de las partes a hacer valer sus pretensiones ante los jueces. Puede consistir en un compromiso o en una cláusula compromisoria. En el pacto arbitral las partes indicarán la naturaleza del laudo. Si nada se estipula al respecto, este se proferirá en derecho.

¹² Ley 1563 de 2012.

El "acuerdo de arbitraje" es aquel por el cual las partes deciden someter a arbitraje todas o algunas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no. El acuerdo de arbitraje podrá adoptar la forma de una cláusula compromisoria o la de un acuerdo independiente.

Características¹³.

- Es un mecanismo hetero – compositivo, toda vez que es un tercero diferente a las partes quien se encarga de dirimir el conflicto.
- Es oneroso, ya que deben pagarse los honorarios y gastos del tribunal para que se pueda adelantar el trámite.
- Es excepcional, ya que las partes mediante un pacto arbitral han decidido relevar a la justicia ordinaria permanente para que su controversia sea resuelta por particulares investidos para administrar justicia.
- Si el pacto está contenido en una cláusula, ésta es autónoma del contrato.
- Es temporal, dado que el tribunal cesa en sus funciones cuando se presentan diversas causales como la expedición del laudo o el vencimiento del término entre otros.

Elementos.

- Conflicto.
- Un pacto arbitral.
- Particulares investidos con la facultad de administrar justicia.
- Pago de los honorarios y gastos administrativos.

Ventajas.

El Arbitraje tiene varias ventajas para resolver el conflicto que se presenta, entre ellas las siguientes¹⁴:

- *Celeridad*: La ley establece que el proceso deberá resolverse en un plazo máximo seis (6) meses, prorrogables hasta por otros seis (6) meses, contados desde la primera audiencia de trámite, razón por la cual quien acuda a un arbitraje tiene la seguridad de que su controversia se resolverá en un tiempo corto y, por regla general, menor que si acudiera a la justicia ordinaria.
- *Especialidad*: Las partes podrán nombrar los árbitros especializados en el asunto de la controversia con el fin de que se resuelva la misma con base en ese conocimiento.

¹³ Arbitraje. Disponible en: <http://conciliacion.gov.co/portal/Arbitraje/-Qu%C3%A9-es-Arbitraje/Caracter%C3%ADsticas-de-Arbitraje>

¹⁴ Ventajas del Arbitraje. Disponible en: <http://conciliacion.gov.co/portal/Arbitraje/-Qu%C3%A9-es-Arbitraje/Ventajas-del-Arbitraje>

- *Imparcialidad*: En virtud del cual se impone al Tribunal tramitar y fallar el litigio, conforme a derecho, con neutralidad y sin privilegiar en su actuación a ninguna de las partes.
- *Idoneidad*: En virtud del cual el proceso debe ser atendido por un Tribunal integrado por personas que cuentan con las calidades necesarias para ejercer adecuadamente sus funciones.
- *Validez*: La decisión que se toma en el proceso arbitral es de obligatorio cumplimiento y presta mérito ejecutivo.
- *Oralidad*: Por el cual el proceso se surte a través de audiencias.
- *Economía*: Al ser un proceso que debe resolverse rápidamente, las partes no se verán afectados por la controversia por un prolongado lapso de tiempo.
- *Inmediación*: Los árbitros y las partes están interrelacionados, lo que permite que el árbitro pueda conocer mejor la controversia. Así mismo, el árbitro decreta y practica directamente las pruebas, situación que le permite conocer desde un primer plano las situaciones fácticas que dieron origen a la controversia que se resuelve.

Centro de Arbitraje.

Es aquél autorizado por el Ministerio de Justicia y del Derecho para prestar el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desarrollo de las funciones de los Árbitros. Cada centro de arbitraje expedirá su reglamento, sujeto a la aprobación del Ministerio de Justicia y del Derecho.

Arbitraje social. Los centros de arbitraje deberán promover jornadas de arbitraje social para la prestación gratuita de servicios en resolución de controversias de hasta cuarenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (40 SMLMV), sin perjuicio de que cada centro pueda prestar el servicio por cuantías superiores. Este arbitraje podrá prestarse a través de procedimientos especiales, autorizados por el Ministerio de Justicia y del Derecho, breves y sumarios. En estos procesos las partes no requieren de apoderado, se llevarán por un solo árbitro y el centro de arbitraje cumplirá las funciones secretariales. Los centros tendrán lista de árbitros voluntarios y será escogido por las partes de dicha lista. Cuando el arbitraje no pueda adelantarse por los árbitros de la referida lista, el centro sorteará de la lista general de árbitros del centro. El árbitro sorteado que se abstenga de aceptar el nombramiento sin justa causa, será excluido de la lista de árbitros del respectivo centro.

2.5. AMIGABLE COMPOSICIÓN.

La amigable composición es un mecanismo alternativo de solución de conflictos por medio del cual, dos o más particulares, un particular y una o más entidades públicas, o varias entidades públicas, o quien desempeñe funciones administrativas, delegan en un tercero denominado amigable componedor la facultad de definir, con fuerza vinculante para las partes, una controversia contractual de libre disposición. El amigable componedor podrá ser singular o plural. La amigable composición podrá acordarse mediante cláusula contractual o contrato independiente¹⁵.

El amigable componedor obrará como mandatario de las partes y, en su decisión, podrá precisar el alcance o forma de cumplimiento de las obligaciones derivadas de un negocio jurídico, determinar la existencia o no de un incumplimiento contractual y decidir sobre conflictos de responsabilidad suscitados entre las partes, entre otras determinaciones.

La decisión del amigable componedor producirá los efectos legales propios de la transacción. Salvo convención en contrario, la decisión del amigable componedor estará fundamentada en la equidad, sin perjuicio de que el amigable componedor haga uso de reglas de derecho, si así lo estima conveniente.

Características¹⁶:

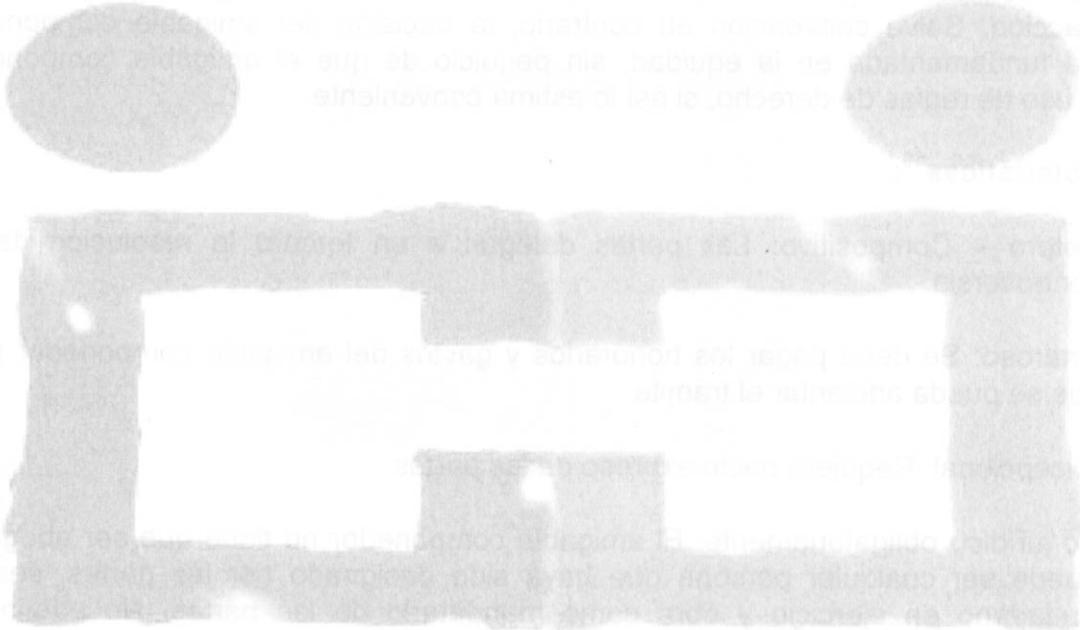
- Hetero – Compositivo: Las partes delegan a un tercero la resolución de su controversia.
- Oneroso: Se debe pagar los honorarios y gastos del amigable componedor para que se pueda adelantar el trámite.
- Excepcional: Requiere pacto expreso de las partes.
- No jurídico obligatoriamente: El amigable componedor no tiene que ser abogado. Puede ser cualquier persona que haya sido designado por las partes, sea un ciudadano en ejercicio y obra como mandatario de las partes. No administra justicia.
- Transaccional: El amigable componedor expide una decisión que es firmada por este y las partes, que tiene los mismos efectos de la transacción. Es decir, según la ley, constituye cosa juzgada y las partes podrán dar alcance de prestar mérito ejecutivo.

¹⁵ Artículo 59 de la Ley 1563 de 2012

¹⁶ Amigable Composición. Disponible en: <http://conciliacion.gov.co/portal/Amigable-Composici%C3%B3n/-Qu%C3%A9-es-Amigable-Composici%C3%B3n>

Elementos:

- Un Conflicto.
- Un particular nombrado por las partes.
- Delegación expresa al tercero.
- Sometimiento de las partes a lo establecido por el tercero.



3. DIAGNÓSTICO

3.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN.

Los modernos Estados de Derecho reclaman, en aras de su legitimidad, que los órganos encargados de procurar e impartir justicia sean capaces de resolver los conflictos de los ciudadanos con oportunidad y de generar confianza en los instrumentos puestos a su alcance para tal resolución.

En Colombia, uno de los principales problemas de la justicia, y que ataca directamente la legitimidad perseguida, tiene que ver con su propia ineficiencia, la cual surge de múltiples causas, tanto internas como externas a la propia administración de justicia, entre las que vale destacar el culto por la litigiosidad, es decir, la interiorizada concepción en nuestra sociedad de que las controversias deben ser resueltas necesariamente por un juez y la descongestión en los despachos judiciales, esto es, excesivo cúmulo de procesos en trámite de resolución.

Una situación como ésta conlleva a una creciente pérdida de credibilidad del aparato judicial, impunidad, dificultades de acceso al sistema formal de resolución de conflictos y la recurrencia a las vías violentas para la solución de los conflictos que aquejan a nuestra sociedad.

Ante estas circunstancias, el Estado y la sociedad han encontrado alternativas, que desde perspectivas no judiciales, atienden con mayor agilidad y acceso los conflictos generados en su seno, dentro de las cuales se destaca la conciliación como mecanismo mediante el 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. Esta alternativa, al tiempo que propicia un nuevo espacio para la resolución de los conflictos, se potencia como una herramienta para aliviar la congestión judicial, reducir el costo y demora involucrados en el trámite de los procesos, facilitar el acceso de los ciudadanos a la administración de justicia y generar una cultura de resolución pacífica de las controversias, mediante el diálogo y la concertación.

Así, en Colombia dentro del proceso judicial se establece la obligación de realizar una primera audiencia de conciliación y si ésta fracasa, el proceso continuará hasta concluir mediante sentencia.

Por su parte, el constituyente de 1991 reconoció la Conciliación Extrajudicial como un mecanismo válido para administrar justicia, estableciendo en el artículo 116 de la Carta Política que *“los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de Conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para emitir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley”*.

Este canon constitucional, más allá de plantear la Conciliación como una simple alternativa para cuando la justicia tradicional no funcione, la convierte en una nueva forma institucional de administrar justicia, que no desplaza a la Rama Judicial sino que la complementa para que ambas constituyan la columna vertebral del Sistema Nacional de Administración de Justicia en Colombia.

Los resultados de la Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas Insatisfechas permitieron identificar los principales obstáculos relacionados con el acceso a la justicia. Los tres principales fueron: i) falencias en la orientación jurídica, ii) una cierta decepción acerca del desempeño de autoridades administrativas y particulares y iii) la mora en los procesos¹⁷. La falta de conocimientos obstaculiza el acceso a la justicia al menos de algunos grupos poblacionales. Los niveles de conocimiento acerca de los diferentes mecanismos jurídicos -aparte de la tutela- son muy bajos. Este factor afecta especialmente a la población en extrema pobreza, la cual, en un alto porcentaje no se acuerda o no sabe qué sucedió con sus procesos, no acudieron a las autoridades porque no sabían que podían hacerlo o cómo, o no sabe cómo responder las preguntas de satisfacción de los servicios de justicia recibidos. Estas carencias en la orientación judicial son entonces un factor determinante en la falta de satisfacción de las necesidades jurídicas y afectan de manera desproporcionada a grupos de personas vulnerables como la población (ANSPE).

En el marco de las funciones del Ministerio de Justicia y del Derecho, la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos debe, entre otras, formular, coordinar, divulgar y fomentar políticas públicas, y de ser el caso, proponer proyectos de normativa dirigidos a aumentar los niveles de acceso a la Justicia a través de mecanismos alternativos, entre los cuales se cuentan la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje y la Amigable Composición.

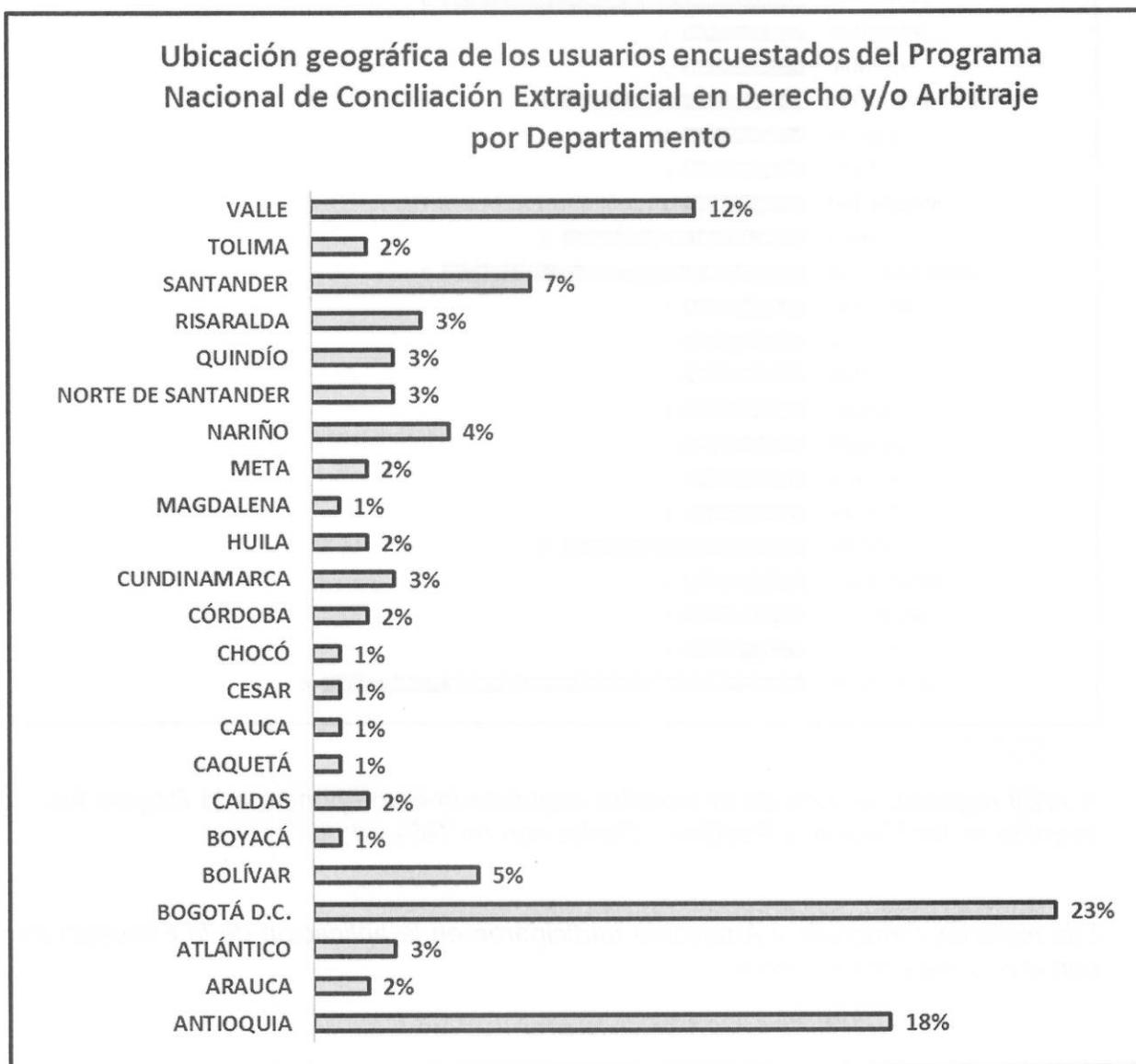
Las nuevas dinámicas dirigidas a la racionalización y simplificación del desarrollo normativo que han tenido las figuras de la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje y la Amigable Composición, así como el fortalecimiento de las condiciones de seguridad jurídica en torno a los parámetros de actuación de cada uno de los actores, conllevan implícita la necesidad de actualizar y formular una Política Pública dirigida a identificar, desde una base participativa y dinámica las actuales necesidades, dificultades y problemáticas en torno a la aplicación de las figuras mencionadas, planteando líneas de acción y componentes de solución, teniendo como base la normativa vigente.

Por otro lado, es importante mencionar los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción aplicada en el año 2014 a una muestra de 115 usuarios del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho.

¹⁷ Resumen Ejecutivo Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas Insatisfechas.

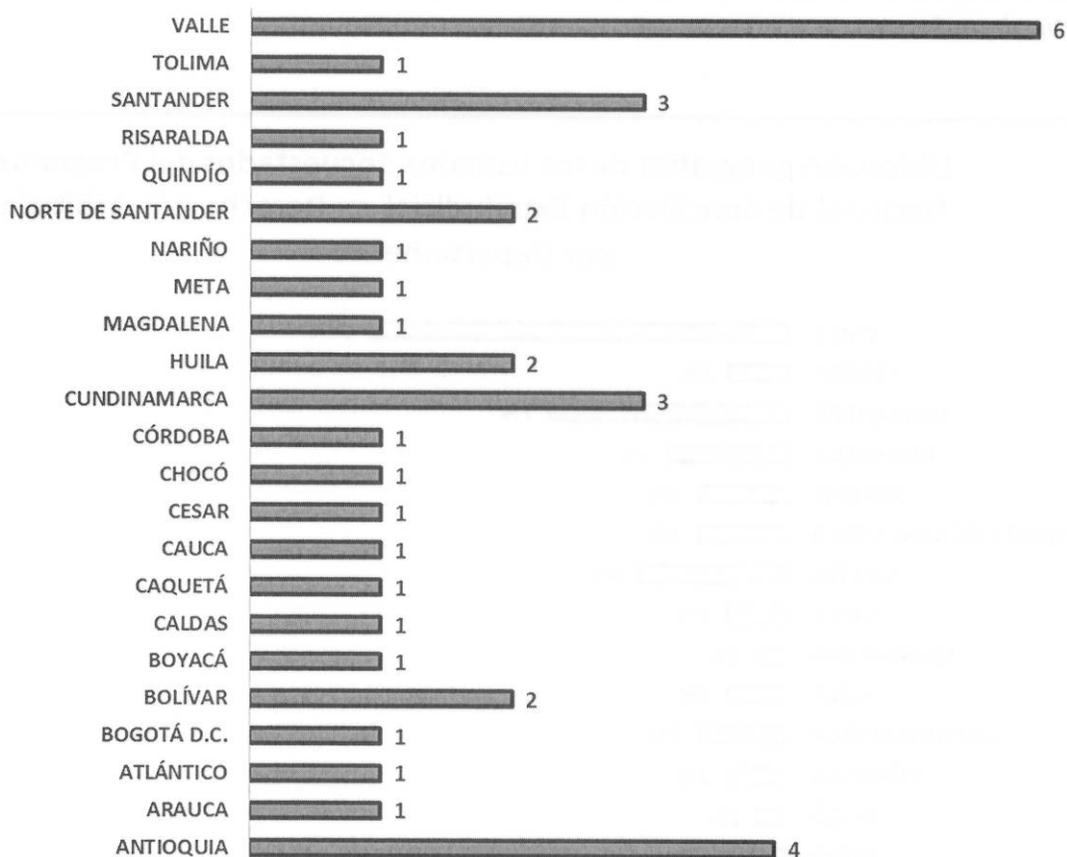
Ubicación geográfica. La muestra de usuarios encuestados correspondió a 38 municipios y 23 departamentos del territorio nacional, los cuales hacen parte de las 5 regiones de Colombia, por lo cual se obtiene información significativa de todo el país.

La mayor proporción de usuarios encuestados se situó en el Distrito Capital de Bogotá, seguido de los departamentos de Antioquia, Valle, Santander y Bolívar, principalmente.



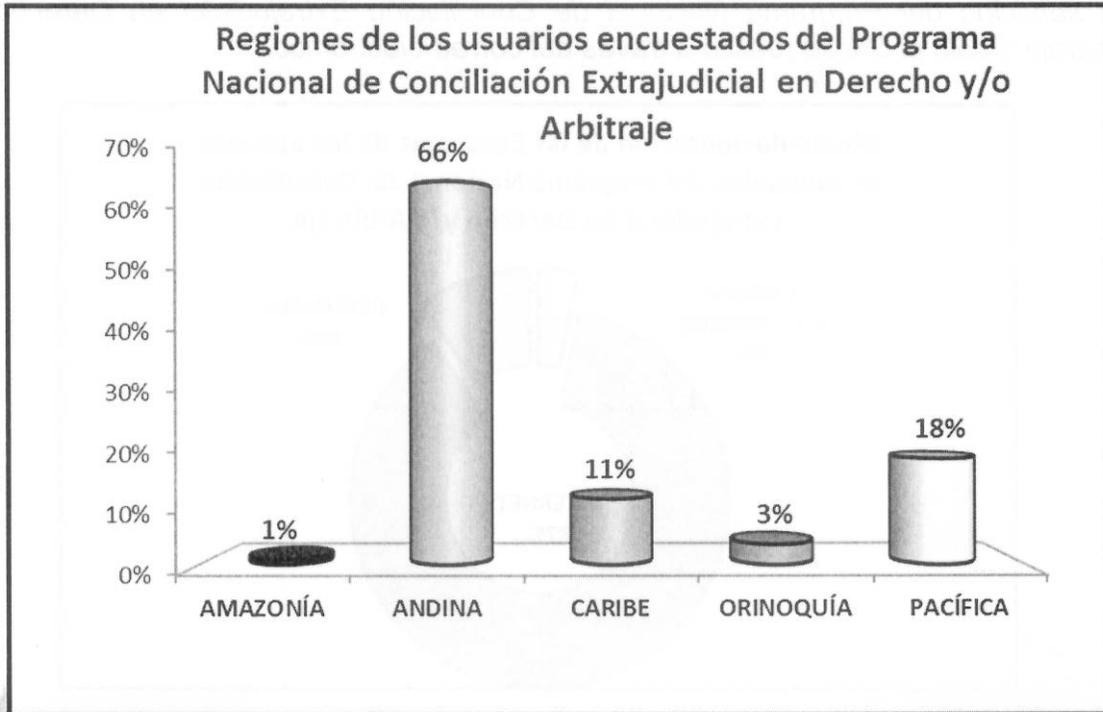
En cuanto al número de municipios que participaron en la Encuesta de Satisfacción, la mayor proporción se registró en Valle, seguido de Antioquia, Santander y Cundinamarca en menor proporción. Es importante anotar, que del número total de municipios, 106 Centros de Conciliación y/o Arbitraje respondieron la Encuesta, lo cual representa el 30% de la oferta institucional existente en el país.

No. de Municipios con Usuarios del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje que participaron en la Encuesta

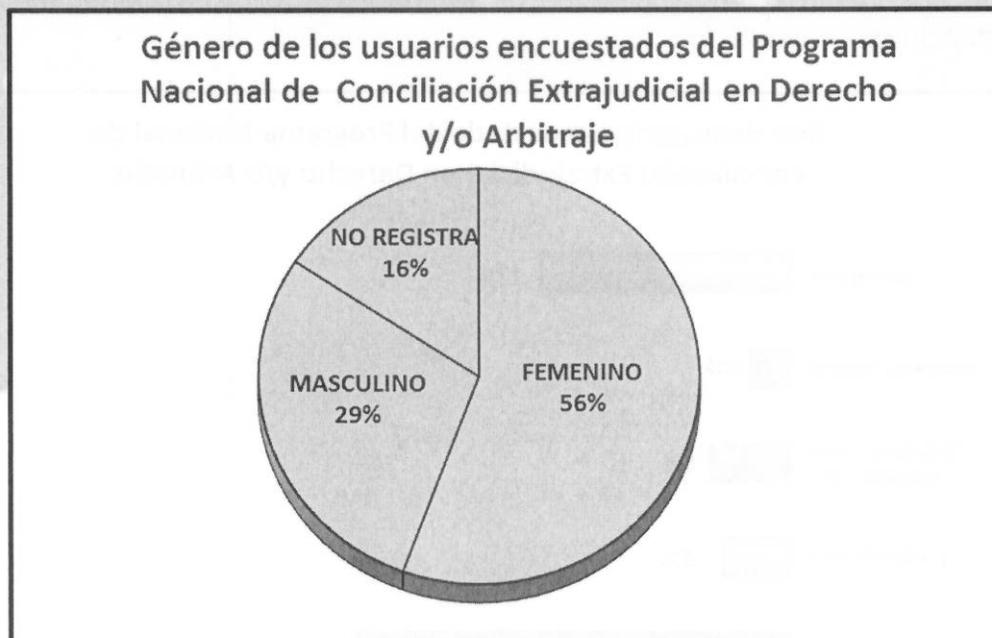


A nivel regional, el 66% de la muestra encuestada correspondió a la Región Andina, seguida de las Regiones Pacífica y Caribe con un 18% y 11%.

Las regiones Orinoquía y Amazonía participaron en la aplicación de la Encuesta pero con una participación menor.

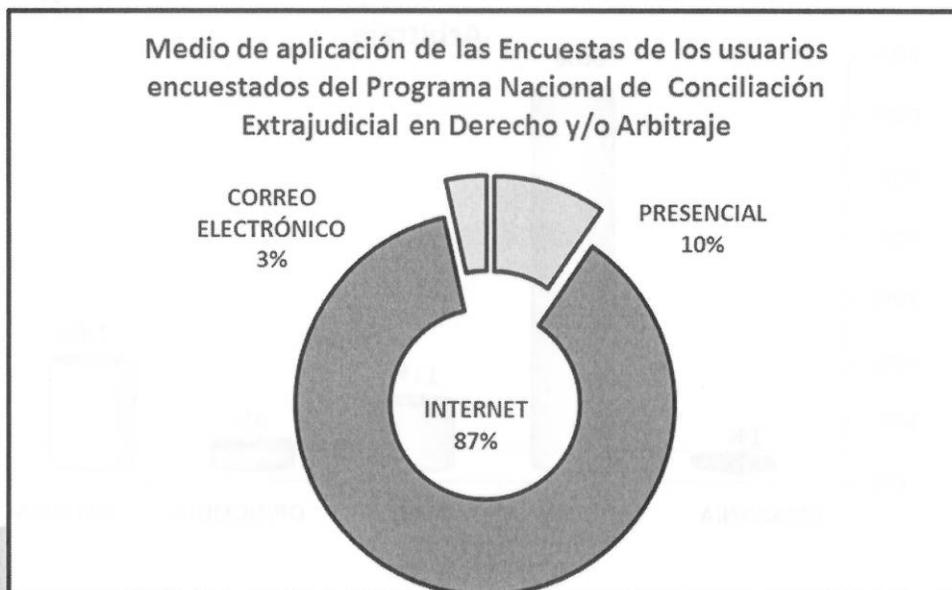


Género. El 16% de los usuarios encuestados no registró información. El 56% fueron mujeres y el 99% hombres.

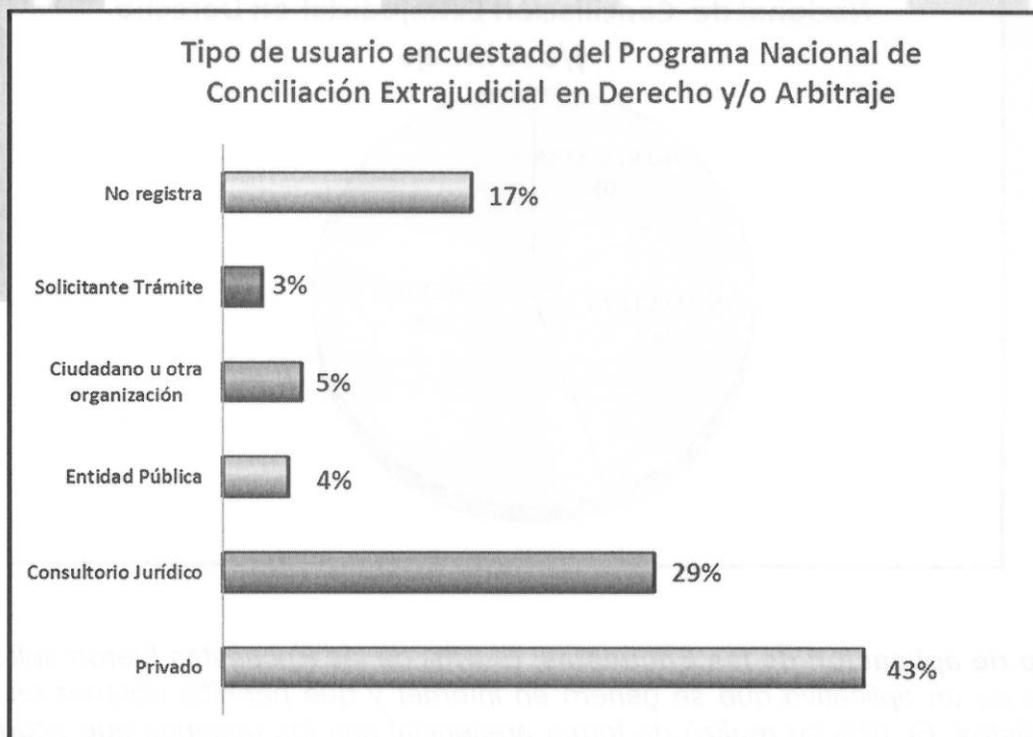


Medio de aplicación de las Encuestas. El 87% de las Encuestas fueron aplicadas a través de un aplicativo que se generó en internet y que permitió obtener resultados inmediatos. El 10% se realizó de forma presencial con los usuarios que acudieron a

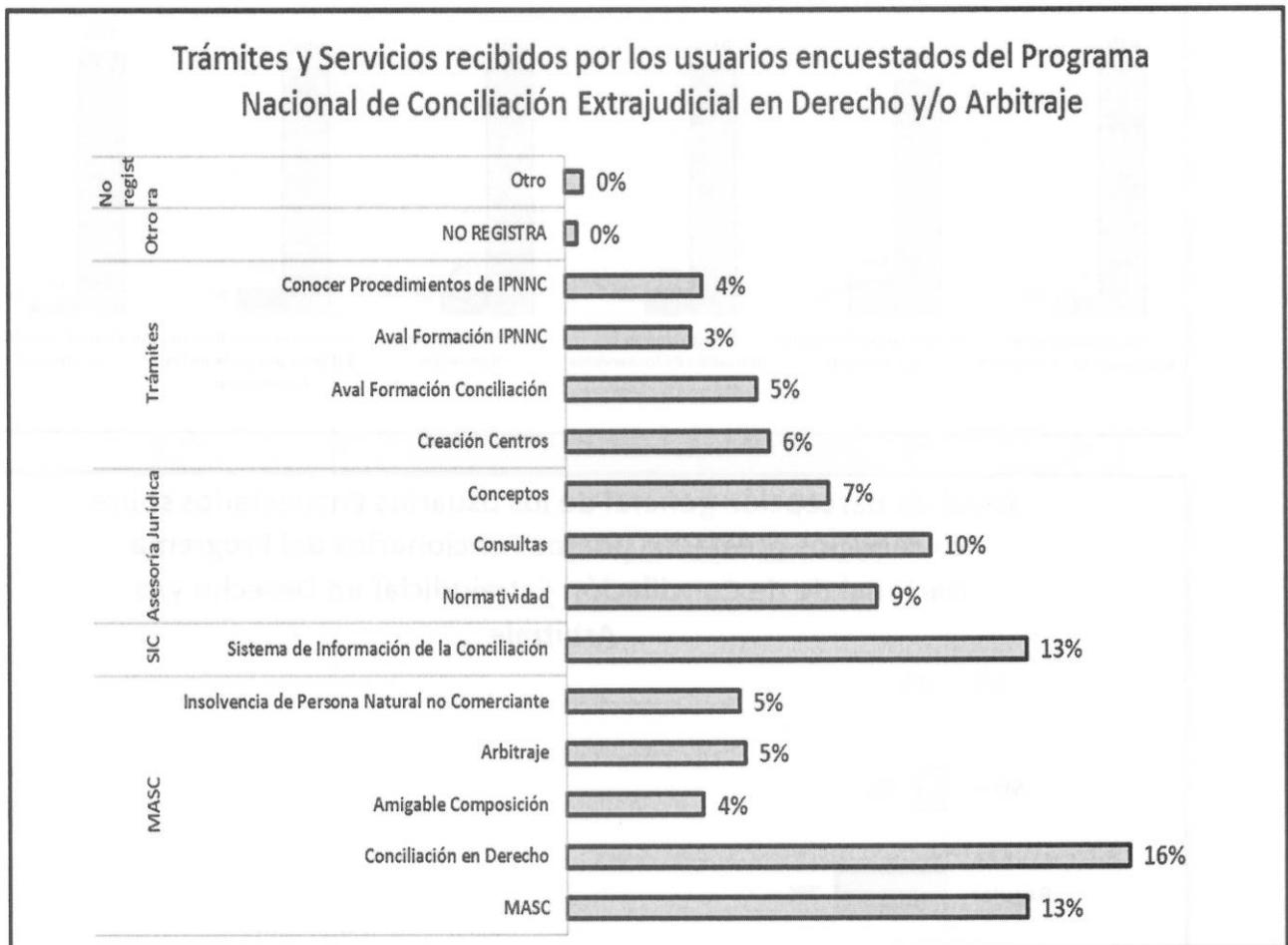
los servicios del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje y sólo el 3% se realizó a través del correo electrónico.



Tipo de usuario Encuestado. El 17% de los usuarios encuestados no registró información. El 43% correspondió a Centros de Conciliación Privados, seguido de los Consultorios Jurídicos con un 29%. Con menor participación diligenciaron la encuesta usuarios los Centros de Conciliación de Entidades Públicas y ciudadanos u otras Organizaciones.



Servicios recibidos por los usuarios encuestados. La mayor proporción de los servicios ofrecidos por los Funcionarios del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje, es decir el 42%, tuvo que ver con los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, especialmente la Conciliación en Derecho. El 26% perteneció a Asesorías Jurídicas, sobre todo el tema de las consultas, normatividad y conceptos. Asimismo, con un 18% se registró lo relacionado con los trámites de autorización para la creación de Centros de Conciliación, otorgamiento de aval para impartir formación en Conciliación y en Insolvencia y la autorización para conocer de los procedimientos de insolvencia de la persona natural no comerciante. Otro servicio especificado por los usuarios encuestados fue el Sistema de Información de la Conciliación, con un 13%.

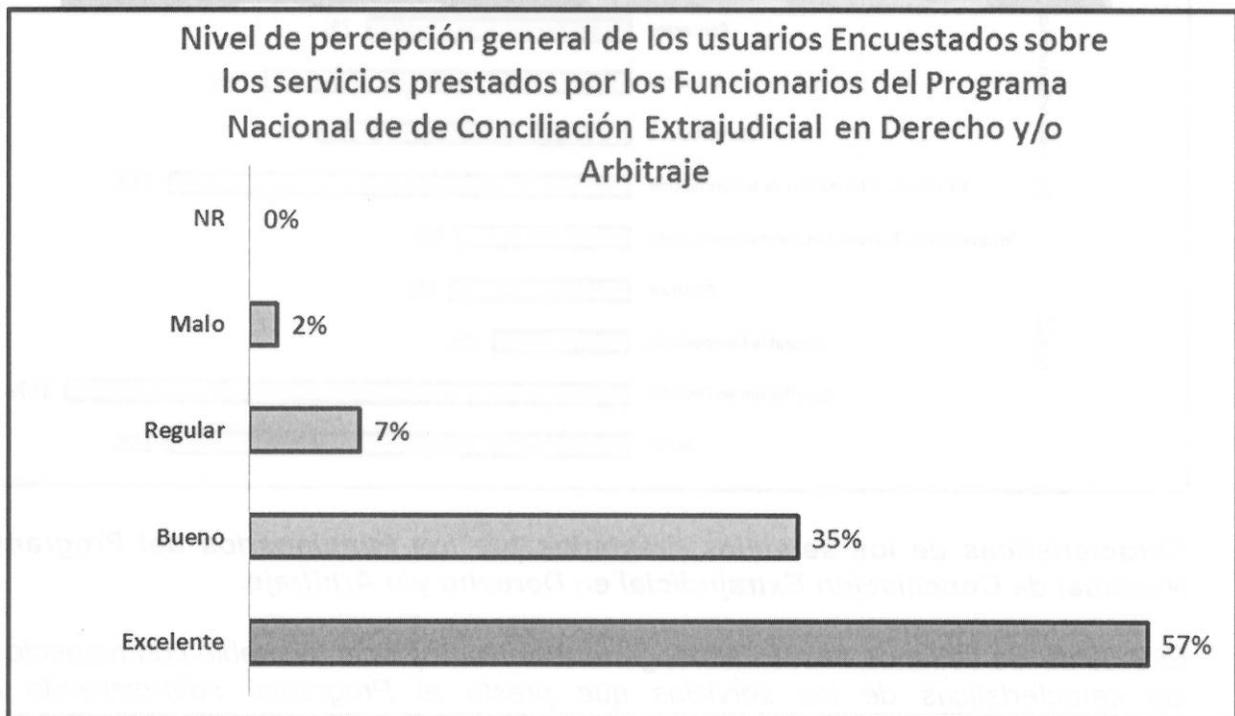
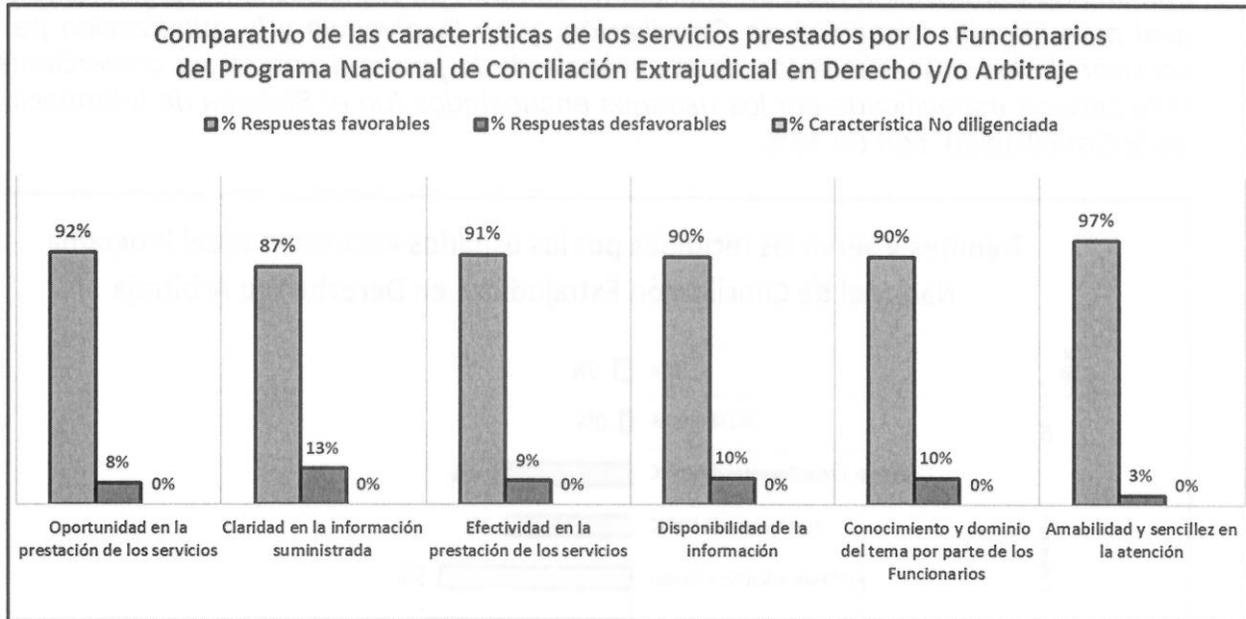


Características de los servicios prestados por los Funcionarios del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje.

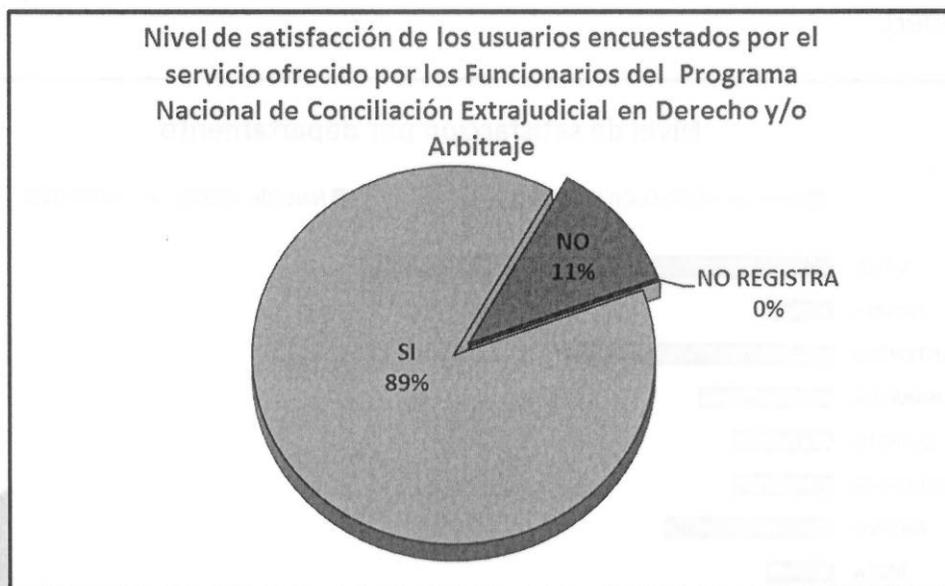
El 91% de los usuarios encuestados, generaron una opinión favorable con respecto a las características de los servicios que presta el Programa, sobresaliendo la amabilidad y sencillez en la atención y la oportunidad en la prestación de los servicios. Los rangos de respuestas positivas se ubicaron en un nivel satisfactorio del 97% y el

92%. En cuanto al 9% de respuestas desfavorables en promedio, es decir regular y malo, básicamente se generó en cuanto a claridad en la información suministrada.

A nivel de percepción general de los usuarios, la valoración fue positiva, un 91% señaló que la prestación de los servicios fue Excelente (57%) y Buena (35%). Una proporción del 9%, generó una apreciación Regular (7%) y un (2%) Mala.



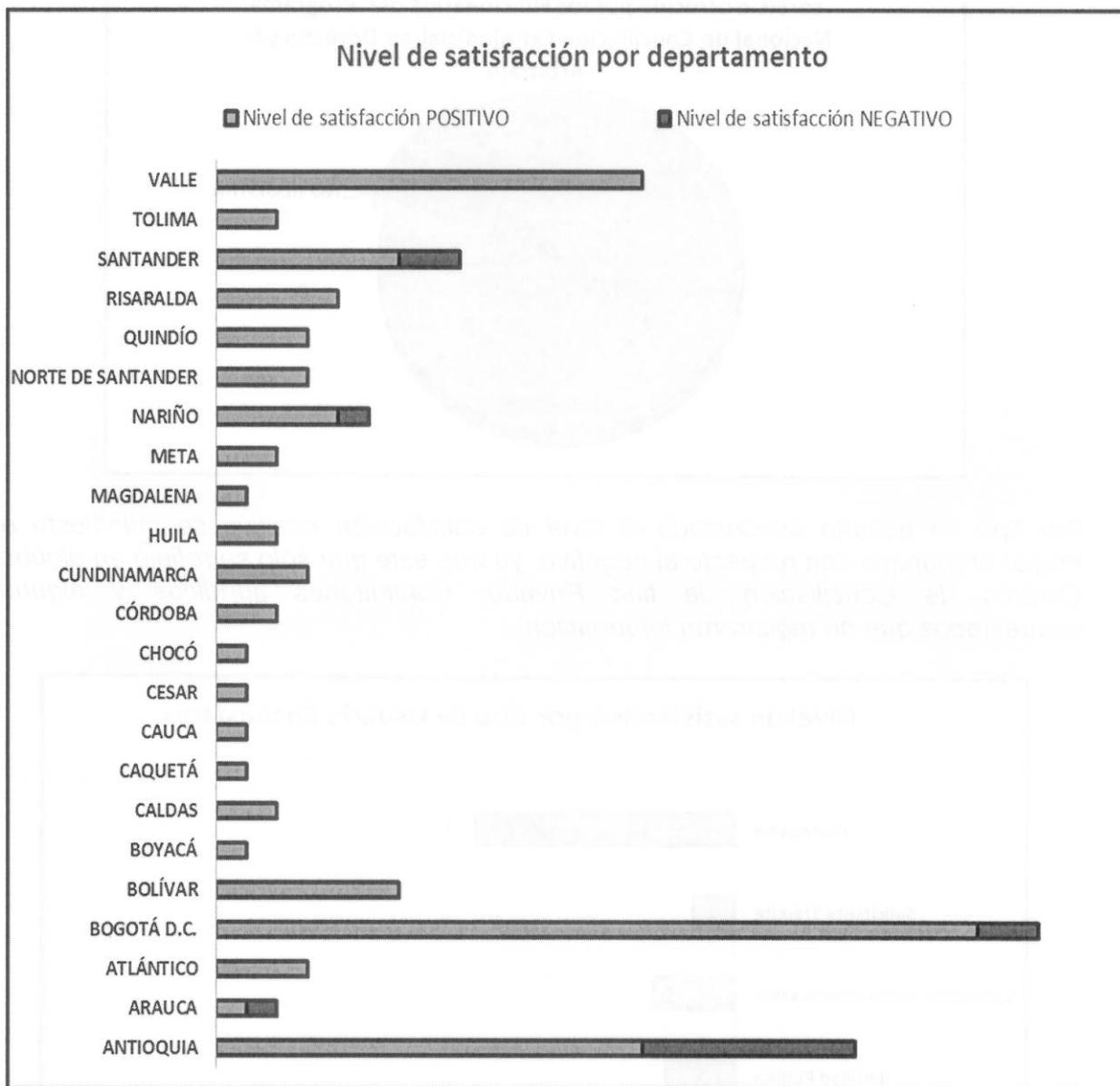
Nivel de satisfacción obtenido. El 89% de la muestra de usuarios Encuestados reveló un nivel de satisfacción positivo, mientras que un 11% registró un nivel de insatisfacción.



Por tipo de usuario encuestado el nivel de satisfacción positivo se manifiesta en mayor proporción con respecto al negativo, ya que éste que sólo se reflejó en algunos Centros de Conciliación de tipo Privado, Consultorios Jurídicos y algunos encuestados que no registraron información.



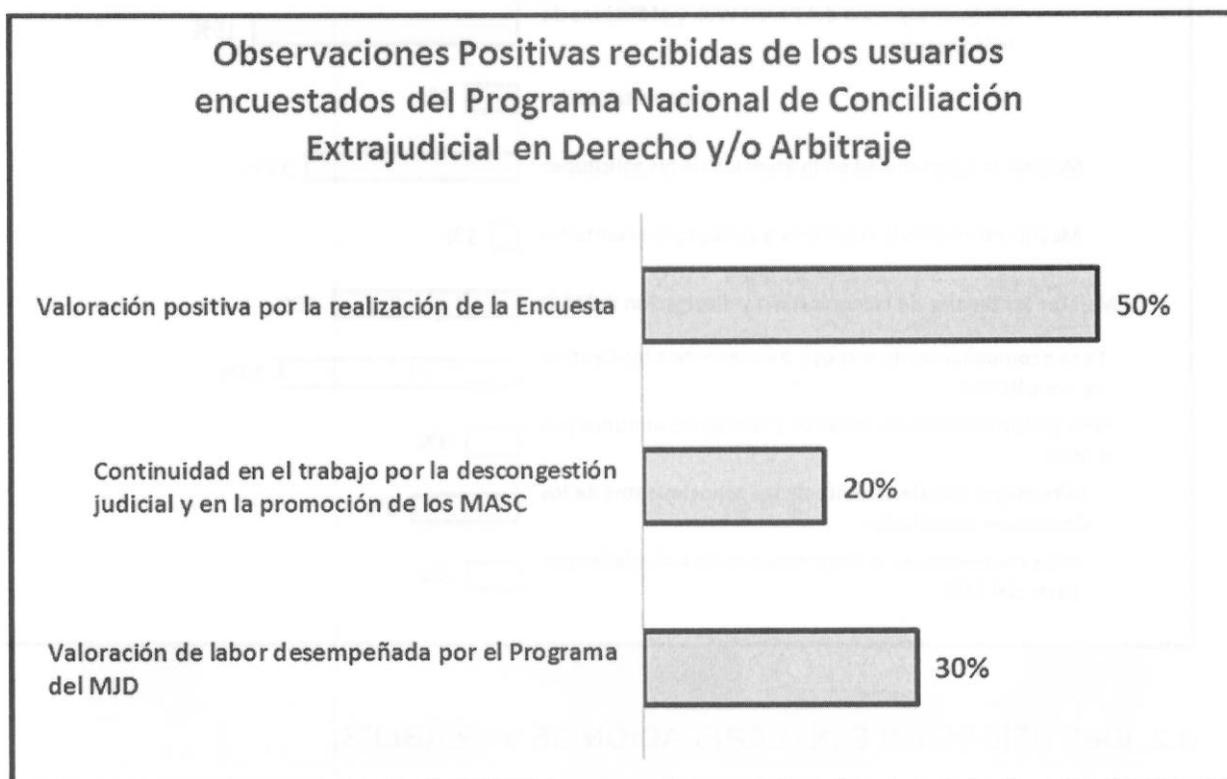
En cuanto al nivel de satisfacción obtenido a nivel departamental, de los 23 departamentos con usuarios encuestados, todos reflejan satisfacción positiva y sólo 5 de éstos manifiestan cierto grado de insatisfacción (Antioquia, Arauca, Bogotá, Nariño y Santander).



Satisfacción Positiva. El 89% de los usuarios encuestados reveló un nivel de satisfacción positiva en relación a la prestación de los servicios ofrecidos por el Programa. Entre las principales razones que dieron origen a esta valoración positiva, están: Disposición para brindar información y asesoría, información oportuna, claridad en la información, atención a las solicitudes presentadas, amabilidad en la atención, entre otras.

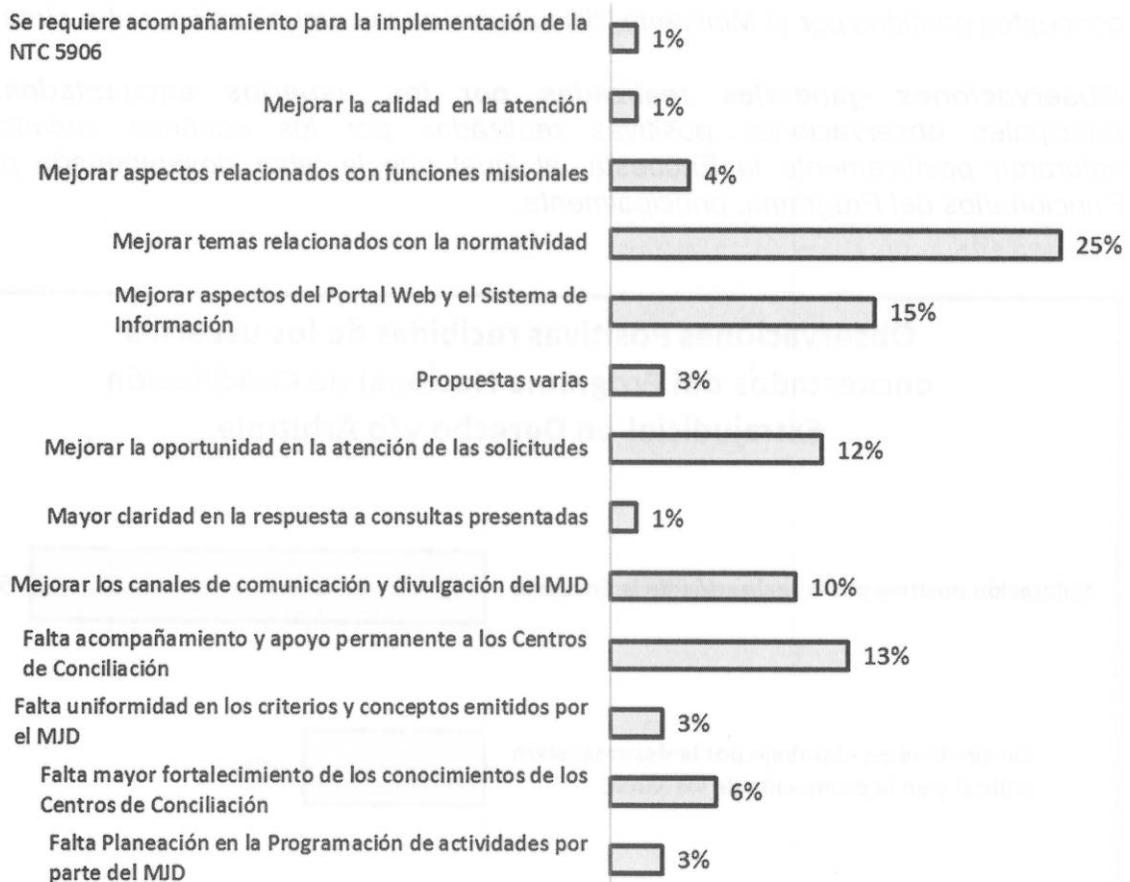
Satisfacción Negativa. El 11% de los usuarios encuestados reveló un nivel de insatisfacción en relación con la prestación de los servicios ofrecidos por el Programa. Entre las principales razones que dieron origen a esta valoración negativa, están: Falta de atención a las solicitudes presentadas, falta de uniformidad en los criterios y conceptos emitidos por el Ministerio, dificultades en la comunicación, entre otros.

Observaciones generales realizadas por los usuarios encuestados. Las principales observaciones positivas realizadas por los usuarios encuestados, valoraron positivamente la Encuesta, al igual que la labor desempeñada por los Funcionarios del Programa, principalmente.



En lo relacionado con aspectos que se deben mejorar, los usuarios encuestados señalaron con un 25% mejorar temas relacionados con la normatividad, al igual que la mejorar aspectos del portal web y el Sistema de Información. Asimismo, los usuarios mencionaron la falta de acompañamiento y apoyo permanente a los Centros de Conciliación, así como mejorar la oportunidad en la atención de las solicitudes, principalmente.

Observaciones por mejorar y/o sugerencias recibidas de los usuarios encuestados del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje



3.2. IDENTIFICACIÓN E INTERRELACIÓN DE VARIABLES.

Entre las principales problemáticas que se han identificado¹⁸ como probables para ser abordadas en el documento de Política Pública, se cuentan las siguientes:

VARIABLES INSTITUCIONALES	VARIABLES TRANSVERSALES
<ul style="list-style-type: none"> • Dificultades para la actualización, consolidación, socialización y seguimiento de parámetros y líneas de 	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos Jurídicos sin regulación especial o con regulación confusa o

¹⁸ Análisis: Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas Insatisfechas. Colombia, 2011-2013: Evaluación del impacto de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en la satisfacción de necesidades jurídicas de la población colombiana. Encuesta de Conciliación en Derecho, 2014. Actividades de Inspección, Vigilancia y Control de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. Grupos de trabajo interno.

acción dirigidas a los Centros de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, así como a las entidades avaladas para formar Conciliadores, que sirvan de sustento doctrinario en el ejercicio de sus funciones y propendan por la uniformidad de las decisiones administrativas.

- Dificultades a la hora de establecer una política coherente de promoción de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, en especial la aplicación de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición en las controversias entre los particulares y las Entidades Estatales o Públicas.
- Limitaciones en las posibilidades de orientación y seguimiento a los servidores públicos habilitados por Ley para conciliar, en relación con sus competencias, desarrollo de herramientas formativas y gestión de su labor como Conciliadores Extrajudiciales en Derecho.
- Dificultades en la articulación institucional en el ámbito territorial, dirigida a posicionar y fortalecer la Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje y la Amigable Composición.
- Dificultades en torno a la composición, articulación y funcionamiento del Consejo Nacional de Conciliación y Acceso a la Justicia.
- Limitaciones en el seguimiento y conocimiento de la efectividad real de la Conciliación Extrajudicial en Derecho (Acuerdos cumplidos / Actas de Conciliación suscritas), con el fin de establecer indicadores de impacto de este mecanismo alternativo.
- Limitaciones en la inclusión de todos los operadores de la Conciliación Extrajudicial en Derecho en el Sistema de Información del Ministerio.
- Limitaciones en el proceso de gestión y operación estadística de la Conciliación Extrajudicial en Derecho.
- Dificultad en la verificación de la información que reportan los Centros respecto a los casos tramitados, a efectos de tener seguridad plena sobre el 100% de cobertura del Sistema de Información.

insuficiente, lo cual permite diversas interpretaciones normativas, de acuerdo a criterios propios (Por ejemplo, requisito de procedibilidad, jornadas gratuitas, valoración de las actas de conciliación por parte de algunos operadores judiciales, elevación de las actas de conciliación a escritura pública, falta de claridad en la operación de la Conciliación Extrajudicial en materia laboral, función de Conciliación por parte de los Notarios, rol del Ministerio Público en el desarrollo de la Conciliación Extrajudicial en Derecho, entre otros).

- Desnaturalización de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición, a través del establecimiento de procedimientos rígidos y complejos, similares a los que se surten ante la Jurisdicción. Esto se hace especialmente evidente en la Conciliación Extrajudicial en materia Contencioso Administrativa.
- Deficiencias en los programas de derecho, en relación con la formación en mecanismos alternativos de solución de conflictos, y concretamente la Conciliación.
- Baja participación de las instancias que ofrecen los servicios así como de los usuarios, en la formulación de implementación de políticas públicas.

VARIABLES RELACIONADAS CON LA DEMANDA

- Preferencia de la ciudadanía frente a las decisiones impuestas por

VARIABLES RELACIONADAS CON LA OFERTA

- Limitaciones de los Centros de Conciliación y/o Arbitraje en la atención y tratamiento integral a poblaciones en

terceros, para resolver sus conflictos jurídicos; en especial las instancias tradicionales de justicia, como los Jueces.

- Limitaciones en el conocimiento del ciudadano frente a las “instituciones y centros concentradores de oferta especializada”, los servicios y posibilidades que ofrecen mecanismos alternativos de solución de conflictos¹⁹ y en particular, frente al acto de conciliar, el cual aún es visto como un trámite de adjudicación hecho ante una autoridad.
- Escaso posicionamiento de los Conciliadores y Árbitros en el mapa de instituciones a las cuales las empresas acuden para solucionar los conflictos²⁰.
- Limitaciones en la obtención de información relevante por parte de los usuarios de la Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje; con el fin de establecer con mayor certeza el tipo de población que acude a este mecanismo alternativo.

situaciones especiales de vulnerabilidad (pobreza extrema²¹, desplazamiento, marginalidad, género, LGTBI, población juvenil, etc.).

- Limitaciones en la existencia de protocolos/reglamentos/directrices institucionales para la prestación del servicio de Conciliación Extrajudicial en Derecho.
- Dificultades de articulación entre el sector público y sector privado de la Conciliación Extrajudicial en Derecho (Congestión de la Conciliación Pública).
- Inconvenientes en la sostenibilidad financiera de los Centros de Conciliación Privados, debido a la sobreoferta de operadores de la Conciliación Extrajudicial en Derecho (Centros de Conciliación de Entidades Públicas, de Consultorios Jurídicos, y Funcionarios Públicos habilitados para conciliar), que prestan de manera gratuita este servicio a los ciudadanos.
- Inquietudes sobre el equilibrio existente entre la exigencia del contenido mínimo de formación a acreditar por quienes aspiren a actuar como Conciliadores Extrajudiciales en Derecho y la naturaleza o perfil de cada uno de las personas habilitadas para conciliar (abogados titulados, estudiantes de consultorio jurídico, servidores públicos).
- Inquietudes en torno a la posibilidad de crear un nuevo cargo de Conciliador Extrajudicial en Derecho al interior de cada entidad pública habilitada para conciliar, que se dedique exclusivamente a este tema.
- Inquietudes en torno a la ampliación de la facultad de conciliar, a profesionales diferentes a abogados (psicólogos, trabajadores sociales, etc.).

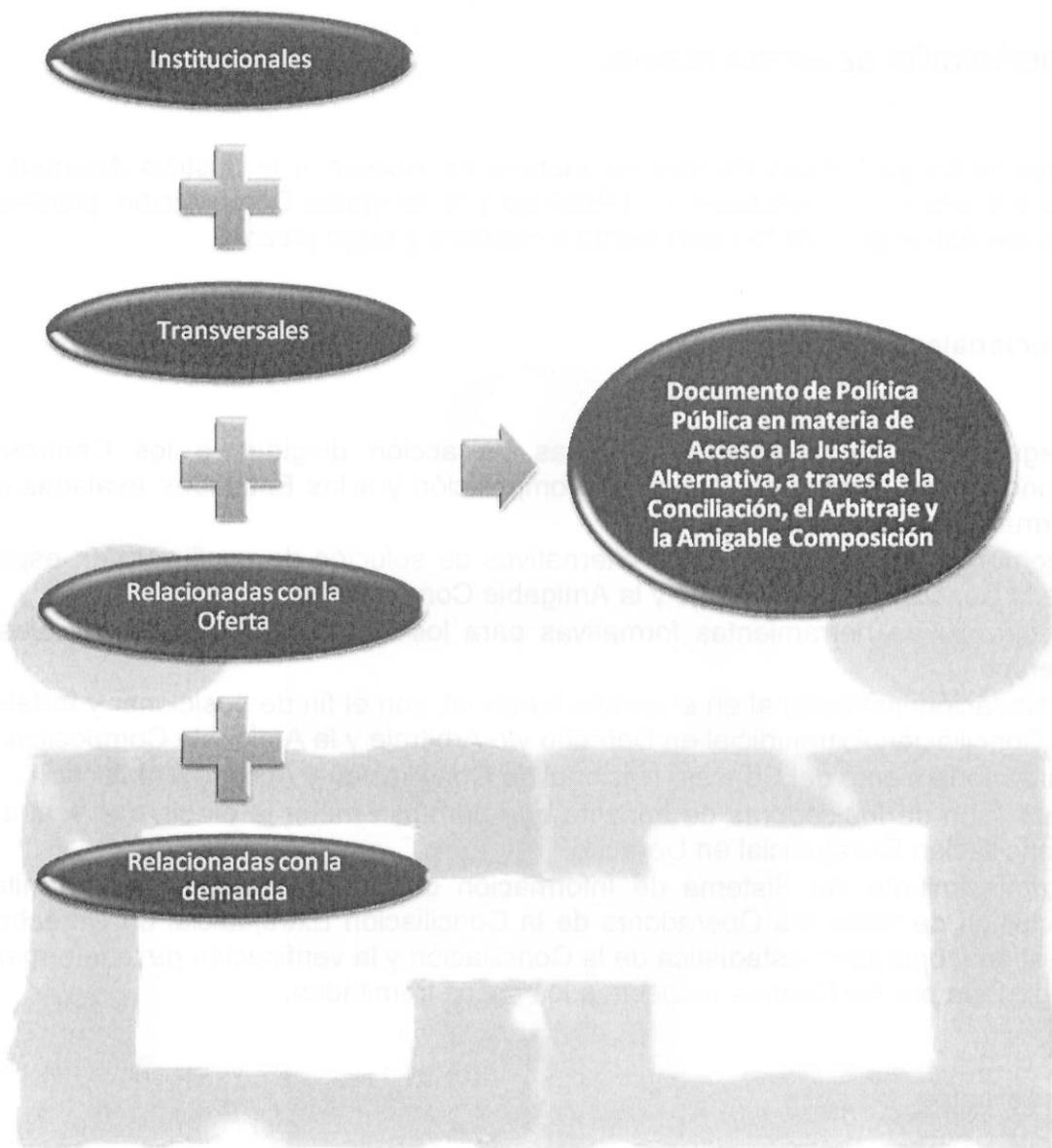
A partir del análisis hasta ahora realizado, se hace necesario definir una metodología dirigida a la formulación de la política pública, la cual permita la interacción y participación constante de actores e interesados y que conlleve fundamentalmente una etapa de planeación y organización, diagnóstico y concreción de problemas, análisis y diseño de la propuesta de política y legitimación de la misma.

¹⁹ De acuerdo a la Gran Encuesta de Necesidades Jurídicas Insatisfechas, 2011-2013: De la población general, el 79% no conoce la conciliación en derecho; el 90% no conoce la conciliación en equidad; el 90% no conoce la figura del arbitraje; el 91% no conoce la mediación penal, y el 93% no conoce la amigable composición.

²⁰ De acuerdo a la Gran Encuesta de Necesidades Jurídicas Insatisfechas, 2011-2013: De la población de empresas encuestadas, el 75,2% afirmaron que no incorpora la cláusula de arbitraje para solucionar los conflictos que se llegaran a presentar con los contratistas de las empresas.

²¹ De acuerdo a la Gran Encuesta de Necesidades Jurídicas Insatisfechas, 2011-2013: Los MASC son desconocidos por las personas en situación de extrema pobreza. Las respuestas en relación a si conocen de la existencia de los MASC fueron las siguientes: Conciliación en derecho Sí, 17,9%; No, 82,1%. Conciliación en equidad Sí, 6,3%; No, 93,9%. Arbitraje Sí, 4,8%; No, 5,2%. Mediación en materia penal Sí, 6,4%; No, 93,6%. Amigable composición Sí, 3,7%; No, 96,3%.

En cuanto al grado de interrelación de las variables identificadas, se tiene lo siguiente:



4. ESTRATEGIAS

4.1. DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS.

El documento de Política Pública en materia de Acceso a la Justicia Alternativa a través de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición, plantea las siguientes estrategias de fortalecimiento a mediano y largo plazo:

Institucionales.

- Seguimiento de parámetros y líneas de acción dirigidas a los Centros de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición y a las Entidades Avaladas para formar Conciliadores.
- Promoción de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, en especial de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición.
- Desarrollo de herramientas formativas para los Conciliadores Extrajudiciales en Derecho.
- Articulación institucional en el ámbito territorial, con el fin de posicionar y fortalecer la Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje y la Amigable Composición.
- Direccionamiento del Consejo Nacional de Conciliación y Acceso a la Justicia.
- Definición de Indicadores de Impacto que permitan medir la efectividad real de la Conciliación Extrajudicial en Derecho.
- Fortalecimiento del Sistema de Información de la Conciliación, que permita la inclusión de todos los Operadores de la Conciliación Extrajudicial en Derecho, la gestión y operación estadística de la Conciliación y la verificación de la información reportada por los Centros respecto a los casos tramitados.

Transversales.

- Proyectos de reforma normativa, que permita regular aspectos jurídicos relacionados con los MASC.
- Establecimiento de procedimientos claros que garanticen la operatividad de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición.
- Fortalecimiento de los Programas de Derecho en relación con la formación en MASC, en especial de la Conciliación.

Relacionadas con la demanda.

- Promoción y difusión de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, en especial de la Conciliación.

- Posicionamiento de los Conciliadores y Árbitros como actores importantes para la solución de los conflictos.
- Caracterización de la población que acude al uso del mecanismo de la Conciliación Extrajudicial en Derecho.

Relacionadas con la oferta.

- Posibilitar en los Centros de Conciliación y/o Arbitraje la atención y tratamiento integral a poblaciones en situaciones especiales de vulnerabilidad.
- Protocolos institucionales para la prestación de los servicios de Conciliación.
- Mejoramiento de los métodos de articulación entre el sector público y privado de la Conciliación

A continuación se detallan algunas estrategias que son fundamentales para el fortalecimiento del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje, y por ende de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos como la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición.

Cultura dialogal.

La conciliación como práctica de gestión de conflictos encuentra resistencia en diferentes ámbitos sociales, geográficos y étnicos por el predominio de una cultura adversarial y porque el mecanismo conciliatorio se percibe como una forma de administración de justicia tradicional que no reconoce las prácticas locales de resolución de conflictos y las particularidades culturales, lo que conduce a que la conciliación no sea usada y reconocida de manera generalizada.

Si bien existen los Centros de Conciliación y/o Arbitraje, los cuales son autorizados por el Ministerio de Justicia y del Derecho, que cuentan con la capacidad logística y el personal idóneo para atender conflictos de diverso tipo, sorprende la baja demanda que la mayoría de ellos tiene de sus servicios. En efecto, son muy pocos los Centros de Conciliación del país que logran condiciones de auto sostenibilidad, y en algunos casos se ha llegado a la extrema situación de revocar la Resolución de creación a petición de este, como consecuencia del muy bajo número de solicitudes que tramita.

Esto esboza sin lugar a dudas que la ciudadanía no ha logrado interiorizar la Conciliación Extrajudicial en Derecho como una alternativa rápida, económica, segura y creíble de resolver conflictos y prefiere la opción de recurrir ante la jurisdicción ordinaria sin medir de forma alguna los costos de transacción que ello implica y la rigidez de los estrados judiciales.

Queda evidenciado también que la comunidad no ha hecho propia la participación en la solución de las diferencias a través del diálogo y ha favorecido las decisiones interpuestas por terceros, a la autocomposición y señalamiento de las condiciones de solución y cumplimiento de sus propias necesidades jurídicas.

En otros casos, más complejos aún, los ciudadanos no recurren a la conciliación como quiera que desconocen su existencia, ignorando por completo que está a su servicio todo un sistema que coadyuva a la realización efectiva de sus derechos, sin que para ello era menester incurrir en altas cargas. Preocupa sobre todo el caso de poblaciones en circunstancias de pobreza, desplazamiento y marginalidad, dentro de la cual se encuentran aquellas familias que integran el Programa Red Unidos, que al desconocer la figura no hacen uso de ella y quedan expuestas al empleo de medidas que logran el escalonamiento del conflicto hasta desencadenar en violencia o a resignarse a una vulnerabilidad jurídica indiferente a la amenaza o violación de bienes tutelados jurídicamente.

Servicio de Calidad y sostenibilidad de los Centros de Conciliación.

Es necesario que la Norma Técnica de Calidad NTC 5906 sea implementada en los Centros de Conciliación y/o Arbitraje activos, ya que establece los parámetros administrativos a nivel de organización, con miras a ofrecer un mejor servicio a la comunidad y que redunde en facilidades para acceder a un servicio de justicia efectivo. Todo ello redundará a una Política Pública fuerte que responde a las necesidades de los ciudadanos frente al acceso efectivo a la justicia.

Información oportuna y objetiva sobre la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición.

Con el ánimo de mantener vigente el documento de Política Pública formulado por el Ministerio de Justicia y del Derecho y buscando que esta cartera pueda adoptar las intervenciones que sean necesarias de forma oportuna y eficiente, es menester que se garantice el acceso a la información que dé lugar al manejo de datos estadísticos.

En ese orden de ideas, la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos se encuentra en el proceso de implementación del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición –SICCAC-, con la finalidad de procesar, consolidar, seguir y evaluar las cifras que se generen como resultado de la aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos mencionados.

Asimismo, se desconoce el impacto que tiene la Conciliación en el campo de la descongestión de la administración de justicia, en cuanto se desconocen cuántos casos conciliados terminan siendo resueltos a través del aparato judicial ante el incumplimiento de las partes que lo suscribieron. En otras palabras, no existe plena seguridad de que una Conciliación exitosa signifique la solución del conflicto y el acceso efectivo a la administración de justicia, o si por el contrario, se convierte en un trámite adicional que dada la falta de credibilidad en la figura, no conmina a las partes a su cumplimiento.

Por ello, más allá de contar con datos estadísticos frente a la dinámica de la figura ante los Conciliadores, es importante efectuar estudios encaminados a precisar qué

sucede con los acuerdos conciliatorios una vez ellos han salido de la esfera de gestión del Conciliador.

Conciliación Extrajudicial en Derecho como una filosofía que aporta a la convivencia.

El desarrollo normativo de la Conciliación y las circunstancias en las cuales esta figura es elevada a rango constitucional y legal, han llevado a que los Conciliadores y la comunidad en general perciban la Conciliación ya desde una perspectiva técnica, en la que el objetivo fundamental es lograr la suscripción de un acuerdo para evitar la justicia ordinaria y contribuir a la descongestión, otrora desde una mirada funcional que se fundamenta en la inclusión del requisito de procedibilidad. Sin embargo, aún no ha hecho carrera mirar la conciliación desde un ángulo filosófico, de suerte que esta herramienta tenga como principales propósitos la suscripción de un acuerdo sostenible, la reestructuración de la relación que se encuentra en entredicho como consecuencia del conflicto y la reconstrucción del tejido social, a partir del análisis de la causa no sólo desde los hechos y las pretensiones sino desde la integralidad. Esto demanda importantes labores a nivel de sensibilización y generación de cultura dialógica.

Institucionalización de la Conciliación Extrajudicial en Derecho.

Pese al reconocimiento acerca de la trascendencia, no se han identificado los aportes específicos y el impacto de la misma en políticas sobre convivencia, reconocimiento y fortalecimiento de la diversidad cultural, empoderamiento y participación social y comunitaria, educación para la democracia, acceso a la justicia, descongestión de despachos judiciales, integralidad en la gestión de conflictos y justicia restaurativa, y los pocos que hay no son suficientemente divulgados al menos ante quienes son sus inmediatos destinatarios.

Adicionalmente debe tenerse en cuenta que normalmente la justicia es entendida como un tema de la nación, y no es común encontrar que este sea un tema relevante en los Planes de Desarrollo de los departamentos o de los municipios, lo que evidencia la ausencia de posicionamiento de la conciliación como mecanismo eficaz para el fortalecimiento de diferentes políticas públicas nacionales y territoriales.

Al convertirse la Nación a través del Ministerio en único responsable de los Programas que giran en torno al acceso a la justicia, desvía su compromiso constitucional del formulador de Políticas Públicas para convertirse en ejecutor directo de sus estrategias. Esta actuación descentralizada lleva a sus iniciativas a tener escasa cobertura, bajo seguimiento y limitada sostenibilidad.

Fortalecimiento, actualización y divulgación de la Línea Institucional de Conciliación.

La línea institucional de Conciliación es el conjunto de conceptos dictados por el Ministerio, en uso de sus atribuciones legales de inspección, control y vigilancia de Centros de Conciliación y Entidades Avaladas, que sirven de sustento doctrinario para el ejercicio de las mismas. El Ministerio, dadas las atribuciones conferidas por el artículo 18 de la Ley 640 de 2001 y amparado por los criterios generales establecidos por el legislador, puede determinar unas orientaciones a sus vigilados con el objetivo de lograr la eficiencia, calidad, oportunidad y permanencia en la prestación del servicio a cargo de los Centros de Conciliación, a través de la línea institucional.

Así las cosas, es propósito esencial de la línea institucional de la Conciliación del Ministerio, fijar los parámetros que enmarcados en lo establecido de la normatividad vigente, dan lugar a la unidad de acción de los Funcionarios del Ministerio en desarrollo de las tareas de inspección, control y vigilancia, a la uniformidad de las decisiones administrativas a partir de esquemas que permiten la concreción del derecho a la igualdad entre quienes se someten a la vigilancia del Ministerio y la realización del artículo 209 de la Constitución Política que exige que la función administrativa se desarrolle con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad.

En consecuencia, la línea institucional de la conciliación integra conceptos orientadores para el buen ejercicio de las tareas propias de los Centros de Conciliación, sin que su no acatamiento conlleve la imposición de sanciones por parte del Ministerio, aunque si puede llevar a la sugerencia de modificaciones en la dinámica del Centro que se ajusten a la posición definida por el Ministerio.

Dada la importancia de la línea institucional en la dinámica de los Centros de Conciliación y de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, y partiendo de la dinámica permanente de las formulaciones normativas, es necesario que el Ministerio de Justicia y del Derecho asegure que dicha línea se encuentre actualizada de forma constante y que ella se adapte a las nuevas exigencias generadas por cambios en el ordenamiento jurídico.

Inspección, Control y Vigilancia.

El Ministerio de Justicia y del Derecho debe disponer de un abanico de alternativas que llevarán a que la inspección, control y vigilancia que esta Cartera ejerce sea rigurosa, minuciosa y abarque todo el Universo de Centros existentes. Por ello, deberá reforzar el empleo del Sistema Electrónico para la Inspección, Control y Vigilancia de Centros de Conciliación y Entidades Avaladas, de suerte que no se ajuste de forma reactiva cuando ya se ha causado un posible daño como consecuencia de una supuesta irregularidad en la que se ha visto involucrado el Centro, sino de manera preventiva, asegurando un acceso efectivo y de calidad a la administración de justicia, la satisfacción de necesidades jurídicas y el beneplácito de los usuarios de la Conciliación.

5. RESULTADO

Con la formulación de la Política Pública en materia de Acceso a la Justicia Alternativa a través de la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje y la Amigable Composición, se pretende lograr el establecimiento de lineamientos claros que deben seguir quienes integran el Sistema Nacional de Conciliación y que garanticen el acceso eficiente y oportuno de los ciudadanos a la administración de justicia. El resultado será visible cuando se realice una Evaluación a los resultados obtenidos de la implementación de los documentos de Política Pública formulado.

51. OFERTA INSTITUCIONAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO Y/O ARBITRAJE.

Teniendo en cuenta el periodo de formulación del presente documento de Política Pública en materia de Acceso a la Justicia Alternativa a través de la Conciliación Extrajudicial en Derecho, el Arbitraje y la Amigable Composición, a continuación se presenta la oferta institucional del Programa, donde se evidencia el nivel de cobertura alcanzado como resultado de su implementación.

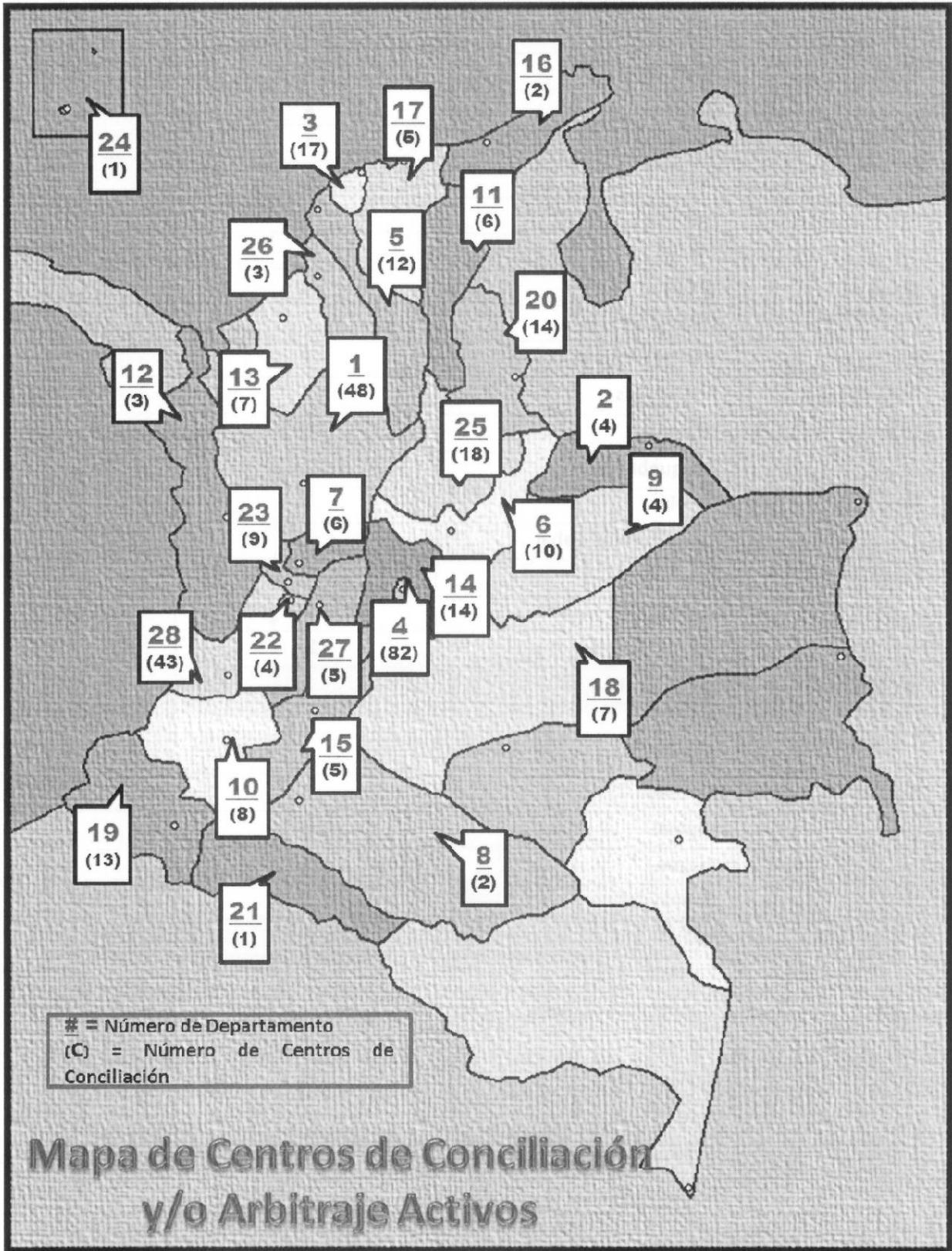
Centros de Conciliación y/o Arbitraje.

Al mes de febrero del año 2015, el país cuenta con un total de 353 Centros de Conciliación y/o Arbitraje activos, ubicados en 28 departamentos y 77 municipios del territorio nacional, así:

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	No. de Centros de Conciliación y/o Arbitraje por Municipio	Centros de Conciliación y/o Arbitraje por Departamento
Antioquia	Apartado	1	48
	Bello	1	
	Caldas	1	
	Cocorná	1	
	Envigado	3	
	Itagüí	3	
	Medellín	32	
	Puerto Berrio	1	
	Rionegro	3	
	Sabaneta	1	

	San Rafael	1	
Arauca	Arauca	3	4
	Saravena	1	
Atlántico	Barranquilla	17	17
Bogotá D.C.	Bogotá	82	82
Bolívar	Cartagena	11	12
	Magangué	1	
Boyacá	Chiquinquirá	1	10
	Duitama	2	
	Puerto Boyacá	1	
	Sogamoso	1	
	Tunja	5	
Caldas	Chinchina	1	6
	La Dorada	1	
	Manizales	4	
Caquetá	Florencia	2	2
Casanare	Yopal	4	4
Cauca	Patía	1	8
	Popayán	7	
Cesar	Aguachica	1	6
	Valledupar	5	
Choco	Quibdó	3	3
Córdoba	Montería	6	7
	Valencia	1	
Cundinamarca	Chía	3	14
	Facatativá	1	
	Fusagasugá	3	
	Girardot	2	
	Madrid	1	
	Soacha	2	
	Villa de San Diego de Ubaté	1	
	Zipaquirá	1	
Huila	Neiva	4	5
	Pitalito	1	
La Guajira	Riohacha	1	2
	San Juan del Cesar	1	

Magdalena	Santa Marta	5	5
Meta	Villavicencio	7	7
Nariño	Ipiales	2	13
	La Unión	1	
	Pasto	8	
	Tumaco	2	
Norte de Santander	Cúcuta	8	14
	Ocaña	2	
	Pamplona	3	
	Villa del Rosario	1	
Putumayo	Puerto Asís	1	1
Quindío	Armenia	4	4
Risaralda	Dosquebradas	1	9
	Pereira	7	
	Santa Rosa de Cabal	1	
San Andrés	San Andrés	1	1
Santander	Barrancabermeja	2	18
	Bucaramanga	13	
	Piedecuesta	1	
	San Gil	1	
	Socorro	1	
Sucre	Sincelejo	3	3
Tolima	Espinal	2	5
	Ibagué	3	
Valle	Buenaventura	1	43
	Cali	32	
	Cartago	2	
	Guadalajara de Buga	2	
	Palmira	1	
	Sevilla	1	
	Tuluá	4	
	28	353	353

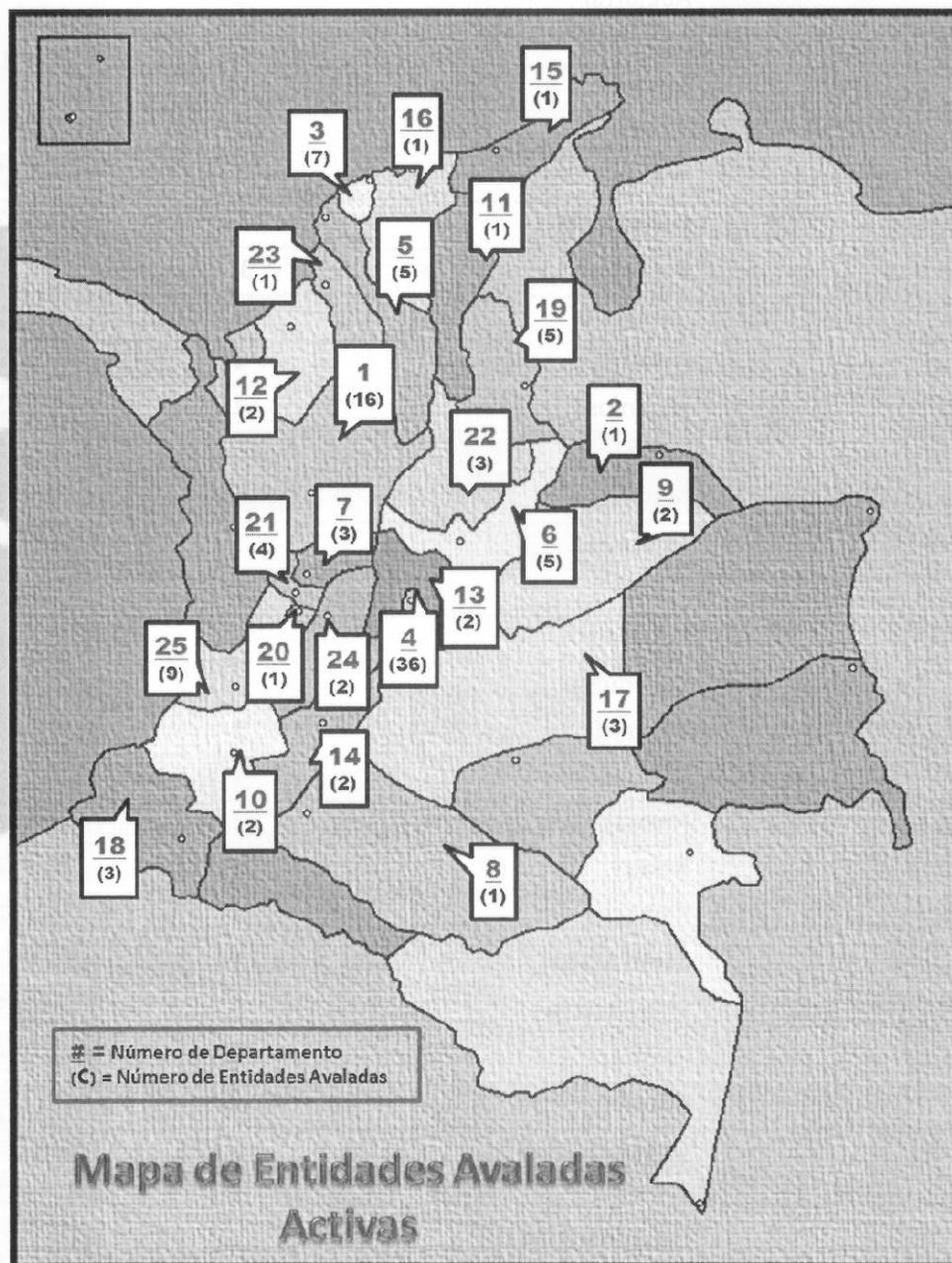


Entidades Avaladas para impartir formación en Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o en Insolvencia de la Persona Natural no Comerciante.

Al mes de febrero del año 2015, el país cuenta con un total de 118 Entidades Avaladas, ubicadas en 25 departamentos y 36 municipios del territorio nacional, así:

Departamento	Municipio	No. Entidades Avaladas por Municipio	No. Entidades Avaladas por departamento
Antioquia	Abejorral	1	16
	Apartado	1	
	Medellín	12	
	Rionegro	2	
Arauca	Arauca	1	1
Atlántico	Barranquilla	7	7
Bogotá D.C.	Bogotá	36	36
Bolívar	Cartagena	5	5
Boyacá	Duitama	1	5
	Sogamoso	1	
	Tunja	3	
Caldas	Manizales	3	3
Caquetá	Florencia	1	1
Casanare	Yopal	2	2
Cauca	Popayán	2	2
Cesar	Valledupar	1	1
Córdoba	Montería	2	2
Cundinamarca	Chía	1	2
	Facatativá	1	
Huila	Neiva	2	2
La Guajira	Riohacha	1	1
Magdalena	Santa Marta	1	1
Meta	Villavicencio	3	3
Nariño	Pasto	3	3
Norte de Santander	Cúcuta	4	5
	Ocaña	1	
Quindío	Armenia	1	1
Risaralda	Dosquebradas	1	4
	Pereira	3	

Santander	Barrancabermeja	1	3
	Bucaramanga	2	
Sucre	Sincelejo	1	1
Tolima	Ibagué	2	2
Valle	Cali	6	9
	Cartago	1	
	Tuluá	2	
25		118	118



REFERENCIAS

Cámara de Comercio de Bogotá. Gran Encuesta Nacional de Necesidades Jurídicas y Acceso a la Justicia. 2011-2013.

Ministerio del Interior y de Justicia. Conciliación y Arbitraje. Normatividad, Jurisprudencia y Conceptos. Segunda edición. 2007.

Ministerio del Interior y de Justicia. Guías Institucionales de Conciliación. 2007.

Ministerio del Interior y de Justicia. Manual para el acceso a la justicia. Dirigido a familias beneficiarias de la Red Unidos – Programa de la Presidencia de la República. 2011.

Ministerio del Interior y de Justicia - Universidad Nacional de Colombia. Implementación de la Conciliación y el Arbitraje. Un espacio para construir convivencia y paz. 2007.

Portal web del Programa Nacional de Conciliación. Disponible en: <http://conciliacion.gov.co/portal>

Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje. Borradores documento de Política Pública. 2009.

Referencias Normativas.

- ≡ Constitución Política de Colombia. 1991.
- ≡ Normograma de los procedimientos de Conciliación Extrajudicial en Derecho, correspondientes a los procesos de Aplicación de Normas

Sistema de Información de la Conciliación. Oferta Institucional del Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje

5.2. FUENTES DE FINANCIACIÓN.

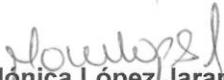
El Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho y/o Arbitraje, cuenta con recursos de inversión para la programación y ejecución de actividades relacionadas con el fortalecimiento institucional, a través de dos (2) Proyectos de Inversión:

- Apoyo al fortalecimiento e institucionalización de la Conciliación Extrajudicial en Derecho.
- Apoyo al fortalecimiento e institucionalización del Arbitraje en Colombia.

Elaborado y ajustado por:



Sandra Liliana Buitrago
Profesional Especializado

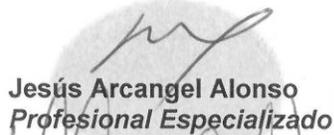


Mónica López Jaramillo
Profesional Especializado

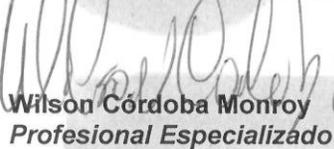
Revisado y ajustado por:



Marcela Hoyos Quijano
Profesional Especializado



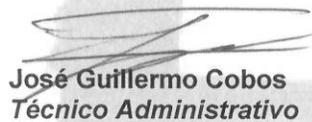
Jesús Arcangel Alonso
Profesional Especializado



Wilson Córdoba Monroy
Profesional Especializado



Néstor Santiago Arévalo
Profesional Especializado



José Guillermo Cobos
Técnico Administrativo



Jorge Andrés Rojas
Contratista

Aprobado por:



Mario Fernando Córdoba Ordóñez
Director de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

