

"Una sociedad mejor es una sociedad capaz de tener mejores conflictos, de conocerlos y de contenerlos, de vivir no a pesar de ellos, sino productiva e inteligentemente en ellos, que sólo un pueblo escéptico sobre la fiesta de la guerra y maduro para el conflicto es un pueblo maduro para la paz".

Estanislao Zuleta

2

**DINAMIZACION Y FORTALECIMIENTO DE LA INTERVENCION  
PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL CENTRO DE  
CONCILIACION, FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS  
POLITICAS, UNIVERSIDAD DE CARTAGENA, II SEMESTRE,  
AÑO 1999**

**CLAUDIA PATRICIA BALDIRIS BABILONIA  
ROSANA KAYPA WATTS**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
CARTAGENA DE INDIAS, D.T.Y.C**

**1999**

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA			
CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION			
FORMA DE ADQUISICION			
Compra	Donación	<input checked="" type="checkbox"/> Canje	U. de C.
Precio \$	Proveedor		<i>P. de Trabajo Suel</i>
No. de Acceso	<i>37824</i>	No. de ej.	
Fecha de ingreso: DD	<i>10</i>	MM	<i>02</i> AA <i>00</i>

**DINAMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA INTERVENCIÓN  
PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL CENTRO DE  
CONCILIACIÓN, FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS  
POLÍTICAS, UNIVERSIDAD DE CARTAGENA, II SEMESTRE,  
AÑO 1999**

**CLAUDIA PATRICIA BALDIRIS BABILONIA**  
**ROSANA KAYPA WATTS**

**Trabajo de Grado como requisito  
Para optar el título de  
Trabajadora Social**

**Docente Asesora:  
LIC. NANCY BOLAÑOS**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
CARTAGENA DE INDIAS, D.T. Y C.**

**1999**

Nota de aceptación

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Cartagena de Indias, diciembre de 1999

## AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

Dios por guiarnos, infundirnos fuerza y sabiduría y ser nuestro apoyo incondicional en los momentos difíciles.

Nuestros padres, Amaury Baldiris, Miryam Babilonia, José Kaypa y Tahis Watts por ser los principales pilares a lo largo de nuestra formación como profesionales, por estimularnos y acompañarnos en las tristezas y alegrías, en los triunfos y fracasos, brindándonos siempre su mano amiga, además por su apoyo moral y económico.

Mil Gracias.

Nuestra asesora, coordinadora y amiga Lic. Nancy Bolaños, por compartir su experiencia y conocimiento en el momento oportuno, brindándonos su calidez humana, haciéndonos sentir valiosas como personas y profesionales útiles a la sociedad.

Docentes, Estudiantes de Derecho y Secretaria del Centro de Conciliación,  
por su colaboración y valiosos aportes.

Todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron en la  
elaboración de este trabajo.



## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. PROYECTO DE GESTIÓN	17
2. JUSTIFICACIÓN	18
3. ANTECEDENTES	21
4. DIAGNÓSTICO	24
4.1 RAZÓN SOCIAL	24
4.2 UBICACIÓN DEL CONTEXTO GEOGRÁFICO	25
4.3 OBJETIVO	26
4.4 FUNCIONES	26
4.5 FINANCIACIÓN	28
4.6 NATURALEZA LEGAL	29
4.7 SECTORES QUE ATIENDE	29
4.8 DINÁMICA EXTERNA	30
4.9 CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USUARIO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN	30
4.9.1 Condición socioeconómica	30
4.9.2 Remisiones	31
4.9.3 Motivación de los usuarios para acudir al Centro	32

4.9.4 Principales conflictos que se atienden en el Centro de Conciliación	32
4.9.4.1 Familia	32
4.9.4.2 Civil	33
4.9.4.3 Laboral	33
4.9.4.4 Penal	34
4.9.5 Participantes del conflicto	34
4.9.6 Percepción sobre el conflicto y su tratamiento	34
4.9.7 Percepción del papel del Trabajador Social en las Audiencias de Conciliación	35
4.9.8 Disposición para ceder algún interés y lograr una solución del conflicto equilibrada para ambas partes	35
4.9.9 Actitud de las partes y aspecto general de la Audiencia	36
4.9.10 Comprometimiento para cumplir los acuerdos pactados	36
5. PROPUESTA DE ACCIÓN PROFESIONAL	37
6. MARCO CONCEPTUAL	40
6.1 CENTRO DE CONCILIACIÓN	40
6.1.1 Definición de Conciliación	41
6.1.1.1 Clases de Conciliación	41
6.1.2 Definición de Conciliador	41
6.2 CONFLICTO	43
6.2.1 Elementos para negociar conflictos	45
6.2.1.1 La comunicación	45
6.2.1.1.1 Elementos de la comunicación	46
6.2.1.2 La relación	46



6.2.1.2.1 Problemas en la relación	47
6.2.1.3 Intereses	48
6.2.1.3.1 Diferenciación entre intereses y posiciones	48
6.2.1.4 Opciones	49
6.2.1.4.1 Características	50
6.2.1.5 Legitimidad	50
6.2.1.5.1 Manejo de los criterios de legitimidad	50
6.2.1.6 Alternativas	51
6.2.1.6.1 Características	51
6.2.1.7 Compromisos	52
7. OBJETIVOS	53
7.1 OBJETIVO GENERAL	53
7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	53
8. METODOLOGÍA	55
8.1 TIPO DE PROYECTO	56
8.2 POBLACIÓN	56
8.3 MUESTRA	57
8.4 TÉCNICAS	57
8.5 FASES	58
8.5.1 Primera fase: revisión bibliográfica	58
8.5.2 Segunda fase: diagnóstica	59
8.5.3 Tercera fase: intervención directa al usuario	60
8.5.4 Cuarta fase: evaluación del proceso práctico	61

8.6	TIEMPO	62
9.	RECOMENDACIONES Y RESULTADOS OBTENIDOS	63
9.1	FORTALEZAS Y DEBILIDADES	67
9.1.1	Fortalezas	67
9.1.2	Debilidades	68
	BIBLIOGRAFÍA	70
	ANEXOS	71



## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Cronograma de Actividades	71
Anexo B. Instrumento de recolección de información	72
Anexo C. Formato de Entrevista Estructurada	75
Anexo D. Audiencia de Conciliación	77
Anexo E. Estructura Administrativa	78
Anexo F. Citación	79
Anexo G. Acta de no Conciliación	80
Anexo H. Acta de Inasistencia	81
Anexo J. Constancia de Asistencia	82
Anexo K. Acta de Conciliación	83

## INTRODUCCION

A partir del presente año, la profesión de Trabajo Social sienta bases sólidas en el Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Cartagena, mediante la delimitación de su rol profesional, realizando una labor de apoyo al conciliador; los estudiantes en práctica de X semestre se dieron a la tarea de indagar acerca de la creación de los Centros de Conciliación y la Ley 446 de 1998 del Decreto 1818 de septiembre 7 de 1998, donde se establece la función del trabajador social al interior de los Centros de Conciliación, lo que permitió establecer desde el inicio del proceso el rol que debe ejercer el trabajador social, determinando un mayor grado de seguridad en el momento de intervenir, pues se tiene una visión clara de lo que la ley establece.

Por lo cual se aprovechó el espacio y se abrió campo a trabajo social al interior del Centro, con la intervención en las audiencias de conciliación; esta labor se llevó a cabo a través del contacto directo con los usuarios que solicitan el servicio, partiendo de la recepción de casos y la aplicación de un formato de apreciación (creado por Trabajo Social) permitiendo la recolección de información necesaria para el manejo de la situación a lo largo del proceso conciliatorio, al igual que el conocimiento de los antecedentes y causas del problema; el manejo del formato

de apreciación también permitió establecer el grado de ánimo conciliatorio entre las partes a través de las actitudes evidenciadas en las audiencias.

La intervención del trabajador social se evidenció en el tratamiento de los casos de tipo laboral, civil, penal (contravención) y familiar; complementario al trabajo realizado en el interior del Centro de Conciliación se elaboró un formato de entrevista estructurada con el objetivo que se realice una investigación por los próximos estudiantes en práctica de año social en el Centro, acerca de la percepción que tiene la población estudiantil del Centro de Conciliación.

## **1. PROYECTO DE GESTION**

El proyecto que se desarrolla en este trabajo lleva por nombre "Dinamización y fortalecimiento de la intervención profesional de Trabajo Social en el Centro de Conciliación, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Universidad de Cartagena, II Semestre de 1999".

## 2. JUSTIFICACION

Debido al rol desempeñado por los profesionales del área social, considerando su habilidad para el manejo de tensiones, abordaje de problemáticas sociales, movilización de sentimientos entre otros. Se ha estimado necesaria la intervención de estudiantes de X semestre de Trabajo Social en las audiencias de conciliación, con el objetivo de dinamizar los procesos que se gestan al interior de éstas, haciendo un estudio previo (pre-audiencia) durante la ausencia de conciliación y posterior a ésta (post-audiencia) buscando un acuerdo acertado, tomando como base los intereses más no las posiciones de las partes, logrando así un feliz término de la sesión ya que éstas al mirar de una manera más objetiva y equilibrada las alternativas de solución, se sentirán ganadores más no perdedores de la situación.

Es necesario promocionar nuestra intervención profesional, teniendo en cuenta el poco espacio y/o reconocimiento hasta el momento alcanzado en el área jurídica (juzgados, centros de conciliación y consultorios jurídicos a nivel nacional), partiendo de la necesidad primordial de lograr la viabilidad de las controversias utilizando la negociación como mecanismo de resolución de éstas.

Es importante destacar el alcance y aceptación que puede llegar a tener la profesión de Trabajo Social en unión con un equipo interdisciplinario, asesorando casos donde las discrepancias son más de "pasiones que de razones", aplicando un principio básico de ética profesional que se sustenta en la imparcialidad del profesional ante situaciones difíciles, siendo el pilar de la resolución de éstas, sin llegar a la contratransferencia (involucrarse excesivamente con el objeto-estudio).

La intervención de estudiantes en práctica de Trabajo Social está legalmente establecida (Artículo 99 de la Ley 446 de 1998 que modifica el Art.73 de la Ley 23 de 1999) y de hecho es reconocida y aceptada como "necesaria" para llegar a un acuerdo rápido y más conveniente para ambas partes. Pero en Colombia no está generalizada la participación de Trabajadores Sociales y otros profesionales en el área social (Psicólogos, Comunicadores Sociales, etc.) en las audiencias ya que se considera, erradamente, que toda la labor realizada le corresponde al Abogado o Estudiante conciliador.

Sería de vital importancia convertir a los Centros de Conciliación en Centros Jurídico - Sociales, pues en la mayoría de los casos no solo requieren de asesoría jurídica, sino que gran parte de la problemática que presentan las partes se debe a la falta de diálogo, a la intolerancia, a la irresponsabilidad en la toma de decisiones, asumir compromisos y a la falsa concepción de que los problemas o situaciones deben ser resueltos y/o decididos por o con otras personas, casos que requieren necesariamente de la orientación o asesoría de un Trabajador Social



.. como el profesional con más herramientas para sortear situaciones conflictivas y lograr la resolución de las problemáticas.

La utilización de una metodología acertada en la intervención de las audiencias, posibilita en algunos casos la combinación de diferentes técnicas como: la entrevista, la observación directa, revisión de casos, permitiendo la transformación de la realidad de las partes que intervienen en las audiencias conciliatorias.

A través de esta acción se busca ahondar en situaciones cotidianas partir de una actitud crítica e innovadora que permitan el aporte de elementos valiosos para un mejor entendimiento de los procesos sociales y un mayor abordaje de la realidad social.

La viabilidad depende de la comprensión y análisis del problema por parte del Trabajador Social, convirtiéndose así, en un agente posibilitador de cambio en las actitudes y por ende en catalizador de las mismas.

### 3. ANTECEDENTES

Tomando como base la concepción de año social como el amplio espacio para el cumplimiento de nuestra responsabilidad como profesionales al realizar una labor social en un campo de prácticas específico, la Facultad de Ciencias Sociales y Educación (Programa de Trabajo Social) de la Universidad de Cartagena determinó la ubicación de dos estudiantes de X semestre (Claudia Baldiris Babilonia y Rosana Kaypa Watts) en el Centro de Conciliación, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, durante los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 1999.

Debido a los requerimientos legales de la nueva Ley 446 de 1998 de la descongestión en la justicia y de los despachos judiciales, se creó "la Acción Conciliatoria" (Decreto 1818 septiembre 7 de 1998) por medio de la cual se expide el estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en cuyo artículo 14 se hace referencia a la intervención activa de estudiantes de varias Facultades entre ellas Trabajo Social como apoyo imprescindible al conciliador en el área psicosocial de las respectivas audiencias de conciliación celebradas al interior de este importante Centro. Teniendo en cuenta esto, la Facultad de Ciencias Sociales y Educación (Programa de Trabajo Social) vislumbró la

necesidad de explorar un nuevo campo de acción donde la profesión se abre a espacios con intervenciones de vital importancia en los Centros de Conciliación.

En razón a las destrezas, habilidades y al bagaje teórico-metodológico adquiridos a lo largo del proceso de aprendizaje académico por los Trabajadores Sociales se facilita el tratamiento a personas, parejas, familias o grupos (usuarios), por lo que se pretende aprovechar al máximo este nuevo espacio en la profesión a partir de las demandas suscitadas en este y partiendo de la necesidad eminente de iniciar un proceso de valorización, consolidación y proyección de la profesión de Trabajador Social.

Teniendo como base el anterior propósito se ideó un Proyecto de Gestión titulado **“DINAMIZACION Y FORTALECIMIENTO DE LA INTERVENCION PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL CENTRO DE CONCILIACION, FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS, UNIVERSIDAD DE CARTAGENA, II SEMESTRE 1999”**, de acuerdo a la acción profesional del Trabajador Social, la cual se fundamentó a lo largo del proceso en la atención directa e interdisciplinaria al usuario con intervención en las audiencias, en las áreas de familia, civil, laboral y penal (contravención), donde el trabajo se dio de manera complementaria entre las disciplinas de Trabajo Social y Derecho, dando como resultado el enriquecimiento y aprendizaje mutuo (labor

interdisciplinario), lo cual facilitó el desarrollo del proceso y el reconocimiento de la labor de Trabajo Social.

Este proyecto surgió a partir de un diagnóstico basado en la atención directa al usuario e intervención en las audiencias, en las áreas civil, laboral, de familia y penal (contravención), facilitando la comprensión de cada uno de los casos de manera clara y analítica, permitiendo dar ciertas sugerencias y emitir juicios de carácter personal una visión profesional.

## 4. DIAGNOSTICO

En la actualidad el Trabajador Social asume una amplia responsabilidad, es la de iniciar, consolidar su accionar dentro del Centro de Conciliación de la Universidad de Cartagena y constituirse en pionero de la atención psicosocial al usuario del servicio que presta dicho Centro.

Teniendo en cuenta la definición de Diagnóstico como tal, se logra hacer un análisis y estudio de las características generales del proceso conciliatorio dando énfasis al objeto – estudio y su percepción de la situación problema, constituyéndose como base de la propuesta de acción profesional.

Para llegar a este punto es necesario hacer una breve reseña sobre el campo de práctica asignado y lo que fundamenta su accionar dentro de la Universidad de Cartagena y lograr una visión global del proceso llevado a cabo en ésta.

#### **4.1 RAZON SOCIAL**

CENTRO DE CONCILIACION, FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.

#### **4.2 UBICACIÓN DEL CONTEXTO GEOGRAFICO**

En el Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Cartagena se encuentra ubicado desde su fundación, en el Claustro de San Agustín, segundo piso, oficina número 218, colinda a la derecha con las oficinas de Control Interno y a la izquierda con la oficina de Postgrado de la Facultad de Derecho.

Surge de acuerdo con la Ley 23 de 1991 que en el capítulo sexto, artículo 68, establece que los Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho tendrán la obligación de organizar sus propios Centros de Conciliación.

Es así como las directivas de la Universidad de Cartagena y específicamente de la Facultad de Derecho, en cumplimiento de este mandato legal se vieron abocados a su creación.

Este proceso se realizó en conjunto con la Cámara de Comercio de la ciudad, por su vasta experiencia en el área de la conciliación.

El Centro fue inaugurado el 1 de septiembre de 1992 y la primera audiencia de conciliación se realizó el 9 de septiembre del mismo año, iniciándose así la prestación del servicio a la comunidad de escasos recursos y dando un paso más hacia la tan anhelada descongestión de los despachos judiciales.

#### **4.3 OBJETIVO**

Contribuir a la solución de las controversias de carácter particular existentes o que se generen mediante el trámite conciliatorio.

#### **4.4 FUNCIONES**

El Centro de Conciliación tendrá por producto por conducto del Consultorio Jurídico, las siguientes funciones:

- Promover con ánimo conciliador, arreglos extrajudiciales en las controversias que puedan ser resueltas por este mecanismo y le correspondan, de conformidad con la Ley.
  
- Designar los conciliadores cuando a ello hubiere lugar.
  
- Velar por el adecuado funcionamiento del Centro y propender porque las acciones desarrolladas por los conciliadores se ciñan a los principios de la equidad de la justicia.
  
- Llevar y actualizar un libro de registro y control de los conciliadores.
  
- Organizar un archivo de actas o convenios de transacción, con el fin de que puedan ser fácilmente consultados y expedir las copias y certificaciones que se soliciten de conformidad con la ley
  
- Propender por la divulgación de la conciliación como instrumento idóneo para la solución de conflictos.
  
- Efectuar y fomentar investigaciones relativas a los problemas susceptibles de ser sometidos a conciliación, así como acopiar y divulgar información sobre estos.



- Desarrollar autónoma o conjuntamente con otras entidades programas de capacitación para los docentes, profesionales del Derecho y estudiantes y acreditar la calidad de tales.
- Mantener relaciones con universidades, escuelas, institutos y asociaciones nacionales o extranjeras interesadas en el trámite de la conciliación.
- Colaborar con la administración de justicia y con las entidades públicas y privadas, que tengan relación directa o indirecta con las actividades propias del Centro.

#### 4.5 FINANCIACION

El Centro de Conciliación, es financiado en su totalidad por la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas (papelería, computadoras, fotocopias), el Recurso Humano (Coordinador General, Docentes, Asesores y Secretaria) es financiado por la Universidad de Cartagena.



#### 4.6 NATURALEZA LEGAL

“El Viceministro de Justicia, en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en los artículos 68 de la Ley 23 de 1991 y 1 y 2 de la Resolución 1088 de 1991 y considerando: que JAIME TRUCCO LEMAITRE con C.C.No.3.693.024 de Barranquilla, actuando en calidad de Rector de la Universidad de Cartagena. Establecimiento Público de Educación Superior de carácter Departamental, con Personería Jurídica, creada mediante Decreto de octubre 6 de 1827 del General Simón Bolívar y por la Ordenanza No.12 de 1956 del Consejo Administrativo de Bolívar y el Decreto No.166 de 1983 de la Gobernación del Departamento de Bolívar, solicitó ante este Ministerio autorización de funcionamiento de un Centro de Conciliación.

Al revisar la documentación adjunta, se estableció que reúne los requisitos tanto formales como materiales que consagra la Ley 23 de 1991 y la Resolución No.1088 de 1991 para proceder a conceder autorización de funcionamiento al Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Cartagena que por razones expuestas es procedente autorizar a dicha Facultad por medio del Centro de Conciliación a conciliar de acuerdo a la ley.

La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación<sup>1</sup>.

#### 4.7 SECTORES QUE ATIENDE

El Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas atiende a personas de escasos recursos económicos (la atención es totalmente gratuita), los

---

<sup>1</sup> COLOMBIA. Ministerio de Justicia. Resolución 2948, 24 de septiembre de 1992.

casos que se atienden son de carácter, civil, familiar, laboral y penal (Contravención).

#### 4.8 DINAMICA EXTERNA

Actualmente posee convenio permanente con la Cámara de Comercio de Cartagena, pues ésta realiza Seminarios de Capacitación para alumnos de 4 y 5 años de Derecho, requisito indispensable para optar el título de Conciliadores.

#### 4.9 CARACTERISTICAS GENERALES DEL USUARIO DEL CENTRO DE CONCILIACION

**4.9.1 Condición socioeconómica.** Acuden masivamente al Centro personas de escasos recursos económicos pertenecientes a estratos 1, 2 y 3 de nuestra ciudad, solicitando los servicios ante la incapacidad económica de pagar un abogado, de allí se deduce la gran demanda existente de 5 a 7 audiencias de conciliación y más de 15 solicitudes al día, con un horario de atención al público de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m.

Las personas comúnmente provienen de barrios como Olaya Herrera, Pozón, Arroz Barato, San Fernando, Los Cerros, Socorro, Blas de Lezo, Calamares y

zonas de invasión como Nelson Mandela Sierrita, Policarpa Salavarrieta, María Cano, entre otros. De 25 conciliaciones a la semana aproximadamente, sólo 3 de éstos son solicitudes por personas de estrato 5, residentes en Barrios como Bocagrande, Castillo Grande o Crespo, dado que estas personas suelen iniciar los procesos judiciales que requieran con un abogado privado y llegan a un acuerdo conciliatorio en otras instituciones como el Centro de Conciliación de la Universidad de San Buenaventura, Universidad Rafael Nuñez o Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio.

Las personas que más acuden al Centro de Conciliación de la Universidad de Cartagena, son personas con un nivel educativo bajo (solo culminan la primaria y se ven obligados a trabajar a temprana edad para sostener o aumentar los ingresos en sus familias), generalmente se dedican a trabajar independientemente (vendedor ambulante, plomería, albañilería, servicio doméstico, entre otros) aunque otros en menor cantidad trabajan de manera dependiente (como obreros) en pequeñas, medianas o grandes empresas, devengando un sueldo que escasamente supera el mínimo.

**4.9.2 Remisiones.** El Usuario del Centro de Conciliación de la Universidad de Cartagena llega remitido de las diferentes inspecciones de Policía (en casos de tipo civil y penal), Oficina Regional del Trabajo (en casos de tipo laboral), el

Instituto de Bienestar Familiar, las Comisarías de Familia, los C.D.V. (Centros de Vida) de la Universidad (en casos de tipo familiar) y del Consultorio Jurídico de la Universidad de Cartagena, que atiende todos los casos y los remite directamente al Centro de Conciliación, por trabajar conjuntamente.

**4.9.3 Motivación de los usuarios para acudir al Centro de Conciliación.** La motivación de las personas que acuden al Centro en busca de ayuda, se debe más que todo a la prestación gratuita de los servicios y la facilidad de resolver los problemas por una vía legal más rápida y fácil sin llegar a estrados judiciales; otro motivo que impulsa a las partes a la solicitud del servicio es la oportunidad que éstas tienen para dar por sí mismas las alternativas de solución que consideren convenientes a sus conflictos, de acuerdo a lo establecido en todo el proceso de la audiencia.

**4.9.4 Principales conflictos que se atienden en el Centro de Conciliación.**

Los casos que más se presentan en materia de familia, civil, laboral y penal son:

**4.9.4.1 Familia.**

- Separación de cuerpos
- Patria potestad

- Cuota de alimentos
- Violencia intrafamiliar
- Maltrato infantil
- Abandono del hogar

#### **4.9.4.2 Civil.**

- Cancelación de deuda común
- Pago de arriendo
- Accidente de tránsito
- Posesión ilegal de predios
- Invasión a propiedad privada

#### **4.9.4.3 Laboral.**

- Retraso en pago de sueldo
- Cancelación de prestaciones sociales
- Pago de indemnización por accidente (lucro cesante)
- Incumplimiento del contrato laboral
- Despido injusto

**4.9.4.4 Penal.**

- Agresión física (en riñas callejeras)
- Violencia sexual

(Estos casos generalmente son remitidos al juzgado competente, debido a su complejidad).

**4.9.5 Participantes del conflicto.** Las personas que hacen parte del conflicto son aquellas que presentan diferencias muy marcadas entre sí, las cuales producen cierta hostilidad que algunas veces son difíciles de solucionar por sí solas; necesitando la ayuda de un tercero neutral (Conciliador) para poder buscar una solución adecuada al problema.

**4.9.6 Percepción sobre el conflicto y su tratamiento.** El conflicto es una lucha de intereses que se presenta a diario en la vida de las personas y la cual puede producir cambios que los beneficien o no de acuerdo a sus actitudes lo que evidencia en el proceso de las audiencias a través de las actitudes que reflejan las partes.

Para evitar las controversias entre las partes en las audiencias se trata de bajar las tensiones entre éstas por medio del diálogo cordial y respetuoso lo que permitirá el avance del proceso de manera ordenada y pasiva sin llegar a la alteración de los ánimos, los cuales algunas veces frustran la acción conciliatoria.

**4.9.7 Percepción del papel del Trabajador Social en las Audiencias de Conciliación.** La percepción que se tiene del Trabajador Social en las audiencias ha sido gratificante ya que los usuarios consideran importante labor de mediador y facilitador que realiza éste en el proceso conciliatorio. El Trabajador Social, en el Centro de Conciliación, se ve enfrentado a toda clase de conflictos de tipo laboral, civil, penal (contravenciones) y familiares.

**4.9.8 Disposición para ceder algún interés y lograr una solución del conflicto equilibrada para ambas partes.** Por lo general, la parte más interesada en la solución de la controversia (citante o peticionario) cede uno de sus intereses para llegar a un acuerdo conveniente y duradero, aunque lo ideal de que ambas partes logren establecer soluciones, dejando a un lado conveniencias individuales, solo se cumple en algunos casos puesto que no se tiene conciencia real de lo que significa un acuerdo real equilibrado para los actores en conflicto. Las personas que tienen un concepto errado del proceso conciliatorio y su



finalidad llegan con predisposición y deciden no firmar acuerdo alguno, pues consideran que se perjudican con esta decisión.

**4.9.9 Actitud de las partes y aspecto general de la Audiencia.** De acuerdo al nivel de conocimiento que tienen los actores del conflicto sobre la conveniencia o no de llevar a cabo un proceso conciliatorio y de no llegar a instancias judiciales donde solo se agudiza la situación, se observa su actitud y/o ánimo conciliatorio durante la sesión. Si el nivel de conocimiento es alto y se conoce el fin verdadero del proceso en cualquiera de las partes, generalmente, se observa receptividad, tolerancia, comunicación abierta y diálogo cordial entre las partes, se proponen alternativas de solución y el acuerdo pactado es el mejor y más equilibrado, en caso contrario, hay rechazo, apatía, tensión y violencia al interior de la Audiencia o por el contrario pasividad e indiferencia, no se toma la iniciativa, no se observa ánimo conciliatorio y el acuerdo pactado es poco convincente o simplemente no se llega a éste.

**4.9.10 Comprometimiento para cumplir los acuerdos pactados.** Cuando la solución a la que se ha llegado es realmente amistosa y equilibrada, el acuerdo goza de un real comprometimiento de una o ambas partes, pues generalmente se tiene convicción sobre la importancia del proceso conciliatorio; en caso contrario, no se llega a firmar el Acta de Conciliación o se firma un acuerdo ficticio cuya situación conflictiva usualmente reincide obligando a las partes a solicitar nuevamente los servicios del Centro.

## 5. PROPUESTA DE ACCIÓN PROFESIONAL

Teniendo en cuenta aspectos como el poco tiempo asignado en el Centro de Conciliación, como campo de prácticas y la actitud que durante este corto tiempo se observó en el usuario al solicitar el servicio y es la de "llenar" el requisito, firmando un acta de conciliación, en la que muchas veces no se ha llegado a un verdadero acuerdo que satisfaga a ambas partes, pues no se toma conciencia de realizar un verdadero proceso de conciliación, se ideó una propuesta de acción profesional que consiste en:

- El Trabajador Social cuente con un espacio de intervención días antes de realizarse la sesión conciliatoria, preparando a las partes para la resolución de sus controversias, esclareciendo puntos favorables y desfavorables, estableciendo su contacto inicial entre el Trabajador Social y las partes, fomentando a través de la empatía y comunicación un ambiente de credibilidad y respeto, además se logra la ubicación de las partes acerca del proceso de conciliación en términos de su finalidad, objetivos, duración, reglas del juego y papel del Trabajador Social y las partes.

➤ El Trabajador Social, tomando como referencia la actitud y conciencia del usuario del servicio antes, durante y después de la audiencia de conciliación, se ve en la necesidad de idear y estructurar talleres o seminarios en los que se expongan y debaten temas como:

- ❖ Manejo de tensiones
- ❖ Diálogo y/o comunicación
- ❖ Respeto y/o tolerancia
- ❖ Toma de decisiones
- ❖ Manejo de la autoridad
- ❖ Actitud de escucha, entre otros, con el fin de orientar a las partes para la obtención del acuerdo que resuelva el conflicto de forma integral y definida y educar a las partes para mejorar la forma de resolver controversias futuras.

➤ Realizar un estudio exhaustivo de la situación – problema mediante formatos de apreciación, entrevistas estructuradas y encuestas dirigidas al usuario donde se establezca plenamente la identificación de los actores en conflicto, características, causas y consecuencias de éste, la comprensión de las percepciones que de los hechos y conflictos tienen las partes, identificación de intereses, posiciones y necesidades básicas.

- Crear un formato de entrevista estructurada que funcionara como instrumento de Recolección de Información para futuras investigaciones sobre el impacto y demanda del Centro de Conciliación en los estudiantes y/o personal que labora en la Universidad de Cartagena, Claustro de San Agustín, quienes se constituyen en usuarios potenciales del Centro.
  
- Teniendo en cuenta el tiempo de prácticas asignado por la Facultad de Ciencias Sociales y Educación, en el Centro de Conciliación de la Universidad de Cartagena y la atención psicosocial al usuario y/o participante en las distintas audiencias de conciliación, que sólo a partir del presente año toma fuerza y se consolida en este importante recinto, se ideó la formulación de un "Formato de Apreciación del Trabajador Social", aplicado a todo usuario del servicio durante los meses de práctica donde se sintetizan las características general del proceso conciliatorio dando énfasis al objeto – estudio y su percepción del conflicto en el cual está inmerso (esto se constituye en aporte para la acción profesional).

## 6. MARCO CONCEPTUAL

Para la realización de este trabajo fue necesario indagar conceptos acerca de qué son los conflictos, los intereses, las relaciones de la comunicación, posiciones, alternativas, compromisos y manejo de criterios de legitimidad, los cuales ayudarán a reforzar el quehacer profesional al interior del Centro de Conciliación; consolidaron las bases del proceso práctico que se vio reflejado en el dominio para el manejo de los casos y la intervención en las audiencias.

### 6.1 CENTRO DE CONCILIACIÓN

Los Centros de Conciliación son instituciones creadas por la Ley para desarrollar un mecanismo alternativo a la solución de controversias; están reguladas por la Ley 446 en su artículo 91, en cuanto a su creación y funcionamiento. La creación de ésta se dio con el objetivo de descongestionar los juzgados.

**6.1.1 Definición de Conciliación.** El término **Conciliación**<sup>2</sup> se define como un mecanismo de Resolución de Conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado Conciliador.

**6.1.1.1 Clases de Conciliación.** Actualmente existen dos clases de conciliación: una judicial y una extrajudicial, en los Centros de Conciliación se realizará una conciliación de tipo extrajudicial – institucional, pues fue creada en la Legislación Colombiana como instrumento primordial de descongestión de los despachos judiciales, logrando arreglos directos y oportunos y educar a los ciudadanos en una cultura de diálogo y la convivencia pacífica.

**6.1.2 Definición de Conciliador.** De conformidad con el Artículo 73 de la Ley de 1991, los conciliadores deben ser Abogados<sup>3</sup> titulados, excepto cuando se trate de estudiantes de Derecho vinculados a los Centros de Conciliación de Consultorios Jurídicos Universitarios, o de Conciliadores en equidad.

---

<sup>2</sup> Decreto 1818, septiembre 7 de 1998. La acción conciliatoria. Estatuto de mecanismos alternativos de solución de conflictos. Santafé de Bogotá: Unión, p. 6.

<sup>3</sup> Ibid. p. 11.



Por su parte, el Decreto 2651 de 1991 (norma de carácter transitorio) amplió el aspecto de las calidades del Conciliador al disponer en su artículo 3 que podrá ser conciliador<sup>4</sup>, toda persona mayor de edad y ciudadano en ejercicio, lo que implica que estudiantes de X semestre de Trabajo Social (como está preestablecido en la ley) pueden asumir el papel de Conciliadores, previa capacitación. La legislación exige así mismo que quien pretenda actuar como Conciliador deba obtener capacitación especial y previa en el manejo de la Audiencia de Conciliación. Al efecto, los intereses deben cursar y aprobar los programas de entrenamiento ofrecidos por los Centros de Conciliación autorizados (en Cartagena el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio realiza periódicamente seminarios de capacitación) o por las universidades debidamente acreditadas.

La nueva Ley 446 de 1998 de la descongestión en la justicia y de los despachos judiciales, creó: "La Acción Conciliatoria" (Decreto 1818 septiembre 7 de 1998), por medio de la cual se expide el estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en cuyo artículo 14 se hace referencia a la intervención activa de estudiantes de varias Facultades, entre ellas Trabajo Social como apoyo imprescindible al Conciliador en el área psicosocial de las respectivas audiencias de conciliación celebradas al interior de este importante Centro "Artículo 4"<sup>5</sup>. Los estudiantes de último año de Psicología, Trabajo Social, Psicopedagogía y

---

<sup>4</sup> Ibid. p. 11.

<sup>5</sup> Ibid. p. 11.

Comunicación Social, podrán hacer sus prácticas en los Centros de Conciliación apoyando la labor del Conciliador y el desarrollo de las audiencias. Para el efecto, celebrará convenios con las respectivas Facultades (artículo 99 de la Ley 446 de 1998 que modifica el Artículo 73 de la Ley 23 de 1991).

## 6.2 CONFLICTO

Se entiende por conflicto<sup>6</sup> el proceso social en el que dos o más individuos, grupos u organizaciones tienen intereses opuestos de manera tal que la acción de uno de los polos de la relación obstaculiza la actuación del otro en términos de los objetivos que se han propuesto, las acciones previstas y los resultados esperados.

El conflicto debe entenderse a partir de los siguientes componentes<sup>7</sup>:

- a) El conflicto incluye intereses opuestos entre individuos o grupos.
- b) Estos intereses opuestos deben ser reconocidos como tales para que exista un conflicto.

---

<sup>6</sup> PRETELT VARGAS, Julia Eva. *Actividad Jurídica*. En: *Actualidad Jurídica*. "La ética del conciliador". p. 15.

<sup>7</sup> *Ibid.* p. 15.



- c) El conflicto involucra la creencia, por parte de cada uno de los involucrados, de que el (los) componente (s) obstaculiza(n) sus intereses.
- d) El conflicto es un proceso: surge de relaciones existentes entre individuos o grupos y refleja sus interacciones anteriores y el contexto en el que se dieron.
- e) El conflicto implica acciones de una o ambas partes que de hecho obstaculizan los objetivos de la otra.

El **Trabajador Social** debe asumir una responsabilidad al ejercer su labor de apoyo en el proceso de conciliación y es la de lograr la viabilidad del conflicto, mediante un buen proceso de análisis y negociación, en el cual las partes acceden a respetar incondicionalmente (es decir, el proceso mismo, o sea el orden en que se tratarán los temas, la forma, etc.) se puede garantizar que todas las personas presentes tengan el espacio para exponer sus opiniones, que las objeciones o comentarios a ésta se hagan de una forma ordenada, hablando primero uno y luego el otro, que las ideas para resolver el problema puedan ser aportadas por todos, y en fin, que se garantice una distribución justa del tiempo y una efectiva comunicación, para lograr una decisión que satisfaga a todos de manera efectiva.

Es importante resaltar el seguir, con el mayor respeto, las reglas del proceso de negociación. Si éstas, por cualquier razón son rotas, el proceso, como una

represa que pierde su muro de contención, se desborda, volviéndose víctima de pasiones, alegatos y discusiones incontrolables.

El Trabajador Social debe ajustarse a la realidad cambiante, orientando su acción profesional sobre bases teóricas: un elemento fundamental es el marco para el análisis de problemas y el proceso de toma de decisiones denominado "Los siete elementos para negociar conflictos"<sup>8</sup> (Metodología de la Universidad de Harvard), comunicación relación, intereses, opciones, legitimidad, alternativas, compromisos.

## **6.2.1 Elementos para negociar conflictos.**

**6.2.1.1 La comunicación<sup>9</sup>.** Es necesaria e importante porque nos permite identificar los intereses de los otros, aclarar los nuestros y comprender los deseos, expectativas y temores que sentimos en las relaciones con los demás y es el elemento fundamental en la solución de nuestros problemas y diferencias.

---

<sup>8</sup> COLOMBIA. Comisión de Conciliación Nacional. Defensoría del Pueblo. Prevención y negociación pacífica de conflictos. Programa de Pedagogía de la tolerancia hacia la estructuración de una política permanente de paz. Tolerancia y Derechos Humanos. Gobernación de Antioquia. p. 18.

<sup>9</sup> Ibid. p. 39.

**6.2.1.1.1 Elementos de la comunicación.** En síntesis, la comunicación incluye:

- ❖ Lo que decimos cuando hablamos de los demás.
- ❖ Los mensajes que emitimos con el tono de nuestra voz.
- ❖ Las expresiones faciales y gestuales
- ❖ El lenguaje de nuestro cuerpo
- ❖ Escucha activa
- ❖ Hacer preguntas
- ❖ Entender la percepción de las cosas desde la perspectiva de la otra persona.

Una comunicación efectiva tiene como objetivo escuchar, entender a la otra parte y ayudarle a reconocer que nosotros los entendemos, además nos permite saber las intenciones del otro, el impacto de nuestras acciones y lo que el otro percibe sobre nosotros en una determinada situación.

**6.2.1.2 Relación<sup>10</sup>.** Es un patrón de comportamiento a través del cual las personas manejan sus diferencias. Algunos pueden tratar sus diferencias a través de la lucha armada, otros mediante la negociación dura y hostil, mientras otros a

---

<sup>10</sup> Ibid. p. 49.

través de resolución de problemas en forma cooperativa. El propósito ideal es el establecer una buena relación en donde se pueda manejar cualquier problema que surja entre las personas. Las relaciones con frecuencia se deterioran al surgir problemas serios. Cuando estos llegan a ser especialmente graves, la relación puede romperse por completo.

**6.2.1.2.1 Problemas en las relaciones.** Los problemas en las relaciones se deben a la forma en que tratamos a otros: lógica o emocionalmente, clara o ambiguamente, honesta o engañosamente.

Es posible catalogar la mayoría de los problemas de relación en algunas categorías:

- ◆ El equilibrio entre la emoción y la razón.
- ◆ El nivel de comprensión mental
- ◆ El grado y la naturaleza de la comunicación
- ◆ El grado de confianza
- ◆ El nivel de coacción como método de influencia, y
- ◆ El grado de aceptación sobre la legitimidad de la contraparte.

**6.2.1.3 Intereses<sup>11</sup>.** Los intereses son todos aquellos que motivan a las partes a negociar.

Las personas que participan en una mesa de negociación, es decir, que van a analizar un problema para resolverlo mediante una buena decisión, colocan los **intereses** como elementos que quieren o pretenden satisfacer. Las partes siempre asumen **posiciones** opuestas y detrás de ellas se encuentran sus necesidades, inquietudes, deseos, esperanzas y temores; es decir, sus **intereses**.

**6.2.1.3.1 Diferenciación entre intereses y posiciones.** Las principales diferencias entre **intereses** y **posiciones**:

**a) Intereses:**

- ◆ Responden a la pregunta: ¿por qué? ¿para qué?
- ◆ Son las necesidades, deseos, inquietudes y temores de cada una de las partes,
- ◆ Facilitan la solución creativa de los problemas.

---

<sup>11</sup> Ibid. p. 20.

- ◆ Ayudan a idear soluciones que satisfacen a ambas partes.

#### b) Posiciones:

- ◆ Responden a la pregunta: ¿qué?
- ◆ Cubierta de los intereses
- ◆ Dificultan el proceso de la negociación
- ◆ Inhiben la capacidad de comprender el problema.

**6.2.1.4 Opciones<sup>12</sup>.** Las opciones son las diferentes posibilidades y formas de satisfacer los intereses, en que las partes puedan llegar a un acuerdo para solucionar un conflicto. Las opciones están dentro de la mesa de discusión, actuando bajo la idea de que existen posibles acuerdos que benefician a todas las partes.

---

<sup>12</sup> Ibid. p. 24.

**6.2.1.4.1 Características.** Las principales características de las opciones son las siguientes:

- Requieren un alto grado de creatividad.
- Buscar opciones que satisfagan los intereses en cuestión.
- Mientras más opciones se inventen, habrá mayores oportunidades para encontrar un buen acuerdo.

**6.2.1.5 Legitimidad<sup>13</sup>.** La legitimidad en el análisis de un problema o en la mesa de negociación consiste en establecer lo que es justo para los intereses que defienden las personas, en comparación con el principio de imparcialidad, que va más allá de la simple voluntad de las partes.

**6.2.1.5.1 Manejo de los criterios de legitimidad.** Para este fin se tienen en cuenta los siguientes puntos:

---

<sup>13</sup> Ibid. p. 28.

- Ser objetivo: mirar los hechos desde el punto de vista de los intereses compartidos.
- Favorecer la negociación sin aplastar al otro con supuestos, tramas y engaños.
- Manejar con equidad y justicia los acuerdos.
- Tener presente lo que a cada parte le parece justo.
- Firmeza y flexibilidad como formas a tener en cuenta al usar la legitimidad.
- Respetar lo pactado en el acuerdo.

**6.2.1.6 Alternativas<sup>14</sup>.** Las alternativas son las posibilidades, salidas o conjunto de acciones que una u otra parte pueden practicar por cuenta propia, después de retirarse de la mesa de negociación.

**6.2.1.6.1 Características.** Las principales características de las alternativas son:

---

<sup>14</sup> Ibid. p. 32.



- Satisfacen los intereses por fuera de la mesa de negociación.
- Protegen a las partes de malos resultados.
- Últimas cartas que juegan las personas, deben tenerse a mano como un recurso necesario.
- Acciones que se practican por cuenta propia, sino hay un acuerdo entre las dos partes.

**6.2.1.7 Compromisos<sup>15</sup>.** Los compromisos son planteamientos verbales o escritos que especifican los acuerdos. Estos se establecen una vez se logran los acuerdos mismos, los intereses entre las partes se han clarificado, se han evaluado todas las opciones y la legitimidad de las mismas es aceptada. Los compromisos sólo se deben realizar al final del proceso de análisis del problema, es decir, de la negociación y cuando las partes están de acuerdo.

---

<sup>15</sup> Ibid. p. 36.

## **7. OBJETIVOS**

### **7.1 OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar la acción profesional a través de estrategias metodológicas que permitan al Trabajador Social evidenciar la importancia de su labor, creando bases sólidas para garantizar la continuidad del proceso iniciado y lograr la proyección de la disciplina al interior del Centro de Conciliación, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Cartagena.

### **7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Aportar elementos teórico-prácticos que fortalezcan la acción del Trabajador Social en la intervención de las audiencias conciliatorias.
- Determinar la incidencia de factores que influyeron en la metodología (internos o externos) utilizada por el Trabajador Social.
- Identificar fortalezas y debilidades a partir de la intervención profesional.

- Fortalecer y desarrollar entre las personas que acudan al Centro de Conciliación, habilidades para resolver conflictos utilizando técnicas de negociación como el diálogo y la tolerancia.

## 8. METODOLOGÍA

La base de toda propuesta de acción es el proyecto de gestión sobre el cual el profesional se encuentra ejerciendo su labor. El proyecto es considerado como un conjunto de procesos puestos en ejecución de manera coordinada con el propósito de alcanzar un objetivo fijado de antemano (social, económico, etc., depende del área donde se ejecute).

El instrumento de recolección de información utilizada como base de nuestra acción profesional, fue ideada a partir de la necesidad de estudiar antecedentes (causas) expectativas, opinión de las partes en conflicto, actitudes observadas al interior de la audiencia, características generales de la audiencia, aspectos que de una u otra forma influyen en el resultado final ya sea de conciliación o no conciliación y finalmente se recogen las distintas apreciaciones de cada parte sobre el acuerdo logrado y su disponibilidad de cumplimiento; este instrumento lleva por nombre "Formato de Apreciación", que se constituyó en base fundamental del proceso que se lleva a cabo al interior del Centro de Conciliación y a su vez refuerza los datos recopilados en el "Formato de Recepción del Caso" (Anexo D), cuya estructura se encuentra preestablecida para todos los Centros, las partes, se hace un breve relato del caso, luego se le califica según su carácter

(familiar, civil, penal o laboral) y por último, el Estudiante Conciliador fija fecha y hora de la audiencia, dejando a un lado el área social de la conciliación.

## **8.1 TIPO DE PROYECTO**

El presente es un proyecto de gestión alrededor de la práctica realizada por dos estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación, programa de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena, en el Centro de Conciliación de la misma.

Este documento retoma la experiencia práctica por la cual tiene un carácter descriptivo, pero al mismo tiempo plantea una propuesta de acción profesional enmarcada en la dinamización y fortalecimiento de la intervención profesional del Trabajador Social en el Centro de Conciliación de la Universidad de Cartagena.

## **8.2 POBLACIÓN**

La población está determinada por los usuarios del Centro de Conciliación de la Universidad de Cartagena ya que se constituye en el objeto – estudio del trabajo presentado.

En promedio, mensualmente se atienden de 90 a 100 audiencias de conciliación, haciendo uso de este Centro unas 200 personas al mes aproximadamente entre peticionarios del servicio (citantes) y co-peticionarios o requeridos (citados).

### 8.3 MUESTRA

Cabe destacar que no se utilizó una muestra o población delimitada, pues el "Formato de Apreciación del Trabajador Social", que se constituyó en instrumento de Recolección de información se aplicó antes, durante y después de la audiencia de conciliación a todo usuario que lograba obtener dicho proceso conciliatorio para así lograr obtener una visión global de las características, causas y consecuencias del conflicto.

### 8.4 TÉCNICAS

- a. "Formato de apreciación del Trabajador Social" sobre las audiencias de conciliación.
- b. Revisión bibliográfica.
- c. Observación directa

- d. Entrevistas no estructuradas
  
- e. Revisión de archivos del Centro de Conciliación.
  
- f. Consultas a docentes y estudiantes de Derecho que laboran en el Centro de Conciliación.
  
- g. Entrevista Estructurada dirigida a la población estudiantil de la Universidad de Cartagena, Claustro de San Agustín (aporte para la propuesta de intervención futura).

**8.5 FASES**

Las fases desarrolladas a lo largo del proceso práctico fueron las siguientes:

**8.5.1 Primera fase: revisión bibliográfica.** Consistió en el apersonamiento de temas directamente relacionados con el tema de conciliación (objetivos, noción y principios, ley 446 de 1998, sobre el cual se fundamenta su ejercicio, técnicas tradicionales de conciliación, estatuto de mecanismos alternativos de solución de conflictos entre otras, además se realizó la revisión de material archivado desde

septiembre de 1992 (fecha de apertura del Centro de Conciliación), como actas de conciliación y no conciliación, citaciones, actas de asistencia e inasistencia, formatos de recepción de casos, tesis y monografías presentadas por estudiantes de Derecho a su Facultad, donde se evidencia la evolución a través de los años del Centro de Conciliación.

Esta fase se intensificó durante el primer mes (julio), aunque se abarca a lo largo de todo el proceso práctico (Anexo A).

**8.5.2 Segunda fase: Diagnóstica.** Se inició con la utilización de técnicas como la observación directa, revisión de casos, aplicación del instrumento de recolección de información "Formato de Apreciación del Trabajador Social", a los usuarios, entrevistas a docentes y estudiantes de Derecho, practicantes en el Centro de Conciliación.

La observación directa se realiza a los usuarios (partes en conflicto) desde el momento que solicita el servicio (recepción del caso) durante y después de la audiencia; paralelo a ello se dio la aplicación del formato donde se recopilaban datos importantes acerca de la problemática y actitud de las partes, con el fin de establecer la existencia de "Ánimo Conciliatorio" (Anexo B).



También se realizaron entrevistas a los docentes y estudiantes ubicados en el Centro, permitiendo la obtención de mayor información sobre las características de cada uno de los casos abordados a partir de la creación del Centro de Conciliación en las áreas: civil, laboral, de familia y penal (contravención).

**8.5.3 Tercera fase: intervención directa al usuario.** Ésta se inicia con la recepción de los numerosos casos que acuden diariamente al Centro de Conciliación en las áreas de familia, civil, laboral y penal (contravención).

Luego se da paso a la sesión conciliatoria, donde el Trabajador Social, apoyando el ejercicio del Estudiante Conciliador y el Abogado especialista en el caso, realiza una labor de asesoría, seguimiento y tratamiento activo de cada uno, tomando atenta nota del relato de los hechos, durante la sesión se maneja adecuadamente el conflicto evitando alteraciones, tensiones y/o desvío del objetivo real de la conciliación que es el de llegar a un acuerdo viable y equilibrado que satisfaga a ambas partes.

En caso de que las partes no hallen alternativas congruentes para la solución de sus controversias, el Trabajador Social, ejerciendo su capacidad de mediador generalmente coloca sobre la mesa de negociación posibles medios de llegar a un acuerdo coherente y equilibrado, llevando a éstas a un fin pacífico, donde se "limen las asperezas" y no se vea la necesidad de fijar otra fecha de conciliación

porque el caso no se ha resuelto, situación ya frecuente en el Centro de Conciliación, pues durante las respectivas sesiones no existía un real abordaje de la faceta social (emociones, tensiones, diferentes puntos de vista, etc.) de la problemática; estrictamente se le daba la visión jurídica, donde se firmaba un acta por conveniencia o por "quemar" la etapa de Conciliación indispensable para seguir un proceso judicial, reincidiendo la situación unos meses más tarde, con características mucho más graves.

**8.5.4 Cuarta fase: evaluación del proceso práctico.** Gracias a los resultados obtenidos, se puede evidenciar que las técnicas utilizadas en la recolección de información a lo largo de todo el proceso práctico (observación directa, revisión de casos, aplicación del instrumento de recolección de información, encuestas personalizadas y entrevistas estructuradas), se constituyeron en un elemento de gran ayuda y los más acertados, facilitando la formulación del Proyecto de Gestión: **"Dinamización y fortalecimiento de la intervención profesional de Trabajo Social en el Centro de Conciliación, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Universidad de Cartagena, II semestre 1999"**.

## 8.6 TIEMPO

El tiempo empleado para la realización del proceso práctico se llevó a cabo en un período aproximado de tres meses; donde inicialmente se tuvo asesoría e inducción por parte de la docente asesora, quien brevemente explicó la labor del Centro de Conciliación y el proceso que se gesta al interior de éste.

Además, se realizó la respectiva revisión bibliográfica de textos referentes al tema de la conciliación y las leyes que la rigen o regulan, logrando el apersonamiento de la labor, el funcionamiento y los casos propios de éste.

Posteriormente, se dio la participación activa de Trabajo Social en la sección de los casos e intervención de las audiencias y paralelamente a ello el manejo del formato de apreciación donde se recopilaron datos importantes que determinaron una visión a fondo de las problemáticas y la viabilidad en el manejo de éste, por parte del profesional.

Par ala culminación del proceso se elaboró este documento que contiene todos los pasos utilizados, al igual que una sustentación a través de recursos pedagógicos, tales como acetatos y filminas (Anexo A).

## 9. RECOMENDACIONES Y RESULTADOS

### OBTENIDOS

Al finalizar nuestro proceso práctico, es necesario analizar las experiencias vividas que de una u otra forma contribuyeron a un desarrollo integral, a consolidar nuestro que hacer profesional y a visualizar debilidades y fortalezas tanto de nuestra intervención como del campo de prácticas asignado.

Sería de gran ayuda proporcionar la estudiante una preparación mas intensiva en cuanto al manejo de casos de familia, para lograr una mayor destreza por parte del estudiante, a través de la utilización de herramientas o estrategias que le faciliten desenvolverse con mayor seguridad y convicción de su intervención, ya que la comprensión y análisis de los problemas va a depender de unas bases teórico-prácticas sólidas que permitirán un buen desempeño como Trabajador Social; facilitando vislumbrar una realidad en la cual se encuentran inmersas las personas en conflicto, que acuden al Centro; y el poder mirar mas allá de nuestra experiencia directa, aun cuando aparentemente no existan controversias entre las partes.

Cabe anotar que la actitud crítica y reflexiva utilizada por el Trabajador Social, en la recepción de los casos (preaudiencias) y desarrollo de las audiencias, permite de manera eficaz ayudar a las partes en la solución de sus desacuerdos en la medida que estos de manera consciente hagan la presentación de sus intereses, facilitando el proceso conciliatorio; y donde las propuestas emitidas por las mismas, son la base fundamental para el logro de un acuerdo satisfactorio.

Haciendo un análisis de la necesidad sentida de la intervención de un trabajador social en el Centro de Conciliación., se logro inferir ciertos aspectos de gran relevancia para la acción profesional mas específicamente en el área socio jurídica, en donde la injerencia de dicha disciplina es relativamente reciente.

Un aspecto importante a destacar es la capacidad del profesional de desarrollar un papel de mediador entre los agentes sociales, usuario e institución, además de realizar una labor interdisciplinaria con profesionales como abogados laboristas, abogada de familia, estudiantes conciliadores y trabajador social y/o psicólogo, delimitando su rol profesional, logrando consolidar su desempeño en el área.

El Trabajador Social a su vez realiza un estudio profundo de la situación problemática a la necesidad social a la cual dirige su acción y analiza las expectativas, necesidades e intereses reales de los usuarios, así encontrara limitantes y posibilidades que obstaculicen o favorezcan respectivamente el objetivo final de concertación.

El manejo de todas estas situaciones permitió, en tan poco tiempo adquirir mayor destreza en cuanto al manejo de los conflictos entre personas, grupos, familia y la forma más eficaz de abordarlos.

Además del trabajo realizado al interior del Centro y complementario a este (producto de la reflexión y la observación) se ideó la elaboración de un formato de entrevista estructurada como aporte para la acción profesional ya que el grupo de estudiantes que próximamente realicen sus practicas en el Centro de Conciliación puede apropiarse de éste material y hacer un estudio exhaustivo de aspectos como el impacto, visión y concepto que se tiene de este importante Centro en la población estudiantil, considerada como "usuaria potencial del mismo y que a partir de allí se generen estrategias de cambio para mejorar su funcionamiento y demanda". (Anexo C).

La visión profesional de Trabajo Social en el Centro de Conciliación, actualmente puede considerarse como la más amplia que hasta el momento se tenía, pues antes de la inclusión de estudiantes en años social, se tenía un conocimiento muy vago del quehacer profesional como tal y se desviaba el objetivo real de la intervención. Cabe destacar que desde el presente año se hace indispensable la presencia de un Trabajador Social o de estudiantes en prácticas, pues se considera a este como apoyo imprescindible en el proceso conciliatorio, además se ideó el "**Formato de Apreciación del Trabajador Social**", que sin jugar a

dudas se constituye como guía de intervención y un aporte valioso a la acción profesional, pues lo ideal es que el Trabajador Social programe antes de ejecutar, ya que una acción futura sólo se estructura racionalmente si se traduce en programas y proyectos específicos, lo cual permite seleccionar alternativas viables de intervención.

La profesión de Trabajo Social desde el presente año, con la intervención activa de estudiantes de décimo semestre, logra abrir nuevos horizontes en cuanto a la creación de un Departamento de Bienestar Social, dedicado a la atención del usuario, desde la solicitud del servicio (cubriendo etapas como el acercamiento al medio socio-familiar, estudios de antecedentes del caso, conocimiento de actores implícitos en la situación problema, y demás aspectos importantes para el estudio de esta) hasta el acuerdo final (ya sea conciliatorio o no conciliatorio) teniendo en cuenta características psicosociales del caso estudiado (objeto estudio y problemática) de esta manera se hace un seguimiento y cobertura total de cada uno dando paso a soluciones verdaderas y duraderas más no paliativas; además se logra establecer que la real viabilidad de un conflicto está en que sus participantes generen a partir de este, sus propias alternativas de solución, basándose en el diálogo, la actitud de escucha y una mentalidad de cambio, con la orientación de un profesional en el área social. (Trabajador Social, Psicólogo o Sociólogo) no limitándose a la parte legal o jurídica, que muchas veces relega a un segundo plano la visión humana del conflicto.

Para la futura intervención profesional de Trabajo Social en el Centro de Conciliación, es necesario continuar con el proceso iniciado, utilizar las estrategias indicadas e integrar los componentes de la acción profesional (práctica, teórica y método) para lograr así el reconocimiento institucional e interinstitucional de la carrera y los objetivos propuestos se cumplan a cabalidad.

Es necesaria la presencia de un Trabajador Social de tiempo completo en el Centro de Conciliación, pues se lograría un mayor y mejor tratamiento de las situaciones conflictivas, más que todo en las de tipo familiar; aquí se evidencia su importancia dentro y fuera del Centro, ya que este se encargaría de hacer un estudio previo de los hechos, realizando un abordaje familiar a ambas partes (solicitante o peticionario y citado a co-peticionario) de esta manera se evitarían situaciones incómodas, antes, durante y después de la audiencia de conciliación, logrando así un acuerdo real y duradero entre ellos.

**9.1 FORTALEZAS Y DEBILIDADES**

**9.1.1 Fortalezas**

- Asesorías permanentes con la Docente Coordinadora (Licenciada Nancy Bolaños), las cuales fueron de vital importancia para el logro de los objetivos propuestos.



- Logro de reconocimiento, aceptación y valoración del perfil profesional, demostrado a lo largo del tiempo de prácticas asignado, por parte de las estudiantes, consolidando así nuestra labor en el Centro de Conciliación.
- Creación de un "**Formato de Apreciación del Trabajador**", el cual se constituye en una innovación para el Centro de Conciliación, como base para el futuro desempeño de estudiantes en práctica y guía para la creación de nuevos documentos útiles para la intervención profesional.
- La recolección de información valiosa (para futuras investigaciones en el Centro de Conciliación) sobre el impacto que hasta el momento ha generado este en la población estudiantil, la cual permitió establecer, su grado de conocimiento y aceptación, la imagen de Trabajo Social al interior de éste, como ha sido su desempeño hasta el momento, entre otros aspectos.

**9.1.2 Debilidades.** Nota: durante el proceso práctico no se observaron desaciertos y/o fallas en la elaboración del proyecto, más que todo se detectaron ciertos limitantes que anotaremos a continuación:

- El no inicio del proceso práctico desde el primer semestre del presente año en el Centro de Conciliación, debido a inconvenientes surgidos.

- Un aspecto importante que se debe tener en cuenta, para próximos años, es la realización de una inducción al estudiante por parte del Docente Coordinador y el personal que labore en el campo de prácticas asignado.
- La población beneficiaria del Centro de Conciliación no es permanente, lo cual dificulta hacer un seguimiento de los casos atendidos a diario en las audiencias.
- La falta de un área de Bienestar Social dentro del Centro de Conciliación, donde un Trabajador Social de tiempo completo, además de recepcionar e intervenir en los diversos casos, realice terapias intensivas a personas, parejas y familias, haga las veces de coordinador y evalúe la intervención del estudiante en el campo de prácticas asignado.



## BIBLIOGRAFIA

COLOMBIA. Comisión de Conciliación Nacional, Defensoría del Pueblo. Programa de Pedagogía de la tolerancia hacia la estructuración de una política permanente de paz. Tolerancia y Derechos Humanos. Gobernación de Antioquia.

COLOMBIA. Ministerio de Justicia y del Derecho. Justicia Comunitaria. Conciliación en Equidad. Folleto informativo de la Dirección General de Prevención y conciliación Santafé de Bogotá, D.C.: Editolaser.

DECRETO 1818. Septiembre 7 de 1998. Acción Conciliatoria. Estatuto de mecanismos alternativos de solución de conflictos. Santafé de Bogotá: Unión. p. 6.

DE LA DESCONGESTIÓN EN LA JUSTICIA Y DE LOS DESPACHOS JUDICIALES. Santafé de Bogotá, D.C.: Unión, 1998

ESTATUTO DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Santafé de Bogotá, D.C.: Unión, 1998.

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBF) Carta de Derecho Familiar No. 39. Organo de Difusión sobre Derecho de Familia y de Menores. Bogotá: Grupo Administración de Impresos de la División de Recursos Físicos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

LEY 446, julio 7 de 1998.

PRETELT VARGAS, Julia Eva. Actualidad Jurídica, La Etica del Conciliador. Abogada Especialista en Negociación. Cartagena: Revista Cámara de Comercio. Edición No. 8, Diciembre de 1998.

RESOLUCIÓN 2948. 24 de octubre de 1998.

VALENZUELA, Pedro. La estructura del conflicto y su resolución.

# ANEXOS

**ANEXO A.  
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES  
PROYECTO DE GESTION - II SEMESTRE 1999  
AÑO SOCIAL**

TIEMPO / ACTIVIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEM.
Revisión Bibliográfica					
Intervención activa con visión profesional por parte del Trabajador Social y aplicación de Instrumento de Recolección de Información (Formato de Apreciación del Trabajador Social) Etapa Diagnóstica. Anexo No. 2					
Sondeo realizado a la población estudiantil sobre conocimiento e impacto del Centro de Conciliación (Formato de Entrevista Estructurada) Anexo No. 3.					
Análisis de la información obtenida y realización del documento final. (Proyecto de Gestión).					
1ª. Entrega del documento final (Proyecto de Gestión).					

### Anexo B.

#### INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACION (Formato de apreciación del Trabajador Social sobre las Audiencias de Conciliación)

POR: Rossana Kaypa y Claudia Baldiris Babilona

1. PRE-AUDIENCIA (Entrevista al peticionario)

- Breve relato de la situación – problema (características general)

---



---



---

- ¿Qué lo motivó a acudir al Centro de Conciliación?

---



---



---

- ¿Cuál (es) fue el (los) antecedente(s) del conflicto (causas)?

---



---



---

- ¿Quiénes son los directos participantes?

---



---



---

- ¿En su opinión, Quien o quienes fueron los causantes del conflicto?

---



---



---

- ¿De antemano, que alternativa(s) propone usted para solucionar el conflicto?.

---



---



---

- ¿Estaría dispuesto a ceder algún interés suyo, para lograr una solución del conflicto equilibrada para ambas partes? SI \_\_\_ NO \_\_\_ Porqué?

---



---



---

2. AUDIENCIA (las siguientes preguntas son diligenciadas por el trabajador Social)

ACTITUD DE LAS PARTES

PETICIONARIO	CO-PETICIONARIO
▪ RECEPTIVO ____	▪ RECEPTIVO ____
▪ RECHAZO ____	▪ RECHAZO ____
▪ APATICO ____	▪ APATICO ____
▪ TOLERANTE ____	▪ TOLERANTE ____
▪ VIOLENTO ____	▪ VIOLENTO ____
▪ PASIVO ____	▪ PASIVO ____
▪ COMUNICATIVO ____	▪ COMUNICATIVO ____
▪ PROPONE ALTERNATIVAS DE SOLUCION ____	▪ PROPONE ALTERNATIVAS DE SOLUCION ____

ASPECTO GENERAL DE LA AUDIENCIA

▪ DIÁLOGO CORDIAL ENTRE LAS PARTES ____
▪ SOLO UNA DE LAS PARTES TOMO LA INICIATIVA ____
▪ NINGUNA DE LAS PARTES TOMO LA INICIATIVA ____
▪ TENSION Y VIOLENCIA AL AINTERIOR DE LA AUDIENCIA ____
▪ ACUERDO PRESTABLECIDO ENTRE LAS PARTES (solo se solicitó el servicio para firmar un acta de conciliación) ____
▪ EL ACUERDO PACTADO FUE POCO CONVINCENTE ____
▪ EL ACUERDO PACTADO FUE EL MEJOR Y MAS EQUILIBRADO ____
▪ NUNCA HUBO ANIMO CONCILIATORIO ENTRE UNA O AMBAS PARTES ____

3. POS-AUDIENCIA (Entrevista realizada por el Trabajador Social a ambas partes)

¿Hubo acuerdo conciliatorio? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

Si la respuesta es positiva

▪ ¿Cuáles fueron los acuerdos pactados?

---



---



---

▪ ¿Qué ventajas y desventajas encuentran en los acuerdos pactados?

---



---



---

▪ ¿Hay real comprometimiento para cumplir los acuerdos pactados? SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_



¿Por qué?

---

---

---

▪ PREGUNTAS, SUGERENCIAS, COMENTARIOS:

---

---

---



### ANEXO C.

#### FORMATO DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Facultad \_\_\_\_\_ Semestre \_\_\_\_\_  
 Programa \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Agradecemos tu amabilidad al responder de manera objetiva las siguientes preguntas:

1. ¿Qué significado tienen para ti los términos conflicto y conciliación?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
2. ¿Consideras natural la ocurrencia de conflictos entre las personas?  
 SI \_\_\_ NO \_\_\_ Porqué:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
3. ¿A qué causas atribuyes la ocurrencia de conflictos entre dos personas?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
4. ¿Sabías que la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Cartagena cuenta con un Centro de Conciliación? SI \_\_\_ NO \_\_\_
5. ¿Sabes qué función cumple el Centro de Conciliación?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
6. ¿Crees en la solución negociadora de los conflictos? SI \_\_\_ NO \_\_\_  
 ¿Por qué?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
7. ¿Cuáles serían para ti las ventajas y desventajas de hacer negociación para solucionar los conflictos entre las personas?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
8. ¿Consideras importante la intervención de Trabajadores Sociales en las audiencias de conciliación? SI \_\_\_ NO \_\_\_  
 Justifica tu respuesta:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

9. Según tu opinión, como ha sido el desempeño del Centro de Conciliación de la Universidad de Cartagena y qué cambios propones para mejorar su funcionamiento de acuerdo a tu respuesta:

Excelente \_\_\_ Bueno \_\_\_ Regular \_\_\_ Deficiente \_\_\_ Malo \_\_\_

---

---

---

Gracias por tu colaboración.

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE DERECHO  
CENTRO DE CONCILIACION

Fecha \_\_\_\_\_  
Consulta No \_\_\_\_\_

**Anexo D**

**1. DATOS DEL PETICIONARIO**

**Formato de Recepción del Caso**

Nombre \_\_\_\_\_ Documento de Identidad \_\_\_\_\_  
Estado Civil \_\_\_\_\_ Dirección \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Ocupación \_\_\_\_\_  
Trabaja en Empresa \_\_\_\_\_ Trabajo Independiente Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Dirección Empresa u oficina particular \_\_\_\_\_  
Cargo en empresa \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

**2. DATOS DEL CO-PETICIONARIO O REQUERIDO**

Nombre \_\_\_\_\_ documento Identidad \_\_\_\_\_  
Estado Civil \_\_\_\_\_ Dirección \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Ocupación \_\_\_\_\_  
Trabaja en Empresa \_\_\_\_\_ Trabajo Independiente Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Dirección empresa u oficina particular \_\_\_\_\_  
Cargo en empresa \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

**3. BREVE RELATO DEL CASO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**4. CALIFICACION DEL CASO**

Es susceptible de transacción Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Dudoso \_\_\_\_\_  
Cuantía del negocio \_\_\_\_\_  
Area Jurídica del negocio \_\_\_\_\_

*Handwritten signature*

5. FIJACION PROVISIONAL DE AUDIENCIA

Lugar : \_\_\_\_\_  
Día : \_\_\_\_\_  
Hora : \_\_\_\_\_

6. CONCILIADOR QUE RECIBIO CONSULTA

Profesor \_\_\_\_\_  
Alumno \_\_\_\_\_

7. PROFESOR ASIGNADO HORARIO

Profesor \_\_\_\_\_

NOTA: El presente documento de ser entregado al termino de la jornada de la mañana o de la tarde al Coordinador General y/o Secretario, a fin de que establezca la fecha y hora definitiva de la Audiencia de Conciliación.

8. FIJACION DEFINITIVA DE AUDIENCIA

Lugar : \_\_\_\_\_  
Día : \_\_\_\_\_  
Hora : \_\_\_\_\_

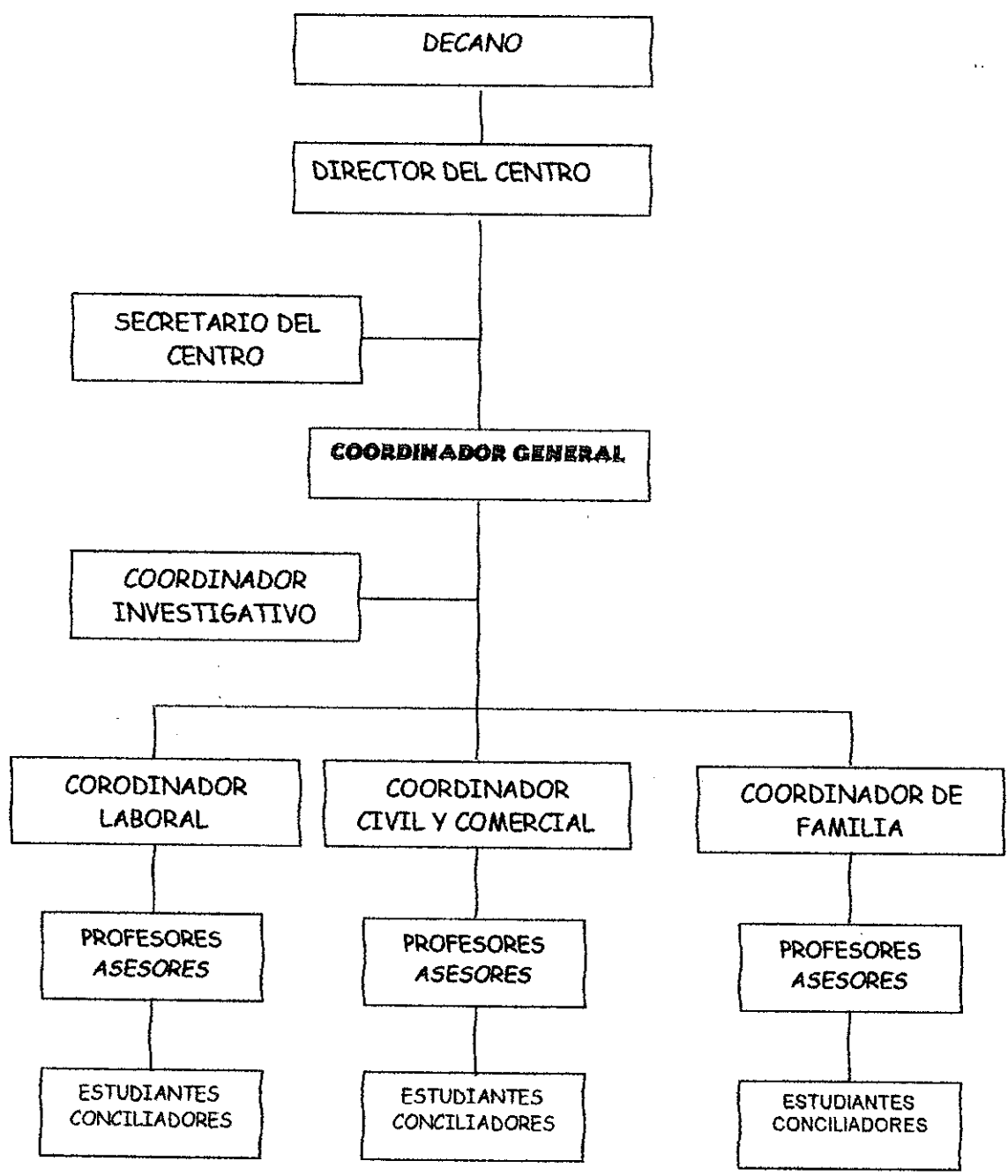
\_\_\_\_\_  
Coordinador Académico-Activo

\_\_\_\_\_  
Secretario Ejecutivo

### Anexo E.

#### ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

(Organigrama del Centro de Conciliación)





UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FUNDADA EN 1.827

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS  
CENTRO DE CONCILIACION  
RESOLUCION No. 2948 DE 1992 DEL MINJUSTICIA

77  
DIRECCION: CENTRO CRA. 6  
No. 36-100  
TELEFONOS: 6000878-79-80-81-82  
6000883.84 ext 75  
APARTADOS: AEREO 1382  
POSTAL 105  
79  
CARTAGENA, COLOMBIA

## Anexo F.

Cartagena, 8 de Noviembre de 1999 **Citación**

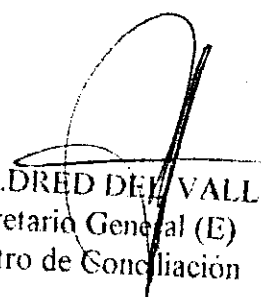
Señor (a) (es)  
DAILYS BORELIS BALLESTAS  
Ciudad

En cumplimiento a disposiciones pertinentes de la Ley 446 de 1998, sírvase comparecer ante este Centro de Conciliación con el fin de solucionar, por vía de una Conciliación justa, rápida y sobre todo gratuita las diferencias que han surgido con en materia de Civil: ROSALIA MIRANDA VERGARA (Incumplimiento del pago de cánones de arrendamiento)

FECHA : 16 de Noviembre de 1999

HORA : 09:30 HORAS

LUGAR : CENTRO DE CONCILIACION DE LA FACULTAD DE DERECHO DE  
LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA PISO 2 OFICINA No. 218

  
MILDRED DEL VALLE MEDINA  
Secretario General (E)  
Centro de Conciliación



UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FUNDADA EN 1.827

DIRECCION: CENTRO CRA. 6  
No. 36-100

TELEFONOS: 6654486 - 6654772  
6654774 - 6654776

APARTADOS: AEREO 1382  
POSTAL 195

CARTAGENA, COLOMBIA

**Anexo G.**

**ACTA DE NO CONCILIACIÓN**

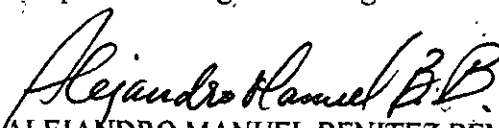
FECHA: 4 de agosto de 1.999  
HORA: 100: HORAS  
LUGAR: CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FACULTAD DE DERECHO


**IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES:** Comparecieron las partes así: ALEJANDRO MANUEL BENITEZ BENITEZ, mayor, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 11.115.286 de Momil (Córdoba), quien solicitó y compareció a la audiencia de conciliación y MARÍA GEORGINA LENIS MARIN identificada con Cédula de Ciudadanía No. 31.283.302 de Cali, quien asistió como la parte citada representada por su apoderado LIBARDO GOMEZ BLANQUICETH, mayor, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 73.132.179 de Cartagena, según poder otorgado en la audiencia de conciliación.


**IDENTIFICACIÓN DEL CONCILIADOR:** Se trata de la estudiante de Quinto Año de Derecho BENILDA MARIMON BLANCO, habilitado académicamente para tal efecto.

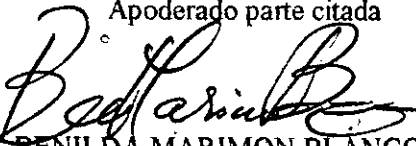
**DETERMINACIÓN DEL LITIGIO A CONCILIAR U OBJETO DE LA CONTROVERSIA:** el apoderado de la parte citada LIBARDO GOMEZ BLANQUICETH, fue citado a este Centro por solicitud que le hiciera ALEJANDRO BENITEZ BENITEZ, con la finalidad de conciliar y lograr un acuerdo en relación con el problema que subsiste consistente en la cancelación de Prestaciones Sociales, salarios moratorios e indemnización por despido injusto.

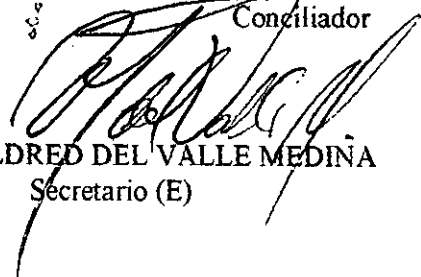
**DETERMINACIÓN Y CONSIGNACIÓN DE LA SOLUCIÓN O ACUERDO LOGRADO:**  
Las partes no llegaron a ningún acuerdo conciliatorio.

  
ALEJANDRO MANUEL BENITEZ BENITEZ  
C.C. No. 11.115.286 de Momil (Córdoba)  
Citante

  
LIBARDO GOMEZ BLANQUICETH  
C.C. No. 73.132.179 de Cartagena  
Apoderado parte citada

  
EDUARDO BOSSA BADEL  
Coordinador General

  
BENILDA MARIMON BLANCO  
Conciliador

  
MILDRED DEL VALLE MEDINA  
Secretario (E)



UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FUNDADA EN 1.827

DIRECCION: CENTRO, CRA.6  
No. 36 - 100  
TELEFONOS: 6600677 - 6600678  
6600679 - 6600680  
APARTADOS: AEREO 1382  
81  
POSTAL 195  
FAX: 6600380  
CARTAGENA, COLOMBIA

79

**Anexo H.**

**Acta de Inasistencia**  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS  
CENTRO DE CONCILIACION  
(RESOLUCION No. 2948 DE 1992 DEL MINJUSTICIA)

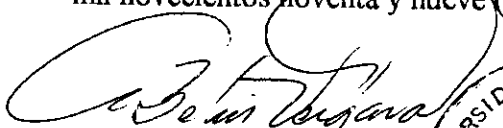
**ACTA DE INASISTENCIA**


GLADIS ANCHILA CASTELLON, identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 22.790.356 de Cartagena, solicitó los servicios de este Centro para solucionar mediante una audiencia de conciliación de carácter Familiar, las diferencias surgidas con WILFRIDO ESTRADA CARABALLO y a quien a pesar de habersele requerido conforme a lo establecido en el Artículo 68 de la Ley 446 de 1998, no se presentó a la cita fijada para el día 6 de Abril de 1999, por lo cual se concedió el término de tres días hábiles para que justificara su inasistencia. Transcurrido dicho término sin haberla justificado, este Centro de Conciliación dicta el siguiente :

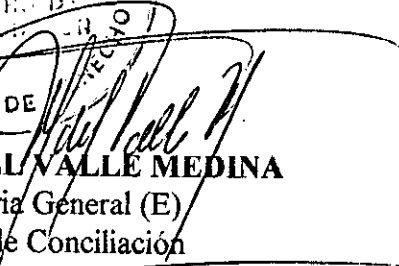
**AUTO :**

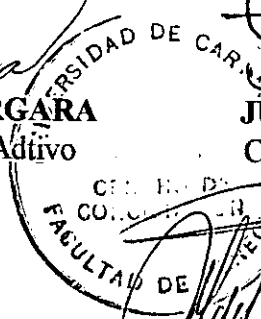
Qué, GLADIS ANCHILA CASTELLON ha cumplido con el requisito de procedibilidad, Artículo 68 de la precitada Ley, y habiéndose agotado la etapa de la conciliación extrajudicial, queda, en consecuencia, en libertad de acudir ante la jurisdicción de asuntos Familiares, si lo estima conveniente.

Para constancia se firma en Cartagena a los catorce (14) días del mes de abril de mil novecientos noventa y nueve (1999) en la ciudad de Cartagena.

  
**ALFREDO BETIN VERGARA**  
Coordinador Academico-Activo  
Centro de Conciliación

  
**JUAN CARLOS EBRATT GRACES**  
Conciliador

  
**MILDRED DEL VALLE MEDINA**  
Secretaria General (E)  
Centro de Conciliación







UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FUNDADA EN 1.827

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS  
CENTRO DE CONCILIACION  
RESOLUCION No. 2948 DE 1992 DEL MINJUSTICIA  
**Anexo J.**

DIRECCION: CENTRO CRA. 6  
No. 36-100  
TELEFONOS: 654486 - 654772  
654774 - 654776  
APARTADOS: AEREO 1382  
POSTAL 195  
82  
CARTAGENA, COLOMBIA

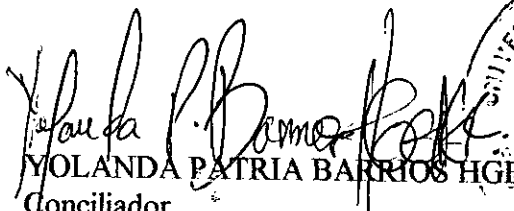
30

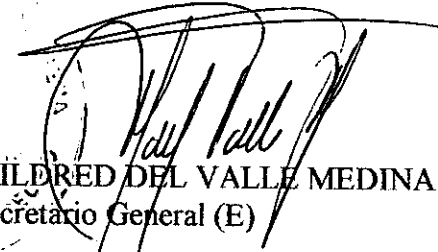
## Constancia de Asistencia

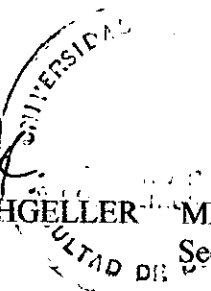
### CONSTANCIA

En Cartagena de Indias, a los doce (12) días del mes de Octubre de 1999, siendo 09:00 horas, hora y fecha señalada para la celebración de una audiencia de conciliación de carácter Laboral, cuyo asunto a tratar es : Indemnización por accidente de trabajo. Se hizo presente la parte citante OLIVA ESCANDON VALERIO, identificada con Cédula de Ciudadanía No. 45.495.116 de Cartagena, transcurridos treinta (30) minutos de la hora fijada no se presentó la parte requerida, conformada por el Representante Legal y/o quien haga sus veces de DISSANTAMARIA S.A., demostrando de su parte que no existe ánimo conciliatorio.

Para constancia se firma en Cartagena a los diecinueve (19) días del mes de Octubre de 1999.

  
YOLANDA PATRIA BARRIOS HGELLER  
Conciliador

  
MILRED DEL VALLE MEDINA  
Secretario General (E)





**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA**  
FUNDADA EN 1.827

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS**  
**CENTRO DE CONCILIACIÓN**  
**RESOLUCIÓN No. 2948 DE 1992 DEL MINJUSTICIA**

DIRECCION: CENTRO CRA. 6 **81**  
No. 36-100

TELEFONOS: 6600677 - 6600681  
FAX: 6600380

APARTADOS: AEREO 1382  
POSTAL 195 **83**

**CARTAGENA, COLOMBIA**

**Anexo K.**

**ACTA DE CONCILIACIÓN**

**FECHA:** 25 DE OCTUBRE DE 1999

**HORA:** 11:00 HORAS

**LUGAR:** CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FACULTAD DE DERECHO

**IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES:** Comparecieron las partes así: ELSA CAMPO JULIO, de estado civil: Casada, identificada con Cédula de Ciudadanía No. 45.490.571 de Cartagena, domiciliada en esta ciudad de Cartagena, con residencia en el barrio Torices Calle San José No. 13A 18, quien solicitó y compareció a la audiencia de conciliación y JORGE ENRIQUE CASTILLA CASTILLA, mayor de estado Civil: Casado, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 73.133.503 de Cartagena, domiciliado en esta ciudad de Cartagena, con residencia en el barrio Vista Hermosa Diagonal 29 No. 53-21 quien compareció como parte citada a la conciliación.

**IDENTIFICACIÓN DEL CONCILIADOR:** Se trata del estudiante de Quinto año de Derecho FRANCISCO CASTILLA ARRIETA, habilitado académicamente para tal efecto.

**DETERMINACIÓN DEL LITIGIO A CONCILIAR U OBJETO DE LA CONTROVERSIA:** Las partes comparecieron a este Centro con la finalidad de conciliar y lograr un acuerdo en relación con el problema que subsiste consistente en un accidente de tránsito donde el vehículo Moto Susuki de placas>NNL49 de propiedad del señor JORGE ENRIQUE CASTILLA CASTILLA. Arrolló a la señora JOSEFA JULIO PADILLA, el día 24 de Octubre de 1999, a la altura del Puente Pedro de Heredia sufriendo traumas en el brazo y pierda izquierda, siendo remitida a la Clínica Club de Leones donde fue atendida y dada de alta ese mismo día.

**DETERMINACIÓN Y CONSIGNACIÓN DE LA SOLUCIÓN O ACUERDO LOGRADO:** Las partes llegaron al siguiente acuerdo:

1. El señor JORGE ENRIQUE CASTILLA CASTILLA se comprometió a la firma de la presente acta con la señora ELSA CAMPO JULIO hija de la señora JOSEFA JULIO PADILLA que resultó lesionada, a cubrir los gastos médicos y medicinas que se generen a causa del accidente.

**LA PRESENTE ACTA HACE TRANSITO A COSA JUZGADA Y EN CASO DE INCUMPLIMIENTO PRESTA MERITO EJECUTIVO**

*Elsa Campo*

ELSA CAMPO JULIO  
C.C. No. 45.4910.571 de Cartagena

*Eduardo Bossa Badel*  
EDUARDO BOSSA BADEL  
Coordinador General

*Jorge Enrique Castilla Castilla*  
JORGE ENRIQUE CASTILLA CASTILLA  
C.C. No. 73.133.503 de Cartagena

*Francisco Castilla Arrieta*  
FRANCISCO CASTILLA ARRIETA  
Conciliador

*Mildred del Valle Medina*  
MILDRED DEL VALLE MEDINA  
Secretario (E)

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
CENTRO DE CONCILIACIÓN