

**ESTRATEGIA O INICIATIVA PARA LA
PROMOCION DE LA MEDIACION
COMUNITARIA Y LA DESACTIVACIÓN DE
LOS PATRONES DE CONFLICTO INTERNO EN
LAS REGIONES**

**PROMOCIÓN DE LA CONCILIACIÓN Y
MEDIACIÓN COMUNITARIA
2024-2027**



**GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA**

PROMOCIÓN DE LA CONCILIACIÓN Y MEDIACIÓN COMUNITARIA

Gobernadora del Tolima

Adriana Magali Matiz Vargas

Secretario de Convivencia Ciudadana, seguridad y Orden Público del Tolima

Guillermo Ignacio Alvira Acosta

Dirección de Convivencia Ciudadana del Tolima

José Diego Ramírez Gutiérrez

Dirección de Seguridad y Orden Público del Tolima

Gustavo Adolfo Castaño Ríos

Equipo Técnico

Duván Alexis Cardozo Avendaño. Politólogo.

Xiomara Diaz Bolaños. Especialista en Planeación del Desarrollo Social.

Agradecimientos:

Al Ministerio de Justicia por la información aportada a través de sus Centros de Convivencia Ciudadana.

A la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”

Al Consejo Superior de la Judicatura

A la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) mediante su guía para a la implementación de la mediación comunitaria.



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA

PROMOCIÓN DE LA CONCILIACIÓN Y MEDIACIÓN COMUNITARIA

INTRODUCCIÓN

La Conciliación y Mediación Comunitaria son procesos colaborativos que fomentan la resolución pacífica de conflictos y la promoción de relaciones armoniosas dentro de una comunidad. A través del diálogo, la escucha activa y el entendimiento mutuo, este enfoque busca empoderar a los miembros de la comunidad para que encuentren soluciones consensuadas a sus diferencias, fortalezcan los lazos sociales y construyan un entorno más cohesionado.

Su objetivo general es brindar las herramientas de solución a conflictos sociales a través de la promoción de la conciliación y mediación comunitaria.

Con el fin de lograr la meta trazada, la presente estrategia, desarrollara los siguientes objetivos específicos:

- Sensibilización sobre los mecanismos alternativos de solución de conflictos y mediación comunitaria.
- Empoderar a la comunidad sobre la importancia de la solución de conflictos y mediación comunitaria.
- Fortalecer la confianza de las instituciones en los territorios mediante la asistencia a las sensibilizaciones programadas.

En este documento, se presentarán los principios, las herramientas de la mediación comunitaria a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, así como su impacto positivo en el bienestar colectivo y el desarrollo sostenible de las comunidades haciendo énfasis en lo que concierne a la conciliación y medicación comunitaria.



MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC)

Representan un enfoque innovador y efectivo para abordar disputas y desacuerdos en diversos contextos. Estos métodos, que incluyen la *conciliación*, *mediación*, *arbitraje* y *negociación*, se han convertido en herramientas fundamentales para promover la resolución pacífica de conflictos, tanto a nivel interpersonal como institucional.

La aplicación de los MASC se basa en el principio fundamental del empoderamiento de las partes involucradas, ofreciéndoles la oportunidad de participar activamente en la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias. Además, estos mecanismos fomentan el diálogo constructivo, la escucha comprensiva y el entendimiento compartido entre las partes en conflicto.

A medida que los sistemas legales y judiciales reconocen cada vez más los beneficios de los MASC, se está promoviendo su integración dentro del marco legal existente. Este reconocimiento ha llevado a un aumento significativo en la adopción y aplicación de estos métodos alternativos como complemento o incluso sustituto del proceso judicial tradicional en Colombia.

TIPOS DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

CONCILIACIÓN: La conciliación es un proceso en el que una persona identificada como un tercero neutral (conciliador) ayuda a las partes involucradas a identificar y resolver los problemas subyacentes al conflicto proponiendo soluciones.

MEDIACIÓN: Es un proceso asistido por una persona identificada como mediador que ayuda a las partes a explorar soluciones y llegar a un acuerdo facilitando la comprensión y comunicación mutua sin referir con la potestad para imponer una solución.

ARBITRAJE: Es un proceso en el que una persona identificada como árbitro escucha a las partes involucradas, considera la evidencia y luego toma una decisión vinculante sobre la resolución del conflicto a lo que las partes acuerdan someterse a lo decidido por el árbitro.



NEGOCIACIÓN: Es el proceso mediante el cual las partes en conflicto involucradas buscan llegar a un acuerdo a través del diálogo y la comunicación, intercambiando propuestas, realizando concesiones y trabajando en conjunto para encontrar una solución que sea satisfactoria para todos.

BENEFICIOS DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

- Mayor flexibilidad y control sobre el proceso de resolución de conflictos.
- Mejor preservación de las relaciones entre las partes.
- Menor costo y duración en el proceso de resolución
- Mayor confidencialidad y privacidad
- Probabilidad de encontrar soluciones creativas y personalizadas

APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

Se pueden aplicar en una amplia variedad de ámbitos incluyendo disputas comunitarias, familiares, laborales, comerciales y ambientales.

Teniendo en cuenta los tipos, alcances y aplicación de los mecanismos, este documento presenta como instrumentos necesarios: la conciliación y mediación de acuerdo al contexto de comportamientos contrarios a la convivencia que se presenta en el departamento del Tolima según las cifras estadísticas suministradas por el centro de información estratégico policía seccional, y que, se encuentran analizados en la cartilla de promoción de convivencia ciudadana de la Secretaría Convivencia Ciudadana, Seguridad y Orden Público de la Gobernación del Tolima.

QUÉ ES LA CONCILIACIÓN:

La conciliación es un proceso en el que una persona identificada como un tercero neutral (conciliador) ayuda a las partes involucradas a identificar y resolver los problemas subyacentes al conflicto proponiendo soluciones.



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA

CLASES DE CONCILIACIÓN SEGÚN LA LEY 2220 DE 2022:

–Conciliación Judicial: Se realiza dentro de un proceso judicial, o extrajudicial, sí se realiza antes o por fuera de un proceso judicial.

–Conciliación extrajudicial: Cuando se realice a través de centros de conciliación, ante particulares autorizados para conciliar que cumplen función pública o ante autoridades en cumplimiento de funciones conciliatorias.

–Conciliación extrajudicial en equidad: Cuando se realice ante conciliadores en equidad aplicando principios de justicia comunitaria dentro del ámbito establecido por la ley.

QUIENES SON CONCILIADORES:

–Son conciliadores extrajudiciales: Jueces Civiles, Delegados Regionales, Defensoría del Pueblo, Agentes del ministerio Público y Notarios. A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, esta conciliación podrá ser adelantada por los personeros y por los jueces civiles o promiscuos municipales, siempre y cuando el asunto a conciliar sea de su competencia.

–Son conciliadores extrajudiciales en equidad: Las autoridades judiciales y administrativas del orden nacional, departamental, municipal y distrital, en especial los alcaldes, secretarios de gobierno u homólogos, inspectores de policía, comisarios de familia, personeros municipales y distritales y jueces de la República, deberán colaborar con él ejercicio de los conciliadores en equidad y reconocer los efectos legales.



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA

DONDE ACUDIR PARA LOGRAR UNA CONCILIACIÓN:



Gráfico: Ministerio de Justicia y sus Centros de Convivencia Ciudadana.

Seguido a las herramientas expuestas sobre Conciliación de Conflictos, procedemos a exponer lo concerniente a la importancia de la Mediación Comunitaria.

QUE ES MEDIACIÓN:

La mediación es un proceso voluntario que realiza una persona a la cual se denomina “mediador”, sirviendo de puente entre las partes ante una situación de conflicto, para que las mismas personas o actores resuelvan sus diferencias o incompatibilidades, satisfaciendo sus necesidades o intereses.

QUIEN ES EL MEDIADOR:

El mediador es una persona con habilidades para ayudar a resolver diferencias entre las personas, estableciendo prioridades y considerando diferentes escenarios



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA

integradores de necesidades; lo hace buscando que las partes abran el diálogo, clasifiquen sus intereses y puedan encontrar una solución no injusta.

PERFIL DEL MEDIADOR

El perfil del mediador debe ser: imparcial, neutral, respetuoso de las partes, empático, flexible, debe desarrollar competencias comunicativas, debe ser persuasivo, tener escucha activa, sentido del humor, perseverante, íntegro y ético.

HABILIDADES DEL MEDIADOR: Se reconocen principalmente en las competencias comunicativas como:

- Escuchar activamente
- Analizar, identificar y aislar conflictos
- Comunicación verbal y no verbal (Gestual)
- Lenguaje apropiado
- Generar confianza
- Evaluar intereses, valores y necesidades
- Negociar y establecer metas compatibles
- Posición neutral

LA MEDIACIÓN PENAL

De acuerdo con la Ley 906 de 2004 define la mediación como el mecanismo de justicia restaurativa por medio del cual “un tercero neutral, particular o servidor público designado por el fiscal general de la Nación o su delegado, [...]trata de permitir el intercambio de opiniones entre víctima y el imputado o acusado para que confronten sus puntos de vista y, con su ayuda, logren solucionar el conflicto que les enfrenta”.



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA

Trámite para el desarrollo de la mediación penal



Gráfico: Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)

Cuando se logra la resolución de un conflicto a través de la Conciliación o la mediación, dependiendo el caso, se requiere de justicia restaurativa que aborde los agravios causados a las víctimas en busca de tratamiento del conflicto:

LA IMPORTANCIA DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA: Se basa en la metodología complementaria y alternativa al sistema penal tradicional, que se aplica en la resolución de conflictos en la que las partes involucradas asumen de manera voluntaria e informada una participación activa en la solución de las consecuencias negativas de la conducta punible, con la finalidad de lograr que el autor asuma su responsabilidad y que la víctima sea restaurada, así como la reintegración del infractor, restableciendo los vínculos con la sociedad a la que también se ha dañado con la conducta punible.



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA



Gráfico: Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”, Consejo Superior de la Judicatura

RESPONSABILIDAD:

El valor que debe asumir el victimario frente a la consecuencia de su acto.

RESTAURACIÓN:

Buscar resarcir el daño causado a la víctima.

REINTEGRACIÓN:

Busca la reincorporación del victimario o imputado a la sociedad.



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA

EFFECTOS DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

MECANISMO DE JUSTICIA RESTAURATIVA	CONDUCTAS PUNIBLES FRENTE A LAS QUE PROCEDE	EFFECTOS JURÍDICOS
Mediación en el procedimiento penal ordinario	Delitos perseguibles de oficio sancionados con pena de prisión mínima no superior a cinco (5) años y que afecten bienes jurídicos individuales ¹³ .	<ul style="list-style-type: none"> Extinción de la acción penal por medio de la aplicación de la preclusión de la investigación o de los artículos 324 y 326 de la Ley 906 de 2004. Factor a considerar en lo relativo a la libertad del procesado y su restricción durante el proceso. Factor a considerar para la imposición de medidas cautelares. Factor a considerar en la dosificación punitiva. Factor a considerar en la ejecución de la pena.
	Delitos perseguibles de oficio sancionados con pena mínima de prisión superior a cinco (5) años.	<ul style="list-style-type: none"> Factor a considerar en lo relativo a la libertad del procesado y su restricción durante el proceso. Factor a considerar para la imposición de medidas cautelares. Factor a considerar en la dosificación punitiva. Factor a considerar en la ejecución de la pena.
Mediación en el procedimiento especial abreviado	Delitos a los cuales les es aplicable el procedimiento especial abreviado (delitos querellables y otros).	<ul style="list-style-type: none"> Extinción de la acción penal por medio de la de la preclusión de la investigación o de los artículos 324 y 326 de la Ley 906 de 2004. Factor a considerar en lo relativo a la libertad del procesado y su restricción durante el proceso. Factor a considerar para la imposición de medidas cautelares. Factor a considerar en la dosificación punitiva. Factor a considerar en la ejecución de la pena.
Conciliación preprocesal	Delitos querellables.	<ul style="list-style-type: none"> Archivo de las diligencias, en el procedimiento penal ordinario, o preclusión de la investigación (extinción de la acción penal), en el procedimiento especial abreviado. Posibilidad de desistir de la querrela hasta antes de juicio oral.
Conciliación en el incidente de reparación integral	Todos los delitos.	<ul style="list-style-type: none"> Efectos con respecto a la acción civil.

Gráfico: Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”, Consejo Superior de la Judicatura

JUSTICIA RESTAURATIVA EN MATERIA PENAL:

El derecho penal es el encargado en definir los delitos y penas relacionadas directamente con el comportamiento social, resaltando la importancia de validar la reparación de los agravios causados a las víctimas. En la justicia restaurativa se busca el tratamiento del conflicto, con miras a superar las limitaciones propias del sistema de justicia formal, entre ellos, su incapacidad para resolver las causas



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA

subyacentes a la conflictividad, satisfacer los intereses de la víctima, lograr una verdadera reinserción del ofensor y dar el tratamiento efectivo a todos los casos.

La ley penal define la justicia restaurativa como todo proceso en el que la víctima y el imputado, acusado o sentenciado participan de forma activa en la resolución de cuestiones derivadas del delito en busca de un resultado restaurativo, en las que las partes involucradas asumen de manera voluntaria e informada una participación en la solución de conflictos.

Pese a que en Colombia ya se utilizan mecanismos alternativos en búsqueda de solucionar los conflictos como los jueces de paz, justicia indígena y otros, la justicia restaurativa toma protagonismo dado que maneja un concepto más amplio en búsqueda de que las partes logren encontrar soluciones gracias a una debida conciliación con el apoyo de un mediador.

GUÍA METODOLÓGICA DE ACTIVIDADES:

Estas actividades pueden ayudar a fortalecer las habilidades necesarias para abordar conflictos dentro del ámbito comunitario y promover una cultura de resolución pacífica entre adultos.

1. ***Análisis de casos reales:*** Presentar a los participantes casos reales o hipotéticos de conflictos comunitarios que hayan sido resueltos mediante mediación. Luego, dividirlos en grupos pequeños para analizar las estrategias utilizadas, identificar las habilidades clave del mediador y reflexionar sobre las lecciones aprendidas.

MATERIALES: Mesas, sillas, proyector, material audiovisual previamente seleccionado, hojas de cáñamo y lapiceros de colores.

2. ***Juegos de rol:*** Diseñar juegos interactivos que requieran a los participantes practicar habilidades relacionadas con la solución de conflictos y la mediación comunitaria. Por ejemplo, se puede organizar un juego



basado en escenarios cotidianos donde los jugadores deben trabajar juntos para encontrar soluciones pacíficas y colaborativas a situaciones conflictivas.

MATERIALES: Papel Kraft, marcadores, Muñeca o títere diferentes, pero con características decorativas similares.

3. **Talleres prácticos:** Realizar talleres prácticos centrados en técnicas específicas utilizadas en la mediación comunitaria, como escucha activa, reformulación verbal, generación conjunta de opciones y establecimiento de acuerdos mutuos. Proporcionar oportunidades para practicar estas habilidades a través de ejercicios estructurados e interacciones simuladas.

MATERIALES: Proyector, sillas y asistencia de los orientadores y la comunidad.



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA