

# La resolución de conflictos en los centros de conciliación de las instituciones de educación superior y consultorios jurídicos: reflexión desde la experiencia profesional<sup>1</sup>

Conflict resolution in the conciliation centers of higher education institutions and legal offices: reflection from professional experience

Yamal Elías Leal Esper 

Magíster en Gestión de la Calidad de la Educación Superior  
Universidad de Pamplona  
Correo electrónico: yamale.leal@unipamplona.edu.co  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4493-5866>

Gloria Yaneth Ortega Suescun 

Abogada  
Directora del Centro de Conciliación de la seccional Cúcuta  
Correo electrónico: gloria.ortega@unilibre.edu.co  
ORCID: <https://orcid.org/000-0002-5368-3058>

---

<sup>1</sup> Este artículo es producto del proyecto de investigación denominado “Las Directivas Anticipas, reflexiones jurídicas, en el sistema legal colombiano”, de la maestría en Derecho Constitucional, del grupo de investigación Prospectiva y Desarrollo Humano, de la Universidad Libre, seccional Cúcuta.

## Resumen

Este artículo de reflexión tiene como objetivo general explicar las formas de resolución de los conflictos jurídicos en los centros de conciliación y consultorios jurídicos de las instituciones de educación superior, centrado en las técnicas utilizadas por estudiantes que realizan sus prácticas en estos escenarios y desde la experiencia docente. En cuanto a la metodología, tiene una tendencia cualitativa desde la reflexión de casos presentados en un consultorio jurídico de Norte de Santander, con apoyo en la revisión documental en fuentes de información científica, con énfasis en la última década en el contexto colombiano. Teóricamente se consideraron treinta fuentes, relacionadas con las temáticas de investigación, docencia, mecanismos alternativos de solución conflictos, litigio, ética y derecho. La técnica de recolección de datos fue el análisis documental, sobre los que se realizó un análisis de contenido a través de una matriz, en la cual se identificaron las principales categorías representadas por los hechos jurídicamente relevantes presentados por los cuatro casos de estudio fundamentados en los respectivos expedientes jurídicos. Uno de los aspectos significativos apunta a que el estudiante desarrolle habilidades comunicativas, la empatía, la concentración, el manejo teórico, los conocimientos en la entrevista que permitan el abordaje del conflicto social y su alternativa de solución jurídica.

## Palabras clave

Resolución de conflictos, Centros de Conciliación, Consultorios Jurídicos, Educación Superior, Experiencia docente, Prácticas, Estudiantes de derecho.

## Abstract

The general objective of this reflection article is to explain the forms of resolution of legal conflicts in the conciliation centers and legal offices of higher education institutions, focusing on the techniques used by students who carry out their internships in these settings as well as from the teaching experience. Regarding the methodology, it has a qualitative tendency from the reflection of cases presented in a legal office in *Norte de Santander*. The study is supported by a documentary review of scientific information sources, with a particular emphasis on the last decade within the Colombian context. Thirty sources related to the topics of research, teaching, alternative conflict resolution mechanisms, litigation, ethics and law were considered

---

### Cómo citar este artículo:

Leal Esper, Y. E. y Ortega Suescun, G. Y. (2024). La resolución de conflictos en los centros de conciliación de las instituciones de educación superior y consultorios jurídicos: reflexión desde la experiencia profesional. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 54(140), 1-20. doi: <https://doi.org/10.18566/rfdcp.v54n140.a08>

**Recibido:** 20 de febrero de 2022

**Aprobado:** 09 de junio de 2023

for the theoretical review. The data collection technique was documentary analysis, on which specific content analysis was carried out through a matrix. The main categories identified were represented by the legally relevant facts presented by the four case studies based on the respective legal files. One of the significant aspects aims for the student to develop communication skills, empathy, concentration, theoretical management, and knowledge in the interview that allow addressing social conflict and its alternative legal solution.

## Keywords

Conflict resolution, Conciliation Centers, Legal Clinics, Higher Education, Teaching experience, Internships, Law students.

## Introducción

La educación superior en la formación de profesionales en derecho plantea una práctica de consultorio jurídico amparada en la Ley 2113 del 29 julio 2021, expedida por el Congreso colombiano. Desde la experiencia académica, reflexionar las formas de resolución de los conflictos jurídicos en los centros de conciliación y consultorios jurídicos de las instituciones de educación superior requiere: el análisis de documentos y estudios de casos que permitan generar perspectivas de mejora en el abordaje del conflicto social y las alternativas de solución que desde el ordenamiento jurídico existen.

Por lo anterior, una de las dificultades que afrontan los estudiantes que realizan sus prácticas profesionales es identificar, en un primer momento, el conflicto social o problema jurídico que el ciudadano/usuario expone al utilizar los servicios que brindan los centros de conciliación de las instituciones de educación superior y consultorios jurídicos del país.

Dado lo anterior, y como una herramienta de apoyo al estudiante, aparece la perspectiva humana como una visión cualitativa, holística e integrativa, que permite afrontar la complejidad de la realidad social desde varios puntos de vista, teniendo un acercamiento a la realidad y donde el estudiante, de la mano con su docente-tutor, aplica diversas técnicas para obtener la información necesaria para encontrar una alternativa de solución al conflicto jurídico que puede ofrecer el ordenamiento jurídico.

En el quehacer del consultorio jurídico o centros de conciliación, el estudiante acopia los casos asignados para su respectivo análisis e intervención. Frente

a este último, el abordaje del usuario requiere de múltiples habilidades por parte del estudiante, comenzando por una entrevista donde se recopile toda la información requerida para ayudar en la resolución pacífica del conflicto o para dar inicio a las acciones judiciales pertinentes.

## Generalidades del método cualitativo como instrumento para la resolución de conflictos en los centros de conciliación de las instituciones de educación superior y los consultorios jurídicos

Los consultorios jurídicos y centros de conciliación de las instituciones de educación superior del país vienen incursionando lentamente en el campo de la investigación con impacto social, formando profesionales con una conciencia crítica de la realidad social y con la capacidad de generar cambios significativos en comunidades afectadas por diversas dificultades.

Gran parte de las investigaciones utilizan el método cualitativo. Al respecto, Martínez (2006) comenta que este trance de la realidad social promueve la aparición de “una diversidad de métodos, estrategias, procedimientos, técnicas e instrumentos” (p. 124) para enfrentar la complejidad del hecho social. Estos procesos metodológicos se conocen con el nombre general de metodologías cualitativas de investigación, que conforman un conjunto de orientaciones sensibles a la dificultad de la vida moderna y “dotadas de procedimientos rigurosos, sistemáticos y críticos [que les permiten] [...] respetabilidad científica” (p. 124).

La investigación cualitativa posee una serie de particularidades que son determinantes hasta el punto de ser considerada como abierta y humanista. En este sentido, Sandoval (2002) sugiere que tales peculiaridades son: la posibilidad de utilizar la inducción, lo holístico, lo interactivo, lo flexible, lo naturalista. Por su parte, Morse y Bottorff (2003) y Mejía (2003) sugieren que

la investigación cualitativa precisa el acercamiento a la realidad mostrando cómo se construye el hecho social, y ofrece una perspectiva más cercana a lo humano; [...] en el mismo sentido Sandoval (2002) y Martínez (2004) coinciden en que, para elegir el enfoque y método de investigación en las ciencias sociales, el investigador debe dedicarse asiduamente a observar,

analizar, conocer e interpretar la realidad del hecho social objeto, con la intención de producir conocimiento sobre ella. (como son citados en Hernández, 2012, p. 58)

La investigación cualitativa inicia con un contacto directo del investigador con un problema de corte social. Punto de partida en el cual se formulan varios interrogantes, como ¿cuáles son sus características? y ¿cuál es la esencia del fenómeno a estudiar?, pero que con posterioridad deberá dar respuesta aplicando las siguientes herramientas metodológicas: la entrevista o el análisis de documentos, para construir el conocimiento de esa realidad social.

El proyecto básico del quehacer científico en el campo social se desarrolla bajo el esquema “problema, investigación y respuesta”; de ahí que en un trabajo de corte serio se formulen problemas en forma de interrogantes, y en la medida en que se avance en la exploración, se pueden encontrar las respuestas; pero puede suceder que no se encuentren, tal como sucede en la vida cotidiana, y por eso se avanza por ensayo y error (Ander-Egg, 2011, p. 93).

Cabe resaltar que el propósito de la investigación cualitativa es recoger toda la información relevante y necesaria para plantear alternativas de solución al problema social. Para ello se debe analizar de forma detallada la información recolectada. Por eso, según Hernández-Arteaga (2012),

la intención de la investigación cualitativa se fija en el tejido real, en el que los problemas a indagar no forman parte de una sola disciplina, sino que irrumpen dentro de un contexto complejo, es decir que tiene carácter de transdisciplinariedad. [...]. En conclusión, el propósito central de la investigación cualitativa consiste en priorizar el aspecto humano de la realidad social objeto de estudio. (p. 62)

## Casos resueltos a través de los consultorios jurídicos o centros de conciliación de las instituciones de educación superior

Son múltiples y variados los casos que se abordan en el seno de los consultorios jurídicos y centros de conciliación de las instituciones de educación superior del país, que permiten abordar el método cualitativo desde todas sus dimensiones. En dichas prácticas de laboratorio, se presenta una serie de

problemas sociales que son llevados por los ciudadanos-usuarios, para que los estudiantes, de la mano de sus docentes asesores, encuentren alternativas jurídicas que les permitan resolver sus conflictos, sea a través de la utilización de mecanismos alternativos de solución, como la conciliación extrajudicial, la presentación de acciones constitucionales (tutelas, populares, etc.) o instaurar una demanda ante los juzgados de conocimiento.

Sobre los mecanismos alternativos de solución de conflictos, Carrillo Flórez y Gómez Lee (2020) resaltaron su importancia en problemas que aquejan a la administración de justicia, en especial a la congestión judicial y al acceso del ciudadano a esta. Al respecto, manifiestan que:

En Colombia los mecanismos alternativos de solución de conflictos, MASC, nacen desde el siglo XIX, crecen desde 1991 y han tenido un amplio desarrollo normativo con diversas transformaciones, su aplicación es necesaria en los tiempos actuales de congestión del aparato judicial, de incremento de las controversias contra el Estado, para empoderar al ciudadano y al ejecutivo en acciones más directas de convivencia. (p. 23)

Dichas dificultades sociales, al interior de los consultorios jurídicos o centros de conciliación (una vez se conforme la carpeta respectiva), reciben el nombre de *expedientes*, y se convierten en verdaderos instrumentos de aprendizaje práctico, pues son consultados de forma directa por los estudiantes que desarrollan su asignatura de consultorio jurídico. En esta consulta o lectura minuciosa (detallada, hoja por hoja) es donde encuentran la información relevante (hechos, medios de prueba, peticiones) para brindar asesoría a esas personas que no cuentan con los recursos económicos para acudir a través de un abogado contractual a la administración de justicia para que sus problemas sean decididos.

Es considerable resaltar que, en una etapa inicial, se utiliza la entrevista como técnica para obtener la información necesaria y relevante de los usuarios y así comprender su problema jurídico o social y proceder, en una segunda fase, a brindar la asesoría que cada caso requiera. La entrevista llevada a cabo en los consultorios jurídicos es más de corte no estructurada, por cuanto se asemeja a una conversación fluida entre el usuario y el estudiante, permitiendo a este último profundizar en algún tema y adecuar sus preguntas al ciudadano entrevistado.

Sobre la entrevista en la investigación cualitativa, en el *Diccionario de Ciencias de la Educación* (como es citado por Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013) se estableció que: “La entrevista es una técnica de gran utilidad en la

investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar” (p. 163). Por su lado, para Para Martínez (1998)

la entrevista es muy ventajosa principalmente en los estudios descriptivos [...] y se caracteriza por los siguientes elementos: tiene como propósito obtener información en relación con un tema determinado; se busca que la información recabada sea lo más precisa posible; se pretende conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión; el entrevistador debe mantener una actitud activa durante el desarrollo de la entrevista, en la que la interpretación sea continua con la finalidad de obtener una comprensión profunda del discurso del entrevistado. (Como es citado en Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013, p. 163)

En este orden de ideas, los casos atendidos por los consultorios jurídicos reflejan una realidad de tal magnitud social que merecen ser objeto de reflexión, para mostrar aspectos claves que permitan a los futuros profesionales del derecho contar con herramientas para resolver de manera eficaz esos conflictos.

A continuación, se describen algunos casos atendidos a través del Consultorio Jurídico de la Universidad Libre, seccional Cúcuta, quienes permitieron acceder a sus archivos físicos con la finalidad de extraer la información que protege la identificación o identidad de las personas involucradas en los procesos siguiendo los conductos bioéticos y la responsabilidad social que merece la confidencialidad de estos casos. Dicha información facilitó la elaboración de un cuadro que resume cada caso relevante, así:

**Caso I**

<b>Información general</b>	<b>Tipo de proceso:</b> Disciplinario <b>Área:</b> Público <b>Autoridad:</b> Oficina de Control Interno Disciplinario Alcaldía <b>Disciplinada:</b> Docente <b>Falta:</b> Presunto abandono de cargo
<b>Hechos y actuaciones en sede administrativa</b>	<p>La rectora de una institución educativa, mediante sendos oficios, informa que una docente no se había presentado a laborar durante varios días en el mes de abril de 2014, ni aportó la incapacidad médica o justificación respectiva.</p> <p>Con fundamento en los oficios, la Alcaldía inició una investigación administrativa prevista en el Decreto N.º 1950 de 1973, por presunto abandono del cargo.</p> <p>Dicho proceso culminó con la expedición de una resolución en el año 2015, expedida por el secretario general de la Alcaldía con funciones de alcalde municipal, por medio de la cual declaró responsable de abandono de cargo a la docente y se procedió al retiro del servicio activo de conformidad con el literal i del artículo 41 de la Ley 909 de 2004.</p>
<b>Problema jurídico</b>	¿Se configuró la conducta de abandono del cargo prevista en el numeral 2 del Artículo 126 del Decreto 1950 de 1973, por parte de la docente al no concurrir al trabajo por tres días consecutivos?
<b>Actuación consultorio jurídico o centro de conciliación</b>	<p>Recepción del caso remitido por la oficina de Control Interno disciplinario de la Alcaldía.</p> <p>Designar al estudiante del consultorio jurídico para que ejerciera como defensor de oficio de la docente en el proceso disciplinario adelantado por la mencionada dependencia.</p> <p>Designar al docente-tutor del estudiante.</p> <p>El estudiante se posesionó como defensor de oficio de la docente y presentó memorial solicitando copias del expediente.</p> <p>El estudiante llevó a cabo una lectura del expediente y bajo la orientación y revisión del docente, procedió a presentar memorial con los descargos, solicitando la nulidad de la actuación procesal.</p> <p>Mediante auto la oficina de control interno disciplinario decretó la nulidad de la actuación a partir del auto de cargos dejando con plena validez las pruebas obrantes dentro del proceso.</p> <p>Nuevamente se profiere a la docente auto de cargos y el estudiante allega memorial de descargos solicitando medios de prueba.</p> <p>Se accede parcialmente a la práctica de las pruebas requeridas. Estas son practicadas.</p> <p>Se corre traslado para presentar los alegatos de conclusión y estos son aportados por el estudiante del consultorio mediante escrito, previa orientación y revisión de su docente-tutor.</p>

<b>Resolución del caso</b>	Se absolvió a la docente del cargo imputado, esto es el de abandono del cargo.
<b>Argumentos de la decisión</b>	<p>La Corte Constitucional mediante Sentencia C-1189 de 2005 dispuso:</p> <p>“[...] el abandono debe ser injustificado, es decir, sin que exista una razón o motivo suficiente para que el servidor se exima de responsabilidad de cumplir con las funciones propias del cargo o del servicio. Ello es así, porque de ser justificado el abandono del cargo o del servicio desaparece la antijuridicidad del hecho y, por consiguiente, la falta disciplinaria”.</p> <p>La doctrina recuerda que, para la Comisión de la falta disciplinaria de abandono injustificado del cargo o servicio, no basta la sola ausencia de trabajo, que por sí solo no demuestra el propósito de obrar contra el derecho, sino que es menester, además, como falta disciplinaria dolosa, demostrar la consciente y voluntaria intención del funcionario de abandonar el cargo sin razón valedera y de obrar a sabiendas de la ilicitud del acto (Isaza, 1997, p. 143).</p> <p>De los tres elementos que constituyen la conducta para que sea sancionable disciplinariamente, falta un elemento, ya que está probada la tipicidad del hecho (abandono del cargo previsto como falta gravísima (Ley 734, 2002, Art. 48), la antijuridicidad (incurrir en la prohibición al haber faltado a cumplir con sus deberes como docente varios días, sin haber presentado justificación), pero falta la culpabilidad, porque si bien en el auto de cargos de manera provisional se calificó su actuar con culpa gravísima por violación manifiesta de reglas de obligatorio cumplimiento, tratándose de su cargo de servidora pública con plena capacidad de ejercicio como docente de una institución educativa, sabía y entendía que tales conductas de inasistencia a laborar, reiterada y sin justificación, constituían una infracción a sus deberes como docente. Con las pruebas aportadas en los descargos se logró demostrar que su no actuar fue producto de un estado de enfermedad más emocional que físico, actuando bajo lo que ella consideró miedo insuperable, lo cual este despacho entra a aceptar como causal de exclusión de responsabilidad disciplinaria (Ley 734, 2002, Art. 28).</p>

Fuente: Elaboración propia con base en los expedientes jurídicos del Consultorio Jurídico de la Universidad Libre, seccional Cúcuta.

## Caso II

<b>Información general</b>	<p><b>Tipo de proceso:</b> Disciplinario  <b>Área:</b> Público  <b>Autoridad:</b> Consejo Profesional Nacional de Ingeniería (Copnia)  <b>Disciplinado:</b> Ingeniero  <b>Falta:</b> Deber de custodiar y cuidar los bienes, valores, documentación e información que, por razón del ejercicio de su profesión, se le hayan encomendado o a los cuales tenga acceso; impidiendo o evitando su sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebido, de conformidad con los fines a que hayan sido destinados (Ley 842, 2003, Art. 31).</p>
<b>Hechos y actuaciones en sede administrativa</b>	<p>Un ingeniero utilizó, sin la autorización respectiva, la hoja de vida de otro profesional, en varios consorcios, concursos públicos de méritos, con la finalidad de contratar con el Estado la ejecución de obras civiles.</p> <p>Con fundamento en la queja se inició una investigación disciplinaria, tal como lo establece el Artículo 64 de la Ley 842 de 2003, con el objetivo de verificar la ocurrencia de la conducta, y si la misma era constitutiva de falta disciplinaria.</p> <p>Con posterioridad, Copnia emitió auto de apertura de investigación formal y la formulación de cargos en contra del ingeniero.</p>
<b>Problema jurídico</b>	<p>¿El ingeniero realmente faltó a su deber de custodiar y cuidar los bienes, valores, documentación e información que, por razón del ejercicio de su profesión, se le hayan encomendado o a los cuales tenga acceso, impidiendo o evitando su sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebido, de conformidad con los fines a que hayan sido destinados, dispuesto en el literal b del Artículo 31 de la Ley 842 de 2003?</p>
<b>Actuación consultorio jurídico</b>	<p>El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería (Copnia) solicita a la dirección del Consultorio Jurídico la designación de un estudiante como defensor de oficio.</p> <p>Designar al estudiante del Consultorio Jurídico para que ejerciera como defensor de oficio del ingeniero en el proceso disciplinario adelantado por Copnia.</p> <p>Designar al docente-tutor del estudiante.</p> <p>El estudiante se posesionó como defensor de oficio del ingeniero y presentó memorial solicitando copias del expediente.</p> <p>El estudiante llevó a cabo una lectura del expediente y bajo la orientación y revisión del docente, procedió a presentar memorial con los descargos solicitando pruebas.</p> <p>Mediante auto, la oficina de control interno disciplinario decretó la nulidad de la actuación a partir del auto de cargos dejando con plena validez las pruebas obrantes dentro del proceso.</p>

<b>Actuación consultorio jurídico</b>	<p>Nuevamente se profiere auto de cargos y el estudiante allega memorial de descargos solicitando medios de prueba.</p> <p>Se accede parcialmente a la práctica de las pruebas requeridas. Estas son practicadas.</p> <p>Se corre traslado para presentar los alegatos de conclusión y estos son aportados por el estudiante del mediante escrito, previa orientación y revisión de su docente-tutor.</p>
<b>Resolución del caso</b>	<p>Se declaró responsable disciplinariamente al ingeniero conforme al pliego de cargos.</p>
<b>Argumentos de la decisión</b>	<p>En atención, a las faltas que fueron endilgadas a los aquí investigados, procede este despacho, a citar lo expuesto, frente al tema, por el Consejo de Estado, Sala de Consulta y servicio civil, del 14 de septiembre de 2001:</p> <p>La Veracidad de la información en contrataciones anteriores como factor de evaluación. La presentación de las ofertas por parte de los licitantes lleva consigo la manifestación expresa o tácita sobre la veracidad del contenido de los formularios y documentos anexos y, en todo caso, como ya se dijo, en la etapa contractual cobra especial importancia el principio de la buena fe de la entidad y de los proponentes, como principio general de derecho consagrado tanto en el artículo 83 de la Constitución Política, como específicamente en el derecho de los contratos del Estado, en el artículo 28 de la Ley 80, 1993. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2001, p. 5)</p> <p>Escobar (1999) manifiesta respecto de la buena fe en materia contractual:</p> <p>Por lo tanto, la entidad licitante y los proponentes deben obrar de buena fe en la preparación del contrato, en el procedimiento de selección y en la fase de perfeccionamiento del vínculo jurídico, porque en caso contrario, se configura una conducta antijurídica por contravenir las exigencias éticas del ordenamiento positivo [...] La buena fe en la etapa de formación del contrato estatal, obliga a la administración a realizar todo lo que sea necesario para la selección objetiva del contratista, conforme a los postulados de la libertad de concurrencia y la igualdad de proponentes [...]. (p. 78)</p>

Fuente: Elaboración propia con base en los expedientes jurídicos del Consultorio Jurídico de la Universidad Libre, seccional Cúcuta.

**Caso III**

<b>Información general</b>	<b>Tipo de actuación:</b> Conciliación extrajudicial <b>Área:</b> Familia <b>Solicitud:</b> Regulación cuota de alimentos Custodia y cuidados personales Regulación de visitas <b>Autoridad:</b> Centro de Conciliación
<b>Hechos y actuaciones</b>	Una señora convivió por más de dos años con el padre de sus dos pequeños hijos de 6 y 4 años de edad respectivamente.  El compañero permanente abandona el hogar y desde ese momento deja de aportar económicamente a sus dos hijos menores.  La usuaria en repetidas ocasiones ha intentado comunicarse con el padre de sus hijos para lograr un acercamiento y un compromiso por parte de este sin obtener respuesta alguna.
<b>Problema jurídico</b>	Determinar ¿cuál de los padres debe quedarse con la custodia y cuidados personales de los niños? Y, ¿cuál es el monto que debe suministrar por concepto de alimentos el progenitor que no quede con la custodia y cuidados de los niños?  Establecer el régimen de visitas para el progenitor que no tenga la custodia y cuidados personales de los niños.
<b>Actuación centro de conciliación</b>	Recepción del caso.  Designar el estudiante del centro de conciliación que va asumir el caso.  El estudiante conforma el expediente.  El estudiante lee detenidamente el caso.  Designar al docente-tutor del estudiante.  El estudiante conciliador amplía la información suministrada por la usuaria a través de una entrevista.  El estudiante elabora las citaciones para la audiencia de conciliación extrajudicial.  Las partes asisten a la audiencia de conciliación extrajudicial, siendo el conciliador el estudiante, bajo la orientación del docente-tutor.  El estudiante elabora el acta de la audiencia.  El director del centro de conciliación, dentro de los tres días siguientes a la celebración de la audiencia, radica la información del caso en la página del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC).  El director del centro de conciliación una vez radica la información en el SICAAC, hace entrega a cada una de las partes el acta y la constancia que arroja el sistema.

<p><b>Resolución del caso</b></p>	<p>Las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio frente al conflicto jurídico así:</p> <p>El padre debe suministrar la suma de \$600.000 mensuales, por concepto de alimentos, los cuales se deben cancelar dentro de los cinco primeros días de cada mes, por medio de una transferencia vía Efecty, a favor de la progenitora.</p> <p>Ambos padres se comprometen a causar cada uno el cincuenta (50%) de los gastos educativos de sus dos hijos menores.</p> <p>El padre de los menores se compromete a suministrar dos mudas de ropa completas para cada uno, en los meses de julio y diciembre de cada año.</p> <p>El padre de los menores ratifica que sus hijos se encuentran vinculados al régimen contributivo de salud por parte suya.</p> <p>El padre de los menores manifiesta que generará espacios de calidad para compartir con sus hijos, ya que su actividad económica no le permite compartir diariamente con ellos.</p> <p>Ambos padres manifiestan que la custodia y cuidados personales de los menores estará en cabeza de la progenitora.</p>
<p><b>Argumentos de la decisión</b></p>	<p>Para la elaboración del acta que contiene el acuerdo conciliatorio se tuvieron en cuenta los siguientes fundamentos normativos:</p> <p>Artículo 1 de la Ley 640 del 2001 que establece:</p> <p>Acta de conciliación. El acta del acuerdo conciliatorio deberá contener lo siguiente: 1. Lugar, fecha y hora de audiencia de conciliación. 2. Identificación del Conciliador. 3. Identificación de las personas citadas con señalamiento expreso de las que asisten a la audiencia. 4. Relación sucinta de las pretensiones motivo de la conciliación. 5. El acuerdo logrado por las partes con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas. Parágrafo 1o. A las partes de la conciliación se les entregará copia auténtica del acta de conciliación con constancia de que se trata de primera copia que presta mérito ejecutivo. Parágrafo 2o. Las partes deberán asistir a la audiencia de conciliación y podrán hacerlo junto con su apoderado. Con todo, en aquellos eventos en los que el domicilio de alguna de las partes no esté en el Circuito Judicial del lugar donde se vaya a celebrar la audiencia o alguna de ellas se encuentre fuera del territorio nacional, la audiencia de conciliación podrá celebrarse por intermedio de apoderado debidamente facultado para conciliar, aún sin la asistencia de su representado.</p> <p>Artículo 2 de la Ley 640 del 2001:</p> <p>Constancias. El conciliador expedirá constancia al interesado en la que se indicará la fecha de presentación de la solicitud y la fecha en que se celebró la audiencia o debió celebrarse, y se expresará</p>

<b>Argumentos de la decisión</b>	sucintamente el asunto objeto de conciliación, en cualquiera de los siguientes eventos: 1. Cuando se efectúe la audiencia de conciliación sin que se logre acuerdo. 2. Cuando las partes o una de ellas no comparezca a la audiencia. En este evento deberán indicarse expresamente las excusas presentadas por la inasistencia si las hubiere. 3. Cuando se presente una solicitud para la celebración de una audiencia de conciliación, y el asunto de que se trate no sea conciliable de conformidad con la ley. En este evento la constancia deberá expedirse dentro de los 10 días calendario siguientes a la presentación de la solicitud. En todo caso, junto con la constancia se devolverán los documentos aportados por los interesados. Los funcionarios públicos facultados para conciliar conservarán las copias de las constancias que expidan y los conciliadores de los centros de conciliación deberán remitirlas al centro de conciliación para su archivo.
----------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia con base en los expedientes jurídicos del Consultorio Jurídico de la Universidad Libre, seccional Cúcuta.

#### Caso IV

<b>Información general</b>	<b>Tipo de actuación:</b> Conciliación extrajudicial <b>Área:</b> Familia <b>Solicitud:</b> Exoneración cuota de alimentos <b>Autoridad:</b> Centro de Conciliación
<b>Hechos y actuaciones</b>	<p>En cumplimiento de una sentencia judicial, un señor suministró alimentos a su único hijo durante 25 años.</p> <p>El dinero que aportó a su hijo se llevaba a cabo mediante descuento de nómina cuando estaba activo en la empresa que laboraba y actualmente por medio del descuento de su mesada pensional.</p> <p>El valor estimado de la cuota alimentaria para la fecha asciende a los \$150.000 pesos mensuales más el pago de cada semestre de universidad, que cubre desde hace 6 años.</p> <p>Su hijo actualmente cuenta con 25 años y 4 meses de edad.</p> <p>El padre manifiesta que en repetidas ocasiones ha solicitado el reporte de notas del semestre universitario de su hijo sin obtener respuesta alguna.</p> <p>El padre se presenta a la universidad y argumenta su caso para conocer la realidad académica de su hijo, conociendo que a la fecha se encuentra cursando solo el 4 semestre de la carrera que escogió.</p>
<b>Problema jurídico</b>	¿Se debe conceder la exoneración de la cuota de alimentos al padre, con base en el numeral segundo del artículo 390 del Código General del Proceso?

<p><b>Actuación centro de conciliación</b></p>	<p>Recepción del caso.</p> <p>Designar el estudiante del centro de conciliación para el caso.</p> <p>El estudiante conforma el expediente.</p> <p>El estudiante lee detenidamente el caso.</p> <p>Designar al docente-tutor del estudiante.</p> <p>El estudiante conciliador amplía la información suministrada por la usuaria a través de una entrevista.</p> <p>El estudiante elabora las citaciones para la audiencia de conciliación extrajudicial.</p> <p>Las partes asisten a la audiencia de conciliación extrajudicial, siendo el conciliador el estudiante, bajo la orientación del docente-tutor.</p> <p>El estudiante elabora el acta de la audiencia.</p> <p>El director del centro de conciliación dentro de los tres días siguientes a la celebración de la audiencia, radicar la información del caso en la página del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC).</p> <p>El director del centro de conciliación, una vez radica la información en el SICAAC, hace entrega a cada una de las partes el acta y la constancia que arroja el sistema.</p>
<p><b>Resolución del caso</b></p>	<p>Las partes se presentaron a la audiencia de conciliación utilizando las herramientas tecnológicas y en un ambiente virtual, y al observar el conciliador que entre las partes no existía ánimo conciliatorio, se elaboró la respectiva constancia de imposibilidad de acuerdos.</p> <p>Los argumentos narrados por las partes en la audiencia virtual se resumen así: el padre solicita que se le exonere de la obligación de seguir pasando alimentos, toda vez que su hijo ya ha cumplido la mayoría de edad, sumado al hecho de que su situación económica no es la mejor, pues solo depende de su pensión, la cual asciende a un salario mínimo legal vigente. Ingreso este que solo le permite solventar sus gastos personales.</p> <p>Por otro lado, el hijo solicita a su padre que le siga colaborando económicamente por un periodo de un año más para, de esa manera, llegar a sus prácticas laborales y poder iniciar su autonomía económica al generar sus propios recursos económicos.</p> <p>Finalmente, el centro de conciliación orienta a las partes en el sentido de que al no existir ánimo conciliatorio pueden acudir a la justicia ordinaria, para que sea el juez competente quien entre a dirimir el conflicto.</p>

<p><b>Argumentos de la decisión</b></p>	<p>Para la elaboración del acta que contiene el acuerdo conciliatorio se tuvieron en cuenta los siguientes fundamentos normativos:</p> <p>Artículo 1 de la Ley 640 del 2001 que establece:</p> <p>Acta de conciliación. El acta del acuerdo conciliatorio deberá contener lo siguiente: 1. Lugar, fecha y hora de audiencia de conciliación. 2. Identificación del Conciliador. 3. Identificación de las personas citadas con señalamiento expreso de las que asisten a la audiencia. 4. Relación sucinta de las pretensiones motivo de la conciliación. 5. El acuerdo logrado por las partes con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas. Parágrafo 1o. A las partes de la conciliación se les entregará copia auténtica del acta de conciliación con constancia de que se trata de primera copia que presta mérito ejecutivo. Parágrafo 2o. Las partes deberán asistir a la audiencia de conciliación y podrán hacerlo junto con su apoderado. Con todo, en aquellos eventos en los que el domicilio de alguna de las partes no esté en el Circuito Judicial del lugar donde se vaya a celebrar la audiencia o alguna de ellas se encuentre fuera del territorio nacional, la audiencia de conciliación podrá celebrarse por intermedio de apoderado debidamente facultado para conciliar, aún sin la asistencia de su representado.</p> <p>Artículo 2 de la Ley 640 del 2001:</p> <p>Constancias. El conciliador expedirá constancia al interesado en la que se indicará la fecha de presentación de la solicitud y la fecha en que se celebró la audiencia o debió celebrarse, y se expresará sucintamente el asunto objeto de conciliación, en cualquiera de los siguientes eventos: 1. Cuando se efectúe la audiencia de conciliación sin que se logre acuerdo. 2. Cuando las partes o una de ellas no comparezca a la audiencia. En este evento deberán indicarse expresamente las excusas presentadas por la inasistencia si las hubiere. 3. Cuando se presente una solicitud para la celebración de una audiencia de conciliación, y el asunto de que se trate no sea conciliable de conformidad con la ley. En este evento la constancia deberá expedirse dentro de los 10 días calendario siguientes a la presentación de la solicitud. En todo caso, junto con la constancia se devolverán los documentos aportados por los interesados. Los funcionarios públicos facultados para conciliar conservarán las copias de las constancias que expidan y los conciliadores de los centros de conciliación deberán remitirlas al centro de conciliación para su archivo.</p> <p>Decreto 491 de 2020, Artículo 10.</p> <p>Continuidad de los servicios de arbitraje, conciliación y otros mecanismos de resolución de conflictos por medios virtuales. A fin de mantener la continuidad en la prestación de los servicios de justicia alternativa, los procesos arbitrales y los trámites de conciliación extrajudicial, amigable composición y procedimientos de insolvencia de persona natural no comerciante se adelantarán mediante el uso de tecnologías de la comunicación y la información, de acuerdo con las instrucciones administrativas que impartan los centros de arbitraje y conciliación y las entidades públicas en las que se tramiten, según el caso.</p> <p>Dichas entidades públicas y centros pondrán a disposición de las partes y apoderados, árbitros, conciliadores, amigables compondores los medios electrónicos y virtuales necesarios para el recibo de documentos y de realización de reuniones y audiencias. Podrán habilitar direcciones electrónicas para el recibo de demandas arbitrales, solicitudes de conciliación extrajudicial, amigable composición, insolvencia de persona</p>
---	---

	<p>natural no comerciante, y cualquier documento relacionado con los procesos o trámites de éstos; también enviar por vía electrónica comunicaciones y notificaciones; y adelantar virtualmente todo tipo de reuniones y audiencias en cualquier etapa del proceso arbitral, del trámite conciliatorio, de amigable composición o de insolvencia de persona natural no comerciante. En caso de no contar con la tecnología suficiente para hacerlo, el centro o entidad pública podrá celebrar convenios con otros centros o entidades para la realización e impulso de las actuaciones, procesos y trámites.</p> <p>Las partes en los trámites conciliatorios, y los deudores y sus acreedores en los de insolvencia de persona natural no comerciante, podrán manifestar su aceptación a través de cualquier mensaje de datos u otro medio idóneo que permita registrar su voluntad de conformidad con lo establecido en la Ley 527 de 1999.</p>
--	--

Fuente: Elaboración propia con base en los expedientes jurídicos del Consultorio Jurídico de la Universidad Libre, seccional Cúcuta.

Estos cuatro casos requieren que el estudiante desarrolle las habilidades comunicativas, la empatía, la concentración en el caso, el manejo teórico, los conocimientos en la entrevista y encuentros con el usuario, que permitan, en términos jurídicos, dar solución a los conflictos que se presentan en consultorios jurídicos o centros de conciliación de las instituciones de educación superior del país. Este conjunto de elementos genera un espacio de reflexión sobre las formas de resolución de los conflictos jurídicos, centrado en las técnicas utilizadas por estudiantes que realizan sus prácticas a partir de la experiencia impartida por el docente-tutor.

## Conclusiones

Este artículo reflexivo, a través del análisis de documentos y la exposición de cuatro casos de usuarios de un consultorio jurídico de una universidad de Norte de Santander, expone la importancia de acompañar a estudiantes de derecho, a través de la experiencia docente, en pro de la resolución de conflictos.

Son múltiples las dificultades que afrontan los estudiantes que realizan sus prácticas en los centros de conciliación o consultorios jurídicos del país, pues deben enfrentarse en una fase inicial con complejos problemas sociales que son llevados por los ciudadanos-usuarios a dichos centros para que encuentren alternativas de solución que permitan terminar, en esa instancia, el conflicto narrado.

Pero al abordar ese conflicto, el estudiante practicante no cuenta con un método ni con unas técnicas para recopilar la información relevante y clave para plantearse uno o varios problemas jurídicos, que con posterioridad tendrá que resolver desde la norma, la jurisprudencia, la doctrina, las máximas de la experiencia, el sentido común, para encontrar la solución que se adapte a cada caso particular.

En prospectiva de futuro y con una reflexión actual, es importante que en la formación de profesionales de derecho exista una clase de técnicas para abordar problemas sociales, manejo de comunicación, y que haya un seminario de formación para entrevistar, entre otros.

Por esta razón, se hace énfasis en este artículo en el método cualitativo, pues es en este tipo de investigación donde se descubre el tejido real, en el que los problemas a indagar no forman parte de una sola disciplina, sino que irrumpen en el marco de un contexto complejo, cuyo propósito central es dar prioridad al aspecto humano que todos los días inunda a los centros de conciliación y consultorios jurídicos del país.

Finalmente, el restablecimiento del tejido social en un país tan dinámico se da con mecanismos que creen la mayor empatía con individuos que solo buscan un beneficio propio, sin importar el perjuicio y afectación que generen a un ser más débil. Afirmar que solo impera la ley del más fuerte es igual a retroceder en el tiempo. La conciliación debe observarse como un mecanismo de autogestión de conflictos, donde se promueve el diálogo directo, que, a fin de cuentas, es lo que genera que el escalonamiento de los conflictos se resuelva de manera equitativa y directa, y sin congestionar los despachos judiciales.

## Referencias

- Ander-Egg, E. (2011). *Aprender a investigar. Nociones básicas para la investigación social*. Brujas. <https://n9.cl/ix1j>
- Bernal Figueroa, D. y Muñoz López, C. (2014). La educación, si no es pensamiento y autocrítica, no es educación. *Democartia Nova*, (3). <https://n9.cl/y1ls73>
- Bunk, G. (1994). La transformación de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesional de la RFA. *Europea de Formación Profesional*, (1), 8-14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=131116>
- Calle, R. (2015). *El método del caso como estrategia metodológica, una alternativa para mejorar la enseñanza y aprendizaje del derecho administrativo boliviano, en tercer año de la carrera de derecho en la UMSA*. Universidad Mayor de San Andrés. <https://n9.cl/y7sh7>

- Campoverde, A., Campoverde, L. y Suqui, G. (2017). Estrategias y métodos para potenciar las competencias cognitivas y profesionales en la enseñanza del derecho. *Universidad y Sociedad*, 9(5), 130-137. <https://rus.ucf.edu/cu/index.php/rus/article/view/722>
- Carrillo Flórez, F. y Gómez Lee, I. (2020). *Los mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia + MASC. Estudios, Caracterización y Compilación normativa y jurisprudencial*. Vol. II. Instituto de Estudios del Ministerio Público. <https://n9.cl/rmcnx>
- Constitución Política de Colombia (1991). *Constitución Política de Colombia 1991*. Obtenido de <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>
- Correa, L. (2008). Litigio de Alto Impacto: Estrategias alternativas para enseñar y ejercer el Derecho. *Opinión Jurídica*, 7(14), 147 - 162. Obtenido de <https://n9.cl/cj26g>
- Corte Constitucional. Sala Plena. *Sentencia C-1189/05*. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto; 22 de noviembre de 2005. <https://n9.cl/3v225>
- Corte Constitucional. Sala Plena. *Sentencia C-110/17*. M.P. Alberto Rojas Ríos; 22 de febrero de 2017. <https://n9.cl/h5czt>
- Cortina, A. y Conill, J. (Dir.) (2000). *El Sentido de las profesiones*. Verbo Divino. <https://n9.cl/6nsbla>
- Courtis, C. (2007). La educación clínica como práctica transformadora. En *Enseñanza Clínica del Derecho*. Tirant lo Blanch. <https://n9.cl/m0b8t>
- Decreto 1829 de 2013. [con fuerza de ley]. Por el cual se reglamentan algunas disposiciones de las Leyes 23 de 1991, 446 de 1998, 640 de 2001 y 1563 de 2012. (27 de agosto de 2013). Obtenido de D.O. No. 48.895: <https://n9.cl/9ni6fg>
- Decreto 491 de 2020. [con fuerza de ley]. Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección... (28 de marzo de 2020). Obtenido de D.O. No. 51270: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30039011>
- Decreto No 1950 de 1973. [con fuerza de ley]. Por el cual se reglamentan los Decretos-Leyes 2400 y 3074 de 1968 y otras normas sobre administración del personal civil. (24 de septiembre de 1973). Obtenido de D.O. No. 33.962: <https://n9.cl/vswwg>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (14 de septiembre de 2001). Concepto Sala de Consulta C.E. 1373 de 2001 Consejo de Estado - Sala de Consulta y Servicio Civil. <https://n9.cl/9qexw>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167. <https://n9.cl/ia4j>
- Dupret, B. (2007). Pluralismo jurídico, pluralidad de leyes y prácticas jurídicas: Teorías, críticas y reespecificación praxiológica. *European journal of legal studies*, 1(1).
- Escobar, R. (1999). *Teoría General de los Contratos de la Administración Pública* (Primera edición). Legis.
- Esteban, F. y Buxarrais, M. (2004). El aprendizaje ético y la formación universitaria más allá de la casualidad. *Teoría de la Educación*, (16), 91-108. <https://n9.cl/0qqf7>
- Hernández Arteaga, L. (enero-junio de 2012). Investigación cualitativa: una metodología en marcha sobre el hecho social. *Rastros Rostros*, 14(27), 57-68.
- Hernández, J. & García, J. (2010). *La aplicación del método del caso a la docencia en Historia de la Empresa*. Congreso Internacional IX Encuentro de Didáctica de la Historia Económica. Toledo. <https://n9.cl/xwyff>
- Illera, M. (2017). Relación de la teoría y la práctica en la enseñanza del derecho. *Espacios*, 38(45), 1-5. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n45/a17v38n45p20.pdf>

- Isaza, C. (1997). *Derecho disciplinario. Parte general*. Ediciones Jurídicas Gustavo Ibáñez.
- Langdell, C. (1990). *Selection of Cases on the Law of Contracts: With References and Citations. Prepared for use as a Text-book in Harvard Law School*. Harvard.
- Leal, Y., Rodríguez, C., León, A., Villamizar, Y., y Rodríguez, M. (2018). Integración social de la población víctima del conflicto armado en el asentamiento humano la fortaleza ubicado en el anillo vial occidental de la ciudad de Santo José de Cúcuta-Colombia. *Saber, Ciencia y Libertad*, 13(2), 50-64. <https://n9.cl/jqzpb>
- León, A., Rodríguez, C., & Leal, Y. (2017). Análisis a la integración local caso la fortaleza. *Advocatus*, 14(28), 17-34. <https://n9.cl/c5ar9>
- Ley 2113 de 2021. Por medio de la cual se regula el funcionamiento de los consultorios jurídicos de las instituciones de educación superior. <https://n9.cl/73o1es>
- Ley 1564 de 2012. Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones. 12 de julio de 2012. Obtenido de <https://n9.cl/wr61am>
- Ley 583 de 2000. Por la cual se modifican los artículos 30 y 9 del Decreto 196 de 1971. 12 de junio de 2000. D. O. No. 44.042. <https://n9.cl/papq1>
- Ley 640 de 2001. Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones. 5 de enero de 2001. D. O. No. 44303. <https://n9.cl/ptb71>
- Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. 05 de febrero de 5 de febrero de 2002. <https://n9.cl/ng296>
- Ley 842 de 2003. Por la cual se modifica la reglamentación del ejercicio de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares, se adopta el Código de Ética Profesional y se dictan otras disposiciones. 9 de octubre de 2003. D. O. No. 45.340. [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-105031\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-105031_archivo_pdf.pdf)
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa: síntesis conceptual. *Investigación en Psicología*, 9(1), 123-146. <https://n9.cl/a2lsn>
- Martínez, M., Buxarrais, M., y Bara, F. (2002). La universidad como espacio de aprendizaje ético. *Iberoamericana de Educación*, (29), 17-43. <https://n9.cl/d7u6i>
- Moncada, N., Perdomo, K., y Cuza, A. (2016). *Impacto del consultorio jurídico y centro de conciliación de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Santa Marta en la comunidad Samaria de estratos 1, 2 y 3* [Trabajo de grado en Derecho, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://n9.cl/ue5y6>
- Ortega, J. (2001). *Misión de la Universidad*. s. n. <http://www.esi2.us.es/~fabio/mision.pdf>
- Palacios, M., Atariguana, G., & Suqui, G. (2017). Desarrollo de competencias en el estudiante de Jurisprudencia de la Universidad Técnica de Machala. *Conrado*, 13(60), 133-139. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/585>
- Puig, J. (1996). *La construcción de la personalidad moral*. Paidós.
- Ricardo, R. (2012). Teoría, práctica y aprendizaje profesional. *Educación y educadores*, 7, 137-156. <https://www.redalyc.org/pdf/834/83400710.pdf>
- Ricoeur, P. (2015). *El conflicto de las interpretaciones*. Fondo de Cultura Económica.
- Sandoval, C. (2002). *Investigación cualitativa*. ARFO. <https://n9.cl/f2r4>
- Universidad Libre (4 de diciembre de 2002). Acuerdo No 11 de 2002. <https://n9.cl/fc2px>