# Justicia

## PARA TODOS LOS DÍAS

### MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Justicia

CAJA DE HERRAMIENTAS
MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"

USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

TU VOZ CUENTA
CHOCÓ
MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

USAID

Anupama Rajaraman
Directora USAID

Robert Rhodes
Director de la oficina de Construcción
de Paz y Gobernabilidad

Eric Raymond
Subdirector de la oficina de Construcción
De Paz y Gobernabilidad

Amalia Eraso
Líder del equipo de Justicia
y Seguridad Ciudadana

Hernando Sánchez
Especialista en Desarrollo

Fotografías; Programa Justicia Inclusiva de USAID

Esta publicación fue posible gracias al apoyo del pueblo de los Estados Unidos a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos y opiniones expresados en esta cartilla son responsabilidad de Círculo de Estudios y no representan las opiniones de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.

# CONTENIDO


## INTRODUCCIÓN

1 A los métodos de resolución de conflictos
Generalidades; qué son, para qué sirven

## ELEMENTOS

3 De los métodos de resolución de conflictos
Definición, actores, situaciones

## CONCILIACIÓN

5 Tipos de conciliación
Actores, utilidad, rutas

## MEDIACIÓN

12 Tipos de mediación
Actores, utilidad, rutas

## CONCLUSIONES

23 Síntesis y recomendaciones

# INTRODUCCIÓN

¿Te gustaría descubrir una forma sencilla y gratuita de resolver conflictos en tu comunidad sin tener que recurrir a los sistemas de justicia tradicional?

Los métodos de resolución de conflictos ofrecen diversas oportunidades para solucionar disputas de manera eficaz, facilitando el acceso a la justicia, la construcción de paz, la reparación del tejido social, el fortalecimiento de las relaciones humanas, así como ahorrando tiempo y recursos, y previniendo conflictos futuros, entre otros beneficios.

Si te encuentras involucrado en un conflicto, existen alternativas que puedes utilizar para buscar una solución justa y satisfactoria. Entre estos métodos se encuentran la conciliación en derecho y en equidad, así como la mediación comunitaria, mediación intercultural y mediación escolar. Todos estos enfoques pueden aplicarse a cualquier asunto no prohibido por la ley. Es importante tener en cuenta que estos métodos se aplican a conflictos "transigibles", es decir, aquellos en los que las partes involucradas pueden llegar a un acuerdo o compromiso; conflictos "conciliables", que pueden ser objeto de un proceso de conciliación; y también mediante el desistimiento, donde una de las partes decide retirar o renunciar a su reclamación o demanda.

Al utilizar estos recursos, podrás encontrar vías para resolver problemas de manera pacífica y colaborativa, evitando así la necesidad de recurrir a procedimientos judiciales costosos y largos. ¡Anímate a explorar estas alternativas para resolver conflictos y construir una comunidad más armoniosa!

# ELEMENTOS

Programa Nacional
de Justicia en Equidad
Programa Nacional de
Conciliación

*¿Quiénes son las personas mediadores y conciliadoras?* Son personas imparciales capacitadas en la resolución de conflictos. La persona conciliadora actúa como intermediaria, identificando puntos de acuerdo y desacuerdo para ayudar a las partes a llegar a una concertación, sin poder imponer una solución.

El/la mediador/a crea un ambiente seguro donde las partes pueden expresar sus preocupaciones, facilitando la identificación de soluciones que sean mutuamente beneficiosas.

Ambos roles buscan resolver disputas sin recurrir a procesos legales tradicionales.

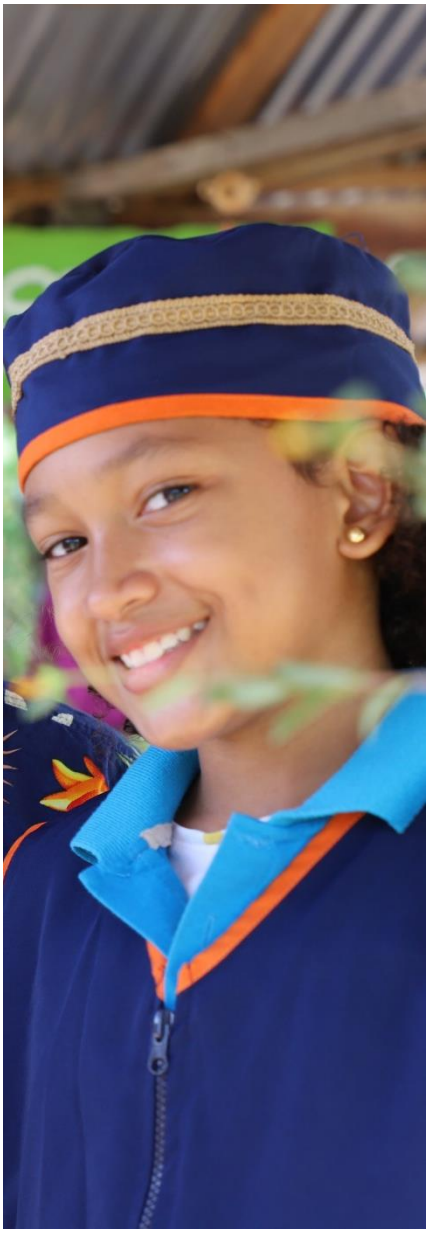
*¿Cuáles son las ventajas de los MRC?* Son gratuitos y eficientes; está al alcance de todas y todos, son confidenciales y tendrás el respaldo de una persona capacitada que te acompañará en el proceso de conciliación o mediación para reparar y asegurar que no se repita los conflictos. Además de ello, busca fomentar la comunicación, comprensión, y construcción de consensos.

# CONCILIACIÓN

*¿Qué es la conciliación?* La conciliación es un proceso a través del cual las partes involucradas en un conflicto recurren a la ayuda de un tercero imparcial, conocido como conciliador o conciliadora para facilitar la comunicación y la búsqueda de soluciones mutuamente aceptables. Este método se compone de dos líneas de acción, la conciliación en derecho y en equidad.

*¿En qué situaciones aplica la conciliación?* La conciliación es posible en diferentes situaciones, desde conflictos familiares, pasando por disputas relacionadas con asuntos de tierras, hasta disputas comerciales y comunitarias. Es un método flexible y colaborativo, y muy participativo en comparación con un proceso judicial tradicional.

*¿La persona conciliadora debe ver pruebas y darle la razón a alguna de las partes?* **NO**. El espacio no es para presentar pruebas, además la persona conciliadora no se encargará de darle la razón a alguna de las partes, pues entorpecería el desarrollo del proceso conciliatorio.



# CONCILIACIÓN EN EQUIDAD

La conciliación en Equidad es un método de resolución de conflictos en el cual se soluciona una disputa con la ayuda de un tercero imparcial y capacitado. La persona conciliadora en equidad es reconocida por la comunidad, se encuentra capacitada para resolver conflictos y promover la convivencia en barrios y comunidades. La conciliación sirve para solucionar conflictos comunes entre vecinos o integrantes de una comunidad, como, por ejemplo, deudas, arriendos, basuras, entre otros. También garantiza el acceso a la justicia en lugares donde es difícil y costoso recurrir a los tribunales. Además, fomenta la construcción de una convivencia pacífica, promoviendo la autonomía de la ciudadanía para resolver los conflictos.

*¿En qué casos no se puede usar la conciliación en equidad?* En caso de delitos no "querellables" (es decir, aquellos que debe investigar obligatoriamente la Fiscalía, en los que no se permite retirar la denuncia), como; violencia contra la mujer, secuestro; homicidio; lesiones que dejen deformidad o incapacidad mayor a 60 días; en pleitos con el Estado; en materia de prestaciones sociales en una liquidación laboral; violación de Derechos Humanos; Uniones Maritales de Hecho, Matrimonios y Divorcios; en casos de violencia sexual; violencia intrafamiliar; temas tributarios; conductas ilegales. *¿Cómo puedo acceder a la conciliación en equidad?* Pregunta en la alcaldía municipal, juzgado, inspección de policía, en las organizaciones de sociedad civil o llama a la policía nacional y allí tendrás un listado con los números y ubicación de las/los conciliadoras/es en equidad, visita o llámalos y cuéntela la situación.

## EJEMPLO

María y Carlos son amigos y vecinos. María le pidió prestado a Carlos una suma considerable de dinero debido a problemas financieros, acordando devolverlo en un año con intereses. Sin embargo, María no pudo cumplir con el acuerdo debido a dificultades económicas inesperadas. Intentó comunicarse con Carlos para explicar su situación, pero hubo malentendidos y falta de transparencia en su comunicación, lo que afectó su relación. Ambos decidieron resolver el conflicto sin recurrir a acciones legales y buscaron una solución justa a través de un proceso de conciliación. Contactaron a Heidi, una conciliadora en equidad, y acordaron una audiencia. Durante la audiencia, María argumentó que intentó comunicarse, mientras que Carlos afirmó que la evitaba debido a su molestia y mencionó haberla visto gastando dinero en una fiesta, lo cual le parecía extraño. Heidi intervino para mantener la calma y asegurarse de que ambos tuvieran la oportunidad de expresarse. Después de aclarar malentendidos, como el incidente de la fiesta, Heidi propuso establecer un nuevo plazo en el que María pagaría un poco más. Ambos estuvieron de acuerdo con esta solución y se comprometieron a cumplirla, dejando un acta de conciliación como registro de su acuerdo.

# CONCILIACIÓN EN DERECHO

Es un método en la que dos o más personas gestionan sus conflictos, con la ayuda de una/un conciliadora/or. Esta persona conciliadora puede ser servidor o servidora pública, pudiendo acudir ante entidades como: procuraduría elegida, comisaria de familia, inspección de trabajo, delegación de la Defensoría del Pueblo o notaria, y excepcionalmente juzgados civil y personería. La Conciliación en Derecho es válida para casos de “desistimiento”, “transacción” y conciliación.

*¿Cómo acceder a la conciliación enderecho?* A través de la Alcaldía, Comisarías, Personería, Fiscalía, Procuraduría, Instituto de Bienestar Familiar, Defensoría del Pueblo, Inspecciones de Policía, centros de conciliación privados como los de cámaras de comercio, consultorios jurídicos de universidades y organizaciones no gubernamentales.

*¿Dónde puedo encontrar apoyo para temas familiares?* Personas que concilian en centros de conciliación, defensores/as, comisarias/os de familia, delegados/as regionales, seccionales de la Defensoría del Pueblo, agentes del ministerio público ante las autoridades judiciales y administrativas en temas de familia, notarios/as e inspector/a de policía.

Si no hay ninguno de los anteriores en el respectivo municipio, las/os personeras/os y las/os juezas/ces civiles o promiscuos municipales. ¿Dónde puedo encontrar apoyo en asuntos civiles? Las/os personeras/os tienen la capacidad como conciliador/a en derecho. Las/os juezas/ces civiles y promiscuos tienen la capacidad como conciliador/a en derecho en los conflictos civiles, laborales y de familia.

*¿Dónde puedo encontrar apoyo en asuntos civiles?* Las/os personeras/os tienen la capacidad como conciliador/a en derecho. Las/os juezas/ces civiles y promiscuos tienen la capacidad como conciliador/a en derecho en los conflictos civiles, laborales y de familia. Asimismo, la/el Inspectora/r de Policía tienen conocimiento sobre los temas civiles.

*¿Dónde puedo encontrar apoyo en asuntos laborales?* Las/los inspectoras/es de trabajo tienen la capacidad de atender audiencias de conciliación extrajudiciales en derecho. *¿Dónde puedo encontrar apoyo en asuntos penales?* Las personas fiscales están debidamente capacitadas para llevar a cabo la Conciliación, asegurando que las víctimas tengan acceso a su derecho fundamental de recibir pronta reparación por los daños ocasionados a raíz de actos delictivos perpetrados por las personas autoras del delito o por un tercero con responsabilidad civil.

Recuerda, si tienes alguna duda, puedes buscar información en internet; si no tienes acceso a internet, seguramente en la Personería de tu municipio, o las personas funcionarias de la Defensoría del Pueblo, o los equipos de trabajo de las organizaciones de la sociedad civil podrán orientarte,

## EJEMPLO

Luisa y Andrés son una expareja con dos hijos menores. Tras su separación, surgen conflictos relacionados con los alimentos y la custodia de los hijos. Luisa afirma que Andrés no cumple adecuadamente con su obligación de pagar los alimentos, lo que genera dificultades financieras y tensiones en su hogar. Por otro lado, Andrés argumenta que Luisa obstaculiza su derecho a tener una relación significativa con los hijos y participar en su crianza. Ambos padres reconocen la importancia de mantener una relación saludable en beneficio de los niños y buscan una solución que garantice su bienestar, establezca una contribución justa para su manutención y promueva la participación equitativa de ambos padres. Consultan en la Defensoría y se les sugiere contactar a Karina; una inspectora de Policía con experiencia en conciliación en derecho. Se reúnen con ella y exponen sus conflictos. Después de mediar y conversar sobre la situación, llegan a un acuerdo sobre el pago de alimentos y el tiempo que Andrés puede pasar con los hijos. Ambos padres ceden en sus posiciones para lograr un acuerdo que beneficie a todos.

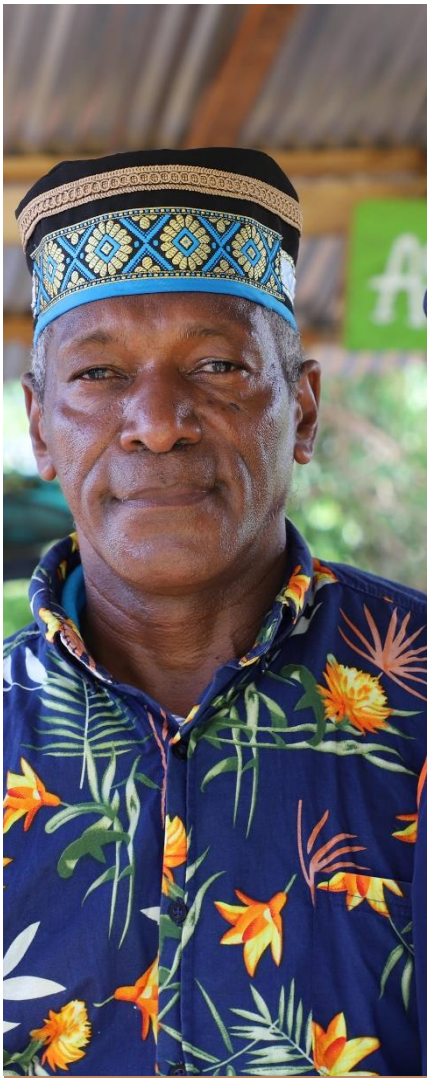
# MEDIACIÓN

*¿Qué es la mediación?* La mediación es un proceso en que una persona intermediaria facilita la comunicación entre las partes.

El objetivo de la mediación es ayudar a alcanzar un acuerdo sin necesidad de recurrir a un tribuna o a un juicio.

*¿En qué situaciones aplica la mediación?* Para solucionar conflictos derivados de diferencias en la convivencia, o el incumplimiento de acuerdos -formales o informales-. Tal búsqueda de soluciones se basa en el diálogo orientado por un tercero imparcial que busca un consenso.

Al igual que en la Conciliación, este no es un espacio que imita el procedimiento penal, es decir, no se basa en la presentación de pruebas, en la indagación a testigos, y en la sentencia o decisión de un tercero. Es, como se ha indicado, el esfuerzo por llegar acuerdos basados en el diálogo y el establecimiento de acuerdos entre las partes.



# MEDIACIÓN COMUNITARIA

La Mediación Comunitaria representa una valiosa alternativa para la resolución de conflictos dentro de una comunidad. Es una concepción de justicia profundamente arraigada en dicho entorno, por lo cual resulta importante que quienes ejerzan como mediadores vivan y sean miembros activos de la comunidad. El rol del mediador consiste en facilitar el diálogo y la búsqueda de soluciones pacíficas y respetuosas entre las personas involucradas en el conflicto. Estas personas mediadoras, a menudo líderes comunitarios con una formación especializada, desempeñan un papel fundamental en el apoyo y la resolución de los desacuerdos.

*¿Por qué es importante la mediación comunitaria?* En primer lugar, porque la existencia humana es, esencialmente, comunitaria. La Mediación Comunitaria busca reconstruir la relación entre las personas en conflicto y promover los Derechos Humanos; se enfoca en encontrar soluciones viables utilizando los conocimientos y prácticas propias de la comunidad. A través de este mecanismo, las partes en conflicto tienen la oportunidad de reflexionar sobre sus acciones y adquirir habilidades y herramientas para restablecer las relaciones y lograr acuerdos duraderos.

*¿Cómo se elige a la persona mediadora?* La gente del barrio, vereda o la comunidad es la que elige a las/os mediadoras/es. Lo fundamental es que estén interesadas/os en ayudar a resolver los conflictos de la comunidad y que busquen acuerdos prácticos y originales para encontrar soluciones justas y adecuadas.

*¿Para qué sirve la mediación comunitaria?* La Mediación Comunitaria tiene como objetivo principal ayudar a las personas a resolver sus conflictos mediante el diálogo, mejorando así las relaciones y la vida en comunidad. A través de este proceso, quienes están directamente involucrados en la situación pueden encontrar sus propias soluciones y llegar a acuerdos mutuamente satisfactorios.

Además, esta práctica resulta especialmente beneficiosa para aquellas personas que residen en zonas rurales distantes de los centros urbanos, ya que les brinda acceso a mecanismos de solución de conflictos en su propio territorio. *¿Qué tipo de conflictos usa la mediación comunitaria?* La mediación comunitaria es una estrategia efectiva para abordar y resolver conflictos que surgen dentro de una comunidad y que afectan la sana convivencia entre los vecinos. Estos conflictos pueden ser de diversa índole, como: En la vecindad y en la comunidad, peleas por cosas como el ruido que no nos deja en paz, el mal comportamiento de las mascotas, disputas sobre los límites y los derechos de paso, entre otras cosas. Conflictos que afectan la armonía. Estos conflictos pueden manifestarse a través de discusiones y acciones físicas de menor gravedad, pero que no causan daño físico importante. Conflictos por no pagar las deudas que se tienen, discusiones familiares por herencias, desacuerdos con las/os vecinas/os por préstamos de dinero, incumplimiento de acuerdos de préstamos informales y muchas otras situaciones relacionadas con el dinero.

*¿En qué casos no se usa la mediación comunitaria?* La Mediación Comunitaria no se aplica para lidiar con peleas violentas, como la violencia en la familia. Tampoco se utiliza en casos de negocios ilegales ni en situaciones de lesiones graves o que causen daños permanentes. ¡La mediación comunitaria es totalmente gratis! La persona mediadora no podrá realizar cobro alguno por este servicio.

Si necesitas de la mediación comunitaria, puedes acudir directamente a las/os Mediadoras/es de tu localidad. Puedes obtener información sobre su ubicación y servicio en las Juntas de Acción Comunal, en comités locales de justicia o en instituciones como la Alcaldía, las Corregidurías, las Comisarías de Familia, la Casa de Justicia, los Centros de Convivencia o incluso en las estaciones de Policía.

## EJEMPLO

En un vecindario, las familias Rodríguez y Gómez tenían conflictos debido a que el perro de los Rodríguez causaba problemas en el jardín de los Gómez. Buscaron la ayudade Valentina, una mediadora, para resolver el conflicto pacíficamente. Valentina se reunió con ambas familias por separado y luego organizó una reunión conjunta en el centro comunitario. Estableció reglas de comunicación y ayudó a identificar problemas subyacentes. Las familias lograron expresar sus preocupaciones y encontraron intereses comunes. Generaron opciones y llegaron aun acuerdo que incluía la instalación de una cerca y actividades comunitarias conjuntas. Valentina redactó un documento con los términos acordados. Gracias a la mediación, los Rodríguez y los Gómez resolvieron el conflicto de manera colaborativa y pacífica, mejorando su relación y restaurando un ambiente amigable en el vecindario.

# MEDIACIÓN ESCOLAR

La mediación escolar es importante para solucionar los Conflictos que ocurren en las escuelas o en los colegios. Por eso es necesario contar con personas que ayuden a resolver las disputas de manera pacífica. La mediación ayuda a que todas/os se escuchen y encuentren soluciones justas. Así, el colegio se vuelve un lugar más armonioso y seguro para todas/os.

*¿Cuándo ocurre?* Cuando las personas en una escuela o colegio deciden resolver sus conflictos. La persona mediadora ayuda a que todas/os puedan hablar y entenderse mejor. Juntas/os encuentran soluciones que funcionen para todas/os y que satisfagan sus necesidades y deseos. Es un proceso de participación para mejorar la convivencia en los contextos escolares.

*¿Qué tipos de conflictos aborda la mediación escolar?* Es importante tener en cuenta que la mediación escolar se ocupa de resolver conflictos categorizados en situaciones "tipo1"; estas situaciones corresponden a aquellas que se manejan de forma incorrecta y son ocasionales, afectando negativamente el ambiente escolar, pero sin causar daño físico ni en la salud. A continuación, se presentan algunos ejemplos:1. Malentendidos. 2. Chismes. 3. Insultos y falta de respeto verbal. 4. Problemas que surgen en plataformas como redes sociales, donde se comparten mensajes o fotos inapropiadas o se hacen comentarios negativos. 5. Comentarios que menosprecian o ridiculizan a alguien. 6. Juegos o actividades físicas que se vuelven demasiado agresivos y

pueden causar daño emocional. 7. Exclusión de alguien de un grupo de trabajo o diversión.

*¿Quién puede utilizar la mediación escolar?* Está abierta para todas/os en el colegio, ¡todas/os pueden participar! No importa si eres estudiante, profesor/a, director/a, o personal administrativo. La idea es que podamos trabajar para crear un ambiente escolar tranquilo y seguro. Si tienes algún problema o conflicto, no dudes en buscar la mediación escolar, ¡está para ayudar a todos y todas!. Y *¿Quién puede ser mediador/a escolar?* Recuerda que las/os medidoras/es pueden ser estudiantes o docentes de la institución educativa.

## EJEMPLO

Laura y Sofía, dos estudiantes de octavo grado, han tenido conflictos constantes en el salón de clases. Deciden participar en un proceso de mediación escolar facilitado por Juan, un mediador. Laura expresa sentirse herida por las burlas de Sofía, mientras que Sofía se siente atacada por las provocaciones de Laura. Juan ayuda a ambas a identificar sus necesidades y descubren que desean un ambiente escolar pacífico y respetuoso. Generan opciones como establecer reglas de convivencia, límites para las bromas y fomentar la empatía. Laura y Sofía deciden implementar estrategias como hablar directamente sobre los problemas y disculparse si se lastiman. Se establece un plan de acción con pasos específicos y se programa una reunión de seguimiento. Ambas se comprometen a respetar el acuerdo y Juan continúa brindando apoyo para crear un ambiente escolar más armonioso.

# MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Hay situaciones conflictivas que evidencian las diferencias entre Colectivos culturales como pueblos indígenas, colectivos campesinos, comunidades afro, Rom, migrantes, entre otros actores en una comunidad. Estas diferencias pueden ser por cosas como, uso o propiedad de la tierra, explotación de recursos, derechos sobre fuentes hídricas, por citar algunos ejemplos. Cada grupo y/o colectivo tiene sus propios intereses, valores, costumbres y tradiciones culturales. Pero, si manejamos estos conflictos adecuadamente, también pueden surgir oportunidades para crear un cambio social positivo y fortalecer el tejido social de la comunidad.

*¿Y, entonces, cómo podría definirse la mediación intercultural?* La mediación intercultural es un proceso que busca resolver conflictos entre grupos culturales. Es voluntario, confidencial, gratuito y seguro. Su objetivo es transformar los conflictos que surgen cuando hay intereses colectivos en tensión. Durante este proceso, alguien imparcial, ya sea un apersona o un equipo de mediadoras/es interculturales, ayuda a gestionar el conflicto.

*¿Cuáles son los conflictos interculturales que se pueden mediar?* Estos conflictos pueden ser tanto materiales como inmateriales. A continuación, te presentamos algunos ejemplos de conflictos interculturales: Conflictos relacionados con la administración y ordenamiento del territorio, conflictos relacionados con la toma de decisiones inconsultas sobre territorios compartidos o solapados. Conflictos por discriminación o exclusión por la identidad cultural o el no

reconocimiento del derecho propio, conflicto por expresiones culturales como el folclor, los símbolos, la música, expresiones artísticas, bailes, ceremonias, arquitectura, formas de comportarse, de vestirse o formas de resolver los conflictos.

## EJEMPLO

Se ha producido un conflicto entre un grupo de artistas locales y miembros de una comunidad religiosa. Los artistas locales han estado organizando eventos y exposiciones que incluyen formas de expresión artística que algunos miembros de la comunidad religiosa consideran ofensivas y contrarias a sus creencias. Ante esta situación, se decide realizar una mediación intercultural para abordar el conflicto y encontrar una solución que promueva la convivencia pacífica y el respeto mutuo. El equipo de mediadores se reúne con cada grupo por separado para comprender sus preocupaciones, perspectivas y valores relacionados con la expresión artística. Los artistas expresan su deseo de libertad creativa y de poder expresar sus ideas a través del arte; mientras que los miembros de la comunidad religiosa expresan su preocupación por la preservación de sus creencias y valores sagrados. Durante las sesiones conjuntas de mediación, se fomenta el diálogo respetuoso y se busca un terreno común en el que ambas partes puedan encontrar soluciones. Los mediadores ayudan a ambas partes a entender las motivaciones y perspectivas del otro grupo. Como resultado, se establecen acuerdos como la creación de espacios específicos para la expresión artística respetando las sensibilidades culturales y religiosas, y la implementación de pautas y protocolos para la selección y exhibición de obras de arte. El objetivo es encontrar un equilibrio que permita la libertad creativa de los artistas y el respeto a las creencias de la comunidad religiosa, promoviendo la comprensión y el respeto armonioso.

# CONCLUSIONES

Beneficios y bondades de los MRC; La mediación y conciliación son herramientas altamente efectivas que facilitan el acceso a la justicia y ofrecen una amplia gama de beneficios tanto para las partes involucradas como para el sistema judicial en general. A continuación, enumeramos algunos de los principales beneficios que estos métodos alternativos de resolución de conflictos brindan:

1. Promueven el diálogo y la autogestión de los conflictos, fomentando la participación de las partes para llegar a un acuerdo mutuamente aceptable.

2. Evitan el escalonamiento de los conflictos hacia problemas mayores, al abordar las disputas de manera oportuna y evitar que se conviertan en disputas prolongadas y costosas.

3. Brindan una justicia pronta y efectiva, acortando los plazos y permitiendo una resolución más rápida en comparación con los procedimientos judiciales tradicionales.

4. Facilitan la defensa y protección de los derechos, al permitir que las partes expresen sus preocupaciones y puntos de vista de manera confidencial y segura.

5. Fortalecen la convivencia entre las personas al buscar soluciones que promuevan la reconciliación y la comprensión mutua.

6. Permiten que las partes involucradas tengan un mayor control sobre el proceso y las soluciones propuestas, lo que conduce a acuerdos más personalizados y satisfactorios.

7. Garantizan la confidencialidad de las discusiones y negociaciones, lo que brinda un ambiente seguro para abordar temas delicados y privados.

8. Son procesos gratuitos o de bajo costo, lo que disminuye la barrera financiera para acceder a la justicia y resolver conflictos.

9. Implican un menor desgaste emocional, ya que se centran en la resolución constructiva del conflicto y reducen el estrés y la tensión emocional que suelen estar presentes en los procesos judiciales.

En conclusión, tanto la conciliación como la mediación ofrecen una serie de ventajas que hacen que la resolución de conflictos sea más efectiva, eficiente y satisfactoria para todas las partes involucradas. Estos métodos alternativos de resolución de conflictos han demostrado ser exitosos en numerosos casos y se han convertido en opciones cada vez más valoradas para alcanzar una justicia más accesible y equitativa.

Para terminar, si estás interesada/o en profundizar sobre el tema, te invitamos a conocer la Caja de Herramientas, Métodos de Resolución de Conflictos, en el siguiente link o escaneando el código QR;

https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/caja-herramientas-mrc

# MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS