

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE PERSONAS MIGRANTES, REFUGIADAS Y RETORNADAS

NOVIEMBRE, 2022



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



ABA
AMERICAN BAR ASSOCIATION
Rule of Law Initiative

**Freedom
House**

Internews
Local voices. Global change.

 **Universidad de
los Andes**

Facultad
de Derecho

Consultorio
Jurídico - CJ

CJM - Clínica Jurídica para
Migrantes
Centro de Conciliación

Conectando Caminos
por los Derechos

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE PERSONAS MIGRANTES, REFUGIADAS Y RETORNADAS

NOVIEMBRE, 2022



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



ABA
AMERICAN BAR ASSOCIATION
Rule of Law Initiative

Freedom House

Internews
Local voices. Global change.

 **Universidad de los Andes**

Facultad de Derecho

Consultorio Jurídico - CJ

CJM - Clínica Jurídica para Migrantes
Centro de Conciliación

Primera edición: noviembre de 2022

© Universidad de los Andes
Facultad de Derecho
Clínica Jurídica para Migrantes

Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)

Programa Conectando Caminos por los Derechos

Pact

ABA ROLI

Freedom House

Internews

Este documento fue elaborado por:

Laura Jaramillo, asistente legal del proyecto.

Sergio García, abogado conciliador del proyecto.

Emilce Coy, asesora legal del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad de los Andes.

Bajo la supervisión de:

Laura Cristina Dib-Ayesta, directora de la Clínica Jurídica para Migrantes y miembro del Centro de Estudios en Migración (CEM) de la Facultad de Derecho de la Universidad de los Andes. Directora del proyecto.

Julián Solórzano, coordinador del proyecto.

Este manual fue posible gracias al apoyo generoso del pueblo de los Estados Unidos, a través de USAID. El contenido de esta publicación es responsabilidad de la Universidad de los Andes y no necesariamente refleja el punto de vista de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.

Fecha de cierre del documento:

11 de noviembre del 2022.

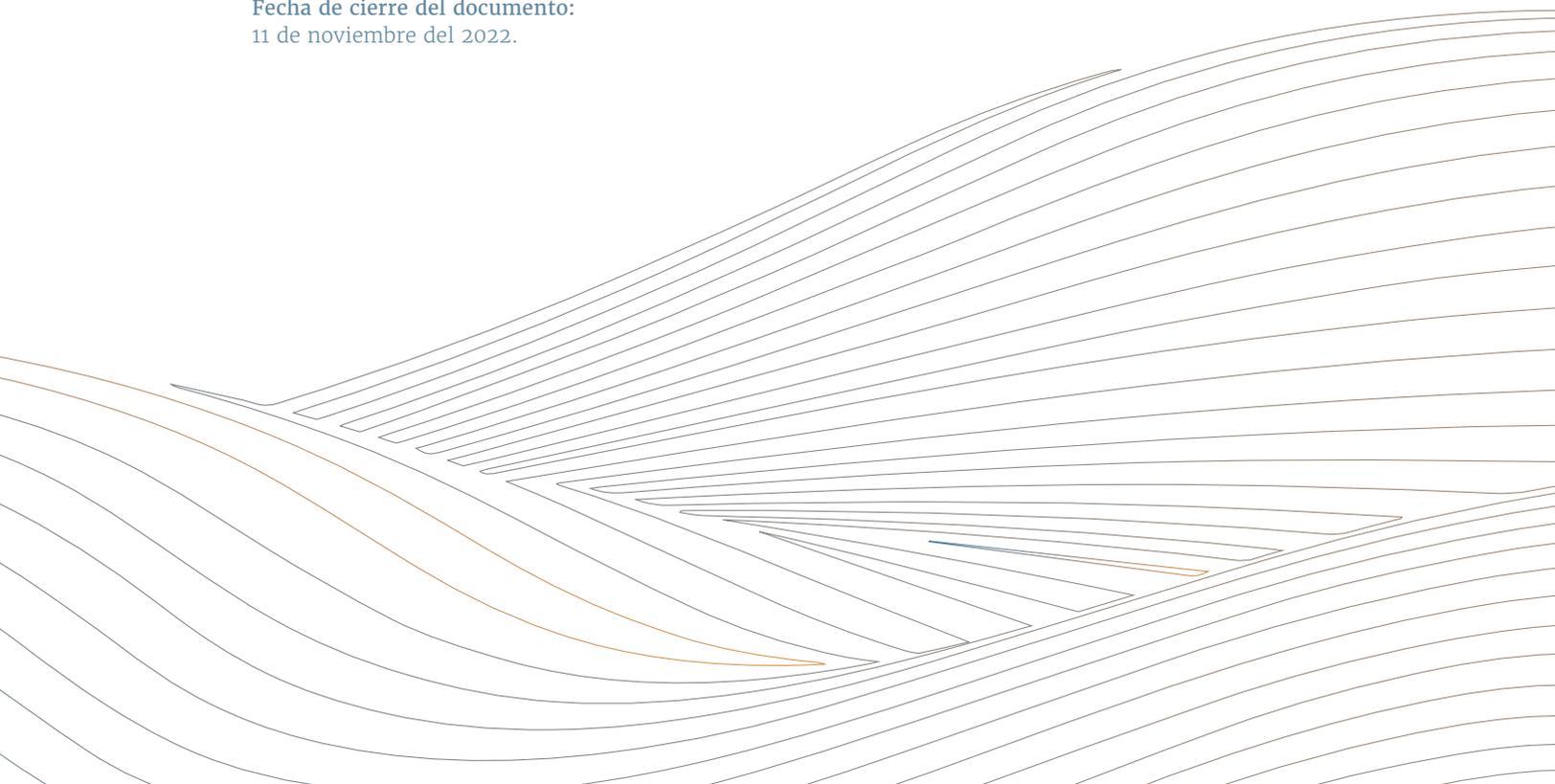


Tabla de contenido

Abreviaturas · 7

Definiciones · 9

Introducción · 17

Principios transversales a la atención · 19

1. Implementación de un enfoque de derechos humanos, de género y diferencial en la gestión de casos y asistencia jurídica · 21

1.1. Enfoque de derechos humanos · 21

1.2. Enfoque de género · 23

1.2.1. Estudio de caso: asistencia jurídica a una mujer trans · 26

1.3. Enfoque diferencial para personas en situación de discapacidad · 27

1.3.1. Estudio de caso: asistencia jurídica a persona en situación de discapacidad · 31

2. Recepción, atención y orientación de casos de personas con necesidad de protección internacional · 33

2.1. Recepción · 33

2.2. Atención · 34

2.3. Orientación · 37

2.3.1. Criterios para la admisión de casos · 39

2.3.2. Buenas prácticas para la gestión de casos admitidos · 41

2.3.3. Criterios para la referenciación o derivación externa de casos	· 43
2.4. Brigadas jurídicas en territorio	· 44
2.4.1. Estudio de caso: atención en territorio a población en situación de vulnerabilidad	· 46
<hr/>	
3. Debida documentación de casos atendidos y caracterización de la población con necesidad de protección internacional	· 47
3.1. Documentación	· 47
3.2. Caracterización de la población	· 49
3.2.1. Estudio de caso	· 50
<hr/>	
4. Identificación de patrones de violaciones de derechos a personas migrantes y refugiadas para el diseño de estrategias de incidencia y litigio estratégico	· 52
4.1. Identificación de patrones de vulneraciones de derechos humanos	· 52
4.2. Diseño de estrategias de litigio estratégico	· 54
4.2.1. Criterios de selección del caso para el litigio estratégico	· 54
4.2.2. Elementos de la estrategia	· 56
4.3. Incidencia	· 59
<hr/>	
5. Buenas prácticas sobre atención a población migrante y refugiada en asuntos de conciliación y/o mediación comunitaria	· 61
5.1. Nociones básicas	· 61
5.1.1. ¿Qué son los MRC?	· 61
5.1.2. ¿Qué es la conciliación?	· 62
5.1.3. ¿Qué es un centro de conciliación?	· 62
5.1.4. ¿Cuál es el papel del conciliador?	· 63

5.1.5. ¿Cuáles son los requisitos para ejercer como conciliador?	64
5.1.6. ¿Cuáles son los beneficios de la conciliación?	64
5.1.7. ¿Todas las audiencias de conciliación terminan en acuerdo?	64
5.1.8. ¿Por qué promover el uso de la conciliación en las comunidades?	65
5.1.9. ¿Resulta útil la conciliación para la atención de conflictos de la población migrante?	65
5.2. Práctica del procedimiento conciliatorio	65
5.2.1. Etapa previa	68
5.2.2. Audiencia de conciliación	72
5.2.3. Trámites posteriores a la audiencia	76
5.3. Estudio de caso	77
<hr/>	
6. Consideraciones éticas y conductas del cuidado de los equipos que brindan la asistencia jurídica	86
<hr/>	
7. Anexos	88
a. Formato de documentación	88
b. Formato de caracterización	90
c. Formato de seguimiento	91
d. Formato de archivo	92
e. Formato de remisión	92
f. Flujograma de los pasos de la atención	93
g. Formato de citación a las partes para audiencia de conciliación	94
h. Formato de suscripción de acta de conciliación	96
i. Formato de constancia de imposibilidad de acuerdo	99

- j. Formato de constancia de inasistencia a la audiencia · **101**
- k. Formato de informe de suspensión de audiencia · **103**
- l. Formato de informe de conciliador · **105**
- m. Formato de seguimiento al acuerdo conciliatorio · **106**
- n. Carta de derechos y deberes de la persona atendida · **107**
- o. Carta de consentimiento informado de la persona atendida · **109**

Abreviaturas

ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
CCD	Conectando Caminos por los Derechos
DD. HH.	Derechos humanos
DUDH	Declaración Universal de Derechos Humanos
ETPMV	Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos
LGBTI+	Población lesbiana, gay, bisexual, transgénero e intersexual
MRC	Mecanismos de resolución de conflictos
PEP	Permiso Especial de Permanencia
PNPI	Persona con necesidad de protección internacional
PPT	Permiso por protección temporal
SC2	Salvoconducto de permanencia
VBG	Violencias basadas en género

Definiciones

Acceso a la justicia¹: capacidad de una persona de hacer pleno uso de los procedimientos judiciales o extrajudiciales existentes con el objetivo de proteger sus derechos y obtener reparación por violaciones a estos. También incluye el acceso a instituciones informales, como marcos consuetudinarios o mecanismos de resolución de disputas. Es un pilar fundamental para abordar la impunidad y garantizar el estado de derecho.

Apátrida²: persona que no sea considerada como nacional suyo por ningún Estado, conforme a su legislación.

Asistencia jurídica o legal³: servicio que los abogados prestan a las personas que precisan de sus conocimientos jurídicos para defender sus derechos.

Brigada jurídica: actividades de descentralización de los servicios jurídicos que se desarrollan en territorios en los cuales residen o confluyen comunidades que enfrentan barreras para acudir a las instalaciones físicas en donde se prestan estos servicios.

Buenas prácticas⁴: medios para promover la aplicación de las normas y principios existentes tanto a nivel nacional como internacional. En el contexto de los movimientos migratorios mixtos se refiere a una práctica innovadora, interesante y estimulante que contribuye a la creación de una política migratoria sensible a la protección y que tiene el potencial de ser transferida, en su totalidad o en parte, a contextos similares.

1 PNUD. Access to Justice: Practice Note. (2004). https://www.un.org/ruleoflaw/files/Access%20to%20Justice_Practice%20Note.pdf

2 ONU. Asamblea General, Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, United Nations Treaty Series, vol. 189, p. 137 (1951). <https://www.refworld.org/es/docid/47160e532.html>

3 Real Academia Española. *Diccionario panhispánico del español jurídico*. Definición de asistencia jurídica, (s. f.). <https://dpej.rae.es/lema/asistencia-jur%C3%ADdica>

4 ACNUR. Glosario, el plan de los 10 puntos en acción. (s. f.). <https://www.acnur.org/5c59cfe44.pdf>

Discapacidad⁵: un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Discriminación⁶: toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se base en determinados motivos, como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento o cualquier otra condición social, y que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas.

Enfoque de acción sin daño⁷: política a través de la cual una organización se compromete con el respeto, la seguridad, la dignidad y los derechos de las personas que participan en programas y proyectos, mediante acciones sensibles y proactivas, la asesoría de expertos y el compromiso de identificar, reportar y gestionar situaciones de riesgo en el cumplimiento de sus derechos. El objetivo de este enfoque es prevenir posibles daños y abusos directos o indirectos a todas las personas participantes de las actividades de la organización.

Enfoque de derechos humanos⁸: análisis de los casos a partir del reconocimiento y protección de la dignidad intrínseca y los derechos iguales e inalienables de todos los individuos, sin distinción de raza, color, sexo, género, idioma, religión, opiniones políticas u otras opiniones, origen nacional o social, propiedad, nacimiento o cualquier otro estatus.

Enfoque de género⁹: contenido conceptual que se le da al género para analizar la realidad y fenómenos diversos, evaluar las políticas, la legislación, el ejercicio de

5 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD). (2006). <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

6 ONU, Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Observación General n.º 18 relativa a la no discriminación, Doc. HRI/GEN/1/Rev.1. (1989). <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2001/1404.pdf>

7 Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad. Política de respeto de los derechos y no generación de riesgos de las poblaciones participantes de los programas y proyectos. (2020). <https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2022/05/Politica-respeto-derechos-y-no-generacio%CC%81n-riesgos-para-IMPLEMENTACION-ABRIL-2021.pdf>

8 *Ibid.*

9 Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH) y Centro por la Justicia y el Derecho Internacional (CEJIL). Los derechos humanos de las mujeres: fortaleciendo su promoción y

derechos, diseñar estrategias y evaluar acciones que hacen evidente la distribución de poder desigual con base en el género. Por medio de este enfoque se intenta desentrañar las relaciones de poder, deconstruir los imaginarios sociales, transformar los estereotipos de roles y de género y desmitificar los mitos que potencian, naturalizan y normalizan las violencias¹⁰.

Enfoque interseccional¹¹: perspectiva que proporciona las condiciones necesarias para examinar las estructuras de poder entrelazadas y sus efectos combinados en la experiencia de las personas como explicación de la vulnerabilidad en los tratos discriminatorios y la exclusión social.

Enfoque diferencial¹²: análisis de los casos a partir de las condiciones identitarias y/o situacionales de las personas como el ciclo de vida, el género, la orientación sexual, la identidad de género, la etnicidad, la condición de discapacidad, entre otras, para la comprensión de las vulnerabilidades y los obstáculos en el acceso a derechos.

Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos¹³: el ETPMV es un mecanismo jurídico de protección temporal para la población migrante venezolana compuesto por el Registro Único de Migrantes Venezolanos (RUMV), que es una herramienta de recaudo y actualización de información para la identificación de los migrantes que cumplen con los requisitos para acceder al ETPMV; y el Permiso por Protección Temporal (PPT), que es un mecanismo de regularización migratoria y documento de identificación que autoriza a los migrantes venezolanos a permanecer en Colombia en condiciones de regularidad migratoria y a ejercer cualquier actividad u ocupación legal en el país, incluso si es por vinculación o contrato laboral.

protección internacional. De la formación a la acción. (2004). http://www.iidh.ed.cr/comunidades/derechosmujer/docs/dm_documento/pub/proteccion/proteccion.pdf

¹⁰ Consultorio Jurídico de la Universidad de los Andes. Protocolo de atención jurídica de CJ Mujeres. (s. f.).

¹¹ ACNUR. Guía sobre racismo y xenofobia: cómo ACNUR puede abordar y responder ante situaciones de racismo y xenofobia que afectan a personas bajo su mandato. (2020). <https://www.unhcr.org/6087cc104.pdf>

¹² ACNUR. Directriz de enfoque diferencial para el goce efectivo de derechos de las personas en situación de desplazamiento forzado con discapacidad en Colombia. (2011). <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2011/7536.pdf>

¹³ Decreto 216 del 2021, Ministerio de Relaciones Exteriores.

Expresión de género¹⁴: es la manifestación externa de los rasgos culturales con los cuales se identifica una persona. Su expresión de género no necesariamente se relaciona con su identidad de género. Se expresa mediante la forma de vestir, de hablar o del papel que asume en la sociedad.

Género¹⁵: roles y relaciones, rasgos de la personalidad, actitudes, comportamientos, valores y poder e influencia relativos construidos socialmente de manera diferenciada, que la sociedad atribuye a hombres y mujeres.

LGBTI+: sigla utilizada para designar a la población lesbiana, gay, bisexual, transgénero e intersexual.

Litigio estratégico¹⁶: metodología específica de litigio que identifica, persigue y emprende acciones legales de alto impacto cuyo objetivo es lograr transformaciones sociales de largo alcance que incidan más allá de un caso particular y modifiquen patrones estructurales de vulneración a derechos humanos.

Nacionalidad¹⁷: vínculo jurídico entre una persona y un Estado que se establece por el lugar de nacimiento de la persona (*jus soli*), por consanguinidad (*jus sanguinis*) o por naturalización.

Orientación sexual¹⁸: la capacidad de cada persona de sentir atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU-Mujeres). Guidance Note on Gender Mainstreaming in Development Programming. (2014). <https://unsdg.un.org/resources/guidance-note-gender-mainstreaming-development-programing>

¹⁶ American University. Impact litigation: An introductory guide. Washington College of Law Center for Human Rights and Humanitarian Law. (2016). [Impact Litigation: An Introductory Guide \(american.edu\)](https://www.american.edu/impact-litigation)

¹⁷ ACNUR. Glosario, el plan de los 10 puntos en acción. (s.f.). <https://www.acnur.org/5c59cfe44.pdf>

¹⁸ ACNUR. Directrices sobre protección internacional n.º 9: Solicitudes de la condición de refugiado relacionadas con la orientación sexual y/o identidad de género en el contexto del artículo 1A (2) de la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951 y/o su Protocolo de 1967. (2012). <https://www.acnur.org/5b6c527b4.pdf>

País de origen¹⁹: en el contexto de la migración, se refiere al país de nacionalidad o de residencia habitual de una persona o grupo de personas que han emigrado al extranjero, independientemente de si lo hacen de forma regular o irregular.

Permiso por Protección Temporal (PPT)²⁰: documento de identificación que autoriza a los migrantes venezolanos a permanecer en Colombia en condiciones de regularidad migratoria y a ejercer cualquier actividad u ocupación legal en el país, incluso si es por vinculación o contrato laboral.

Persona migrante²¹: persona que se encuentra fuera del territorio del que es nacional, independientemente de su situación migratoria, su intención y su temporalidad.

Persona migrante en situación irregular²²: migrante que, debido al ingreso no autorizado, el incumplimiento de una condición de ingreso, la expiración de la visa o permiso de residencia o el incumplimiento de una orden de expulsión, no tiene permiso para permanecer en el país de acogida.

Persona refugiada: conforme a la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951²³ el término *refugiado* se refiere a toda persona que: “[...] debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él”. La Declaración de Cartagena sobre Refugiados de 1984²⁴, amplió la definición de refugiado, para que se incluyera también a “[...] las personas que han huido de sus países porque su vida, seguridad o libertad han sido amenazadas por la violencia generalizada, la agresión

¹⁹ OIM. Glosario de la OIM sobre migración, n.º 34. (2019). <https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml-34-glossary-es.pdf>

²⁰ Decreto 216/2021, Ministerio de Relaciones Exteriores.

²¹ *Ibid.*

²² ACNUR. Glosario, el plan de los 10 puntos en acción. (s.f.). <https://www.acnur.org/5c59cfe44.pdf>

²³ ONU: Asamblea General, Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, United Nations Treaty Series, vol. 189 (1951). <https://www.refworld.org/es/docid/47160e532.html>

²⁴ Instrumentos regionales sobre refugiados y temas relacionados, Declaración de Cartagena sobre Refugiados, adoptado por el Coloquio Sobre la Protección Internacional de los Refugiados en América Central, México y Panamá: problemas jurídicos y humanitarios. (1984). <https://www.refworld.org/es/docid/50ac93722.html>

extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público”.

Persona solicitante de asilo²⁵: persona que solicita el reconocimiento de la condición de refugiado, pero su solicitud todavía no ha sido decidida en forma definitiva.

Persona transgénero²⁶: persona cuya identidad de género y/o expresión de género difiere del sexo que les fue asignado al nacer.

Protección internacional²⁷: aquella que ofrece un Estado a una persona extranjera debido a que sus derechos humanos se ven amenazados o vulnerados en su país de nacionalidad o residencia habitual, y en el cual no pudo obtener la protección debida por no ser accesible, disponible y/o efectiva.

Protección complementaria²⁸: protección internacional o asilo previstos en la legislación o en la práctica nacional para las personas que son objeto de una seria amenaza contra la vida, la libertad o la seguridad personal, pero que no califican para la condición de refugiadas contemplada en los instrumentos internacionales existentes sobre derecho de refugiados.

Retorno voluntario²⁹: retorno de una persona a su país de nacionalidad o residencia habitual basado en su libre voluntad y decisión informada, en ausencia de medidas coercitivas.

²⁵ ACNUR. Solicitantes de asilo. (s. f.). <https://www.acnur.org/solicitantes-de-asilo.html#:~:text=Solicitante%20de%20asilo%20es%20quien,de%20forma%20individual%20cada%20a%C3%B1o.>

²⁶ ACNUR. Directrices sobre protección internacional n.º 9: solicitudes de la condición de refugiado relacionadas con la orientación sexual y/o identidad de género en el contexto del artículo 1A (2) de la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951 y/o su Protocolo de 1967. (2012). <https://www.acnur.org/5b6c527b4.pdf>

²⁷ OIM. Glosario de la OIM sobre migración. n.º 34. (2019). <https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml-34-glossary-es.pdf>

²⁸ ACNUR. “Glosario, el plan de los 10 puntos en acción”. (s. f.). <https://www.acnur.org/5c59cfe44.pdf>

²⁹ *Ibid.*

Salvoconducto³⁰: en Colombia, es un documento de carácter temporal que expide la autoridad migratoria al extranjero que así lo requiera. Este documento podrá ser de dos clases: para salida del país o para permanencia.

Tráfico de migrantes³¹: facilitación de la entrada ilegal de una persona en un Estado del cual no es nacional o residente permanente con el fin de obtener, directa o indirectamente, un beneficio financiero o material.

Trata de personas³²: el reclutamiento, transporte, traslado, acogida o recepción de personas por medio de amenaza, uso de la fuerza u otras formas de coacción, rapto, fraude, engaño, abuso de poder o abuso frente a una situación de vulnerabilidad, o la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra con fines de explotación. La explotación incluye, como mínimo, la prostitución de otras personas u otras formas de explotación sexual, trabajos o servicios forzosos, esclavitud o prácticas análogas a la esclavitud, servidumbre y la extracción de órganos³³.

Violencias basadas en género³⁴: todo acto de violencia, mediado por razones de género u orientación sexual, que puede tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial. Se caracteriza por una relación de poder ejercida por el agresor sobre la víctima.

³⁰ Cancillería de Colombia. ¿Qué es un salvoconducto? Y ¿qué debo hacer para obtenerlo? (s. f.). <https://www.cancilleria.gov.co/4-salvoconducto-debo-hacer-obtenerlo#:~:text=El%20salvoconducto%20es%20el%20documento,del%20pa%C3%ADs%20o%20para%20permanencia>

³¹ ONU. Asamblea General, Protocolo contra el tráfico ilícito de migrantes por tierra, mar y aire, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional. (2000). <https://www.refworld.org/es/docid/5bd779024.html>

³² ONU. Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional. (2003). <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2006/4096.pdf?file=fileadmin/Documentos/BDL/2006/409>

³³ Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC). Definición del concepto de trata de personas. (2019). https://www.unodc.org/documents/e4j/tip-som/Module_6_-_E4J_TIP_ES_FINAL.pdf

³⁴ ONU Mujeres. Tipos de violencia contra las mujeres y niñas. (s. f.). <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>

Introducción

La experiencia de movilidad humana obliga a las personas migrantes, refugiadas y retornadas a operar bajo sistemas jurídicos desconocidos, con frecuencia, xenófobos, sesgados y violentos. La ausencia de recursos para navegar un entorno jurídico desconocido, sumado a las facetas de vulnerabilidad que pueden confluir en una persona migrante, refugiada y retornada, dificulta su acceso efectivo a la administración de justicia. Este panorama amerita la adaptación de los recursos y los modos de la asistencia jurídica a las particularidades y necesidades de las personas migrantes, refugiadas y retornadas. Este manual es un esfuerzo en esa dirección y se construye sobre la experiencia de la Clínica Jurídica para Migrantes y del Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho de la Universidad de los Andes, en la atención de población migrante, refugiada y retornada.

Este manual ha sido contruido en el marco del convenio con el programa Conectando Caminos por los Derechos (en adelante CCD), que busca socializar herramientas, pautas profesionales y acciones coordinadas con enfoque de derechos humanos, enfoque diferencial y enfoque de género que puedan ser adelantadas por las autoridades estatales, organizaciones internacionales o la sociedad civil para promover el acceso a los derechos humanos de las personas migrantes, refugiadas y retornadas. Este manual no debe entenderse como una guía absoluta, completa ni mucho menos como un producto que aborde todas las aristas de una labor tan compleja como es brindar servicios legales a esta población en situación de vulnerabilidad. Por el contrario, este manual pretende ser un insumo que cada organización y/o institución podrá y deberá adaptar a sus conocimientos, capacidades y contextos locales, con el propósito de contribuir a esta labor desde experiencias y saberes recorridos.

Se presentan los siguientes seis puntos que sistematizan las buenas prácticas que se han implementado desde la Universidad de los Andes: (1) Implementación de los enfoques de derechos humanos, género y diferencial. (2) Prácticas de recepción, atención y orientación. (3) Prácticas de debida documentación y caracterización. (4) Recomendaciones para la identificación de patrones de violaciones a derechos humanos a la población objeto, para el diseño de estrategias de litigio. (5) Buenas prácticas en materia de atención a población migrante y refugiada en

asuntos de conciliación y/o mediación comunitaria. (6) Consideraciones éticas y conductas para el cuidado de los equipos que brindan la asistencia jurídica.

Se espera que estas buenas prácticas puedan replicarse en escenarios y contextos de migración en los que las poblaciones y sus necesidades son diversas y requieren, por lo tanto, un conjunto de herramientas que recojan, analicen y trabajen a partir de las lecciones aprendidas.

Principios transversales a la atención

Son transversales a la atención:

Asistencia inclusiva: se presta asistencia respetuosa sin prejuicios negativos por las características identitarias de las personas.

Calidad: la asistencia brindada se rige por los más altos estándares de profesionalismo y rigurosidad técnica.

Confidencialidad: la organización recolectará datos personales y/o sensibles de la persona, por lo que debe contar con una política de tratamiento de los datos de las personas migrantes, refugiadas y retornadas que garantice que no se remitirá la información a las autoridades, ni será compartida con otras organizaciones, salvo que la persona así lo autorice expresamente. En Colombia, la Ley 1581 del 2012³⁵ dispone que las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales deberán garantizar la reserva de la información.

Corresponsabilidad: la asistencia invita a la persona asistida a participar en su caso y a empoderarse en el ejercicio de sus derechos desde una perspectiva individual y con miras a contribuir dentro de su comunidad.

Cultura de servicio: la persona que presta un servicio debe hacerlo con buena actitud y disposición. Este es un servicio que se presta con gusto y con el ideal de justicia social.

Gratuidad: los gastos necesarios para el impulso de la estrategia serán asumidos por la persona atendida, pero no se exige el pago de la asistencia brindada. Además, constituyen principios transversales a la atención el respeto por los derechos humanos, lo que implica brindar servicios legales desde los tres enfoques antes definidos: de derechos humanos, de género y diferencial.

³⁵ Ley Estatutaria 1581 del 2012, Congreso de Colombia.

1. Implementación de un enfoque de derechos humanos, de género y diferencial en la gestión de casos y asistencia jurídica

Las condiciones socioeconómicas, de género y culturales influyen en las motivaciones para migrar, los trayectos elegidos, la posibilidad de integrarse en el lugar de destino, el acceso a los mercados laborales, ocupacionales y educativos, el acceso a salud y, en particular, en la garantía de los derechos sexuales y reproductivos, así como en la propensión a violencias, precarización, explotación y otras formas de discriminación. Por lo tanto, una asistencia basada en consideraciones netamente jurídicas es limitada, puede perjudicar a la persona y disminuir el potencial de la estrategia de litigio. Es recomendable aplicar enfoques de derechos humanos, de género y diferenciales que permitan (1) identificar las condiciones y/o situaciones de desigualdad, (2) diseñar y aplicar medidas y acciones positivas que disminuyan las condiciones de discriminación en el acceso y desarrollo de derechos, y (3) contribuir a superar estas circunstancias de vulneración.

1.1. Enfoque de derechos humanos

Este enfoque pone a la persona y sus derechos en el centro del análisis del caso, hace énfasis en la obligación de los estados de proteger los derechos humanos de todas las personas, independientemente de su nacionalidad o de su situación migratoria, de conformidad con los instrumentos de derecho internacional³⁶, reitera la universalidad, indivisibilidad, interdependencia, interrelación, progresividad y no regresividad de todos los derechos humanos y la necesidad de garantizar a todas

³⁶ ONU. Asamblea General. Declaración universal de derechos humanos. (1948). https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf
ONU. Asamblea General. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. (1966). https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf
ONU. Asamblea General. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. (1976). https://www.ohchr.org/sites/default/files/cescr_SP.pdf

las personas, independientemente de su situación migratoria, el pleno respeto de sus derechos humanos. Algunas buenas prácticas identificadas por la Clínica Jurídica para Migrantes de la Universidad de los Andes son:

- Reconocer y respetar la humanidad de las personas migrantes, refugiadas y retornadas, sin importar su procedencia, pasado o trayectoria migratoria.
- Establecer el enfoque de derechos humanos como política organizacional y aplicar narrativas de derechos humanos: ninguna persona es ilegal, por el contrario, hay personas que dadas las circunstancias se encuentran en situación migratoria irregular, pero la existencia de ningún ser humano es ilegal.
- Reconocer que la situación de movilidad humana de las personas las sitúa en una posición de vulnerabilidad frente al desarrollo de sus derechos humanos.
- Exigir activamente al Estado y a las autoridades con las que se interactúa, con ocasión de la asistencia y gestión jurídica, el respeto por los derechos humanos de las personas migrantes, refugiadas y retornadas.
- Incluir expresamente el marco jurídico normativo y jurisprudencial de los derechos humanos en las acciones y/o actuaciones que hacen parte de la

ONU. Asamblea General. Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares. (1990). https://www.ohchr.org/sites/default/files/cmw_SP.pdf

ONU. Asamblea General. Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial. (1965). https://www.ohchr.org/sites/default/files/cerd_SP.pdf

ONU. Asamblea General. Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. (1979). https://www.ohchr.org/sites/default/files/crc_SP.pdf

ONU. Asamblea General. Convención sobre los Derechos del Niño. (1989). <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

ONU. Asamblea General. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2006). https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/cat_SP.pdf

ONU. Asamblea General. Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes. (1984). <https://www.acnur.org/5b0766944.pdf>

ONU. Asamblea General. Convención sobre el Estatuto de los Refugiados. (1951). <https://www.acnur.org/5b076dcd4.pdf>

ONU. Asamblea General. Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados. (1967). <https://www.acnur.org/5b43cea54.pdf>

ONU. Asamblea General. Convención sobre el Estatuto de los Apátridas. (1954). <https://www.acnur.org/5b076ef14.pdf>

Coloquio sobre la Protección Internacional de los Refugiados en América Central, México y Panamá: problemas jurídicos y humanitarios. Declaración de Cartagena sobre Refugiados. (1984). <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2016/10793.pdf>

ONU. Asamblea General. Declaración de Nueva York sobre Refugiados y Migrantes. (2016). <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2016/10793.pdf>

ONU. Asamblea General. Pacto Mundial para una Migración Segura, Ordenada y Regular. (2018). <https://www.ohchr.org/es/migration/global-compact-safe-orderly-and-regular-migration-gcm>

estrategia jurídica de defensa y en los trámites conciliatorios de la población migrante, refugiada y retornada.

- Practicar una política de tolerancia cero frente a la discriminación, lo cual implica que no se niega la oferta de servicios de asistencia y gestión jurídica y/o conciliación con base en la nacionalidad u origen de la persona, ni con base en ninguna de sus categorías identitarias.
- No estigmatizar y/o revictimizar a las personas víctimas de violaciones de derechos humanos, puesto que no merecen el trato que reciben y la vulneración de sus derechos humanos no se debe a su pasividad.
- Se condenan los tratos discriminatorios y se practica una *call out culture*³⁷, entendida como la denuncia y/o exhibición pública de actores que ejercen conductas abierta o implícitamente discriminatorias.

1.2. Enfoque de género

Este enfoque visibiliza los patrones de discriminación que sufren las personas debido a su sexo, género, orientación sexual y/o identidad de género. Uno de los objetivos de este enfoque es transformar las relaciones de poder desiguales que se basan en estereotipos y roles de género que a su vez normalizan ciertos tipos de violencia³⁸. Por ello, las siguientes buenas prácticas propenden por la eliminación de estas desigualdades, especialmente, en el escenario de la asistencia jurídica.

- Emplear un lenguaje incluyente libre de sexismos, violencia, discriminación, estereotipos y estigmas, ello implica que no hay connotaciones negativas atadas a la identidad de las personas que se manifiesten por medio del lenguaje corporal o verbal.
- No emplear lenguaje patologizante para describir el sexo, el género, la orientación sexual o la identidad de género, pues no son enfermedades, son identidades válidas.
- Entender que, pese a que puede influir, el sexo, el género, la orientación sexual o la expresión de género no necesariamente definen las necesidades jurídicas de la persona.
- Desnaturalizar tratos discriminatorios con base en el sexo, el género, la orientación sexual o la identidad de género. No es correcto juzgar, cuestionar, burlarse de una persona sexualmente diversa, pese a que sea un comportamiento tolerado en la sociedad.

³⁷ Ontario Human Rights Commission, Call it out: Racism, racial discrimination and human rights. (s. f.). <https://www.ohrc.on.ca/en/learning/elearning/call-it-out>

³⁸ Universidad de los Andes. CJ Mujeres: Protocolo de atención jurídica. (s. f.).

- Dar importancia a los relatos de la persona y no minimizar los hechos que describe como discriminatorios, ni minimizar la violencia que relata por creer que son comportamientos socialmente aceptados.
- Procurar que en las atenciones focalizadas haya profesionales jurídicos que permitan al usuario elegir, de ser necesario, la persona por la cual quiere ser atendida. Por ejemplo, en casos de violencia sexual, las mujeres, por lo general, se sienten más cómodas si son atendidas por una mujer. No obstante, debe trabajarse porque los enfoques diferenciales y de género sean de aplicación amplia para que tanto personas binarias como no binarias que presten asistencia jurídica puedan gestar espacios de seguridad para las personas.
- Establecer una política en contra del abuso sexual: se condena todo abuso o intento de abuso que aproveche la vulnerabilidad, una relación de poder desigual o una relación de confianza para obtener beneficios de cualquier tipo mediante la explotación sexual.
- Establecer una política de tolerancia cero frente a la violencia basada en género (en adelante VBG): se condena toda conducta violenta motivada en el género u orientación sexual, que implique daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial de una persona.
- El personal que presta asistencia legal debe recibir formación sobre las políticas contra el abuso sexual y la tolerancia cero frente a la VBG y estar constantemente actualizado.
- En el momento en que se entrevista a la persona que recibe los servicios, se debe intentar profundizar con preguntas acerca de cómo el sexo, el género, la orientación sexual y/o la expresión de género supone para la persona mayores o menores obstáculos en el acceso y/o desarrollo de derechos. Estas preguntas se encuentran en el formato de caracterización³⁹; algunos ejemplos son:
 - Sobre la salud sexual y reproductiva: ¿dispone de servicios de calidad y constantes de salud sexual y reproductiva?
 - Sobre la situación laboral y las labores del cuidado por su componente sexuado: ¿quiénes (mujeres, hombres, niñas y niños) participan en el trabajo de cuidado no remunerado? ¿Qué apoyo adicional necesitan las mujeres para participar en actividades laborales?
 - Sobre el espacio público: ¿se siente cómodo/a en el espacio público a cualquier hora y en cualquier sector?, ¿puede expresar su identidad de género sin miedo a discriminaciones y/o violencias?

³⁹ Anexo 2: formato de caracterización.

- Titular el caso y la estrategia con base en la caracterización de la persona para visibilizar el enfoque diferencial. Por ejemplo: “Acceso a la salud de persona migrante en situación irregular que padece de VIH”.
- Comunicarle a la persona las categorías que se han identificado en su caso, preguntarle su opinión, su sentido de identificación con esas características, su perspectiva sobre cómo han sido o no un obstáculo para la materialización de los derechos. Lo que se busca no es hacer un análisis automático e irreflexivo de la interseccionalidad por inercia, sino que en efecto se comprenda si esa persona se ha sentido directamente afectada o si relata situaciones en las que no puede identificarlo por sí mismo, pero actúa de manera implícita, en tal caso, explicarle.
- Establecer un sistema de *alerta de caso prioritario* y activación de rutas de emergencia de protección tras la identificación de situaciones de vulnerabilidad en el acceso a derechos debido al sexo, el género y la orientación sexual, que requieren asistencia urgente, como por ejemplo, una ruta de atención para proteger a víctimas de trata, según la cual se sugiere:
 - Crear un procedimiento interno en la organización para identificar, reaccionar acertadamente y priorizar un caso de trata de personas. Esto implica estudiar el fenómeno de la trata, conocer los diferentes tipos de trata, los tipos de asistencia ofrecidos y los actores encargados de asistir a la persona.
 - No suponer que solo las mujeres son víctimas de trata.
 - No asumir ni expresar a la persona que es víctima de trata por su culpa, negligencia, desidia e ignorancia. La trata es una forma de explotación por la que se debe condenar a sus perpetradores.
 - Conocer y tener el contacto de las instituciones a las cuales se puede remitir el caso. La trata de personas es un delito y las autoridades competentes deben encargarse.
 - Conocer las rutas de atención y los protocolos que los gobiernos distritales y/o nacionales disponen para la atención de casos de trata: hospitales, denuncias, albergues y ayuda humanitaria.
 - Conocer y ofrecer, en lo posible, asistencia psicosocial o entregar información de contacto de entidades que presten estos servicios.
 - Dialogar siempre con la víctima, preguntarle cómo se siente, si entiende el procedimiento, cómo ha sido su interacción con las autoridades, en línea con el enfoque de acción sin daño, evaluar los riesgos de las decisiones que se adopten en el caso.
 - No etiquetar a la persona automáticamente como una *víctima*, pues puede que la persona no se reconozca como tal.

- No forzar a las personas a acogerse a protocolos si no se sienten identificadas con esas categorías.
- Entender el temor de la persona, así como las dinámicas de relacionamiento con los victimarios, puede haber relaciones de dependencia, de respeto, de veneración e incluso de amor que no deben ser ignoradas en el tratamiento de estas personas.
- Entender que la víctima puede ser reticente frente a la oferta de servicios jurídicos y la remisión de su caso a las autoridades. Se debe respetar esa voluntad. En todo caso, ofrecer a la persona información de contacto de las instituciones y organizaciones a las cuales puede acudir para exponer su caso y solicitar la activación de la ruta de protección.
- Si la persona que ha sido víctima de trata es un menor de edad, debe activarse una ruta diferenciada en razón de su situación de especial vulnerabilidad y por estar en peligro la integridad del menor⁴⁰.
- En caso de que la organización no esté en la capacidad de contar con una persona experta en la trata, se sugiere:
 - Si la organización cuenta con recursos, contratar a una persona experta en trata para que brinde asesoría sobre el manejo de estos casos.
 - Si la organización no cuenta con recursos, forjar alianzas con organizaciones que puedan brindar capacitación en estos temas.
 - Dentro de la organización, nombrar a una persona encargada del tema de la trata, que ubique normas, protocolos y establezca o formalice alianzas para fortalecer la organización.
 - Revisar literatura y cursos gratuitos en línea sobre el tema de trata.

1.2.1. Estudio de caso: asistencia jurídica a una mujer trans

Género identitario en documentos de identificación personal

María es una mujer trans de nacionalidad venezolana que se vio obligada a salir de su país de origen porque en su trabajo sufrió de discriminación cuando reveló su género identitario. María fue despedida de su trabajo después de dos semanas de haber expresado su proceso de transición y de haber padecido en su oficina burlas, comentarios, miradas e incluso amenazas y presiones para detener su transición de género. Tras tres meses sin encontrar empleo nuevo y ante el rechazo de su familia, no tuvo una opción diferente que migrar a Colombia en busca de recursos

⁴⁰ C. Const., Sent. C-848, 12 de nov. del 2014. M. P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

económicos, así como de una nueva vida en la que pudiera identificarse como mujer sin enfrentar represalias. María ingresó a Colombia el 28 de noviembre del 2018 de forma regular por el Aeropuerto El Dorado. Durante su viaje a Colombia sufrió de diversos tratos discriminatorios por parte de las autoridades migratorias, quienes, al ver que su apariencia física correspondía a lo que tradicionalmente se percibe como una mujer, pero sus documentos de identidad consignaban el nombre que le fue asignado al nacer, Pedro, se empeñaban en llamarla por este nombre y género, obviando su condición de mujer trans y su verdadera identidad.

María adelantó el trámite administrativo para acogerse al ETPMV y cuenta con PPT. No obstante, dado el temor que le generó el trato discriminatorio que había sufrido por parte de las autoridades migratorias al ingresar a Colombia, inició el proceso con el nombre y género que le fue asignado jurídicamente, ocultando su autorreconocimiento de mujer trans y su verdadera identidad, por lo que el PPT no refleja su género identitario.

Son buenas prácticas en este caso:

- Dirigirse a María por su nombre identitario.
- Exteriorizar un lenguaje verbal y no verbal respetuoso, evitar miradas punzantes y burlescas.
- No cuestionar las razones por las que decidió exteriorizar su género identitario.
- No culparla de la discriminación que vivió tanto en Venezuela como en Colombia.
- No preguntarle por qué no detuvo la exteriorización de su género ante los hechos de discriminación que sufría. Estas preguntas invalidan su legítima decisión de identificarse por su género femenino y son profundamente discriminatorias.

1.3. Enfoque diferencial para personas en situación de discapacidad

Este enfoque reconoce la condición de discapacidad de las personas, sus particularidades y necesidades, y exige una respuesta diferenciada de parte de las instituciones del Estado y la sociedad en general. Algunas buenas prácticas encaminadas en ese sentido son:

- Todas las personas con discapacidad tienen capacidad jurídica y, por lo tanto, a nadie se le negará el acceso a la justicia por motivos de discapacidad⁴¹.

⁴¹ Universidad de los Andes, Programa de Acción por la Igualdad y la Inclusión Social (PAIIS). Guía práctica para la aplicación del enfoque de discapacidad por parte de las entidades

- Disponer de espacios cuya infraestructura garantice la accesibilidad de las personas en condición de discapacidad y cuente con rampas, salidas señalizadas, cubículos de atención con espacio suficiente para una silla de ruedas, una sala de espera espaciosa, entre otros.
- Emplear un lenguaje inclusivo que priorice la calidad humana y no la condición que amerita el trato diferencial, por ejemplo, no se refiere simplemente como discapacitado, sino como persona en condición de discapacidad⁴².
- Concentrarse en la persona, no en la condición de discapacidad.
- No referirse a la persona desde la lástima, el pesar o la condescendencia.
- Estudiar el marco conceptual de la condición de discapacidad desde un enfoque de derechos humanos, no desde paradigmas patologizantes.
- Diferenciar los tipos de discapacidad⁴³:
 - Sensorial: deficiencias en los órganos de los sentidos como la vista o de la audición, quienes la padecen encuentran dificultades para comunicarse o desempeñarse en sus actividades cotidianas en igualdad de condiciones.
 - Intelectual o cognitiva: se presenta en las personas que tienen una condición que afecta sus capacidades para comprender la información y usarla. En consecuencia, quienes la padecen enfrentan barreras comunicacionales y obstáculos actitudinales que resultan en su infantilización o en la visión de que son personas incapaces de tener un proyecto de vida propio.
 - Psicosocial: se presenta en personas que tienen formas de percibir e interpretar los estímulos externos, formas de sentir, pensar o de procesar la propia experiencia vital, que son desaprobadas culturalmente y limitadas por una sociedad específica.
 - Física: personas que tienen movilidad reducida, que encuentran barreras para movilizarse, cambiar o mantener una posición corporal o para manipular objetos de forma autónoma e independiente o que usan ayudas técnicas o prótesis.

pertenecientes al SIVJRNR y demás instituciones encargadas de la reparación y atención de víctimas del conflicto armado. (2021). https://paiis.uniandes.edu.co/wp-content/uploads/Guia-practica-enfoque-discapacidad_paiis-uniandes.pdf

⁴² UNHCR. Strengthening Protection of Persons with Disabilities in Forced Displacement. (2021). <https://www.unhcr.org/60ec2cd64.pdf>

⁴³ USAID, OIM, UARIV y PAIIS. Protocolo para la toma de decisiones con apoyo en procesos de reparación integral a víctimas con discapacidad intelectual o mental-psicosocial. (s. f.). https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00XQVX.pdf

- Múltiple: se produce cuando en una misma persona convergen distintos tipos de discapacidad, y generan necesidades complejas y diferenciadas.
- Preguntar a la persona cómo fue el trato que recibió durante el trayecto migratorio para el desarrollo de sus derechos humanos como persona en condición de discapacidad.
- Identificar la necesidad de implementar un Sistema de Apoyos para la toma de decisiones, que es una asistencia prestada a la persona en condición de discapacidad para facilitar el ejercicio de su capacidad legal; puede implicar asistencia para comprensión del caso, asistencia en la comunicación, asistencia en la manifestación de la voluntad.
- Si la persona asiste a la atención en compañía de una persona, referirse siempre a la persona y no hablar de la persona con el acompañante como si no estuviera ahí.
- Ser repetitivo, si es necesario, para asegurar la comprensión de las ideas y la información sin caricaturizar ni infantilizar. Confirmar con preguntas como “¿me doy a entender?”, “¿tiene preguntas?”.
- Explicar en detalle el caso y la estrategia por medio de la forma de comunicación que más se adapte al entendimiento de la persona.
- No victimizar a la persona ni anular su agencia, dado que su condición de discapacidad no tiene injerencia o anula su voluntad, aspiraciones y derechos por ejercer.
- No tratar a la persona en condición de discapacidad como asexual o desprovista de identidad de género, orientación sexual y/o expresiones de género diversas.
- No situar a la persona en situaciones o escenarios en los que con alta probabilidad lo van a revictimizar, discriminar o agredir material y/o simbólicamente.
- No comparar los casos de las personas en situación de discapacidad partiendo de estereotipos.
- Estudiar el marco normativo⁴⁴ sobre el acceso a los derechos de las personas en condición de discapacidad y en situación de movilidad humana.
- Analizar el marco de derechos y la situación de aplicación de esos derechos a las personas en condición de discapacidad en el país de origen y en el de destino, eso puede ser importante para comprender la garantía de sus derechos a lo largo del trayecto.

⁴⁴ ONU, Asamblea General. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2006). <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

- Identificar las políticas públicas, los planes locales y/o regionales para la atención de las personas en situación de discapacidad y movilidad humana.

De acuerdo con estas consideraciones, se sugiere a las organizaciones que prestan asistencia jurídica que ofrezcan espacios de conciliación para la defensa de los derechos de las personas migrantes, refugiadas y retornadas, por medio de las siguientes estrategias:

- Institucionalizar los enfoques: llevar a cabo jornadas de formación interna de los equipos que prestan los servicios de asistencia jurídica y conciliación sobre la aplicación de los enfoques de género, los derechos humanos y diferencial a población en situación de movilidad humana transfronteriza.
- Aplicar criterios para la priorización de casos, algunos de estos pueden ser:
 - La persona pertenece a un grupo poblacional históricamente discriminado.
 - La persona es sujeto de especial protección constitucional.
 - La persona enfrenta un riesgo de que se configure un perjuicio irremediable en el corto plazo.
 - La persona carece de recursos materiales para llevar a cabo una diligencia atenta a su caso, ya sea porque no tiene celular, no sabe leer o escribir.
 - La estrategia jurídica que se va a adoptar implica el apego a términos procesales de próximo vencimiento.
- Promover el diálogo, el trabajo en red y la formación de alianzas alrededor de la adopción e implementación de enfoques diferenciales.
- Celebrar eventos de aprendizaje para la puesta en común de lo adelantado y aprendido en la asistencia y gestión de casos desde estos enfoques de cara a la potencialidad de las estrategias para asistir a grupos poblacionales vulnerables y numerosos.
- Proponer y proyectar documentos conjuntos que registren el trabajo adelantado y las tendencias de vulneración de derechos identificadas, para elevar pretensiones concretas (memoriales, cartas, solicitudes, exhortos, comunicados conjuntos) a entidades, instituciones, empresas, actores civiles, organizaciones no gubernamentales (ONG) para que adopten y/o incidan en la adopción de leyes, las políticas públicas y las campañas que sean abiertamente basadas en estos enfoques.
- Fortalecer las capacidades del recurso humano, así como las herramientas y protocolos internos que se van a utilizar y que incluya el sistema de registro y la identificación de perfiles.

1.3.1. Estudio de caso: asistencia jurídica a persona en situación de discapacidad

Adaptación de la asistencia a personas neurodiversas

Daniel es una persona neurodiversa que presenta una disminución en su capacidad del habla que no afecta su capacidad de comunicación, por lo que puede darse a entender. En su isla natal, Haití, Daniel y su familia enfrentan una situación económica muy complicada, pues su madre quedó a cargo de cuatro hijos tras el fallecimiento de su esposo. Sin mayores oportunidades de vida, Daniel, su mamá y sus otros tres hermanos emprendieron un largo viaje en bote desde Haití hasta el Urabá antioqueño en Colombia. Tras un viaje peligroso y largo, esta familia arribó a San Juan de Urabá, un pueblo costero en el que las autoridades locales y un oficial de Migración Colombia los recibieron y los separaron. Las autoridades tomaron a Daniel del brazo, lo condujeron a una carpa maloliente en la que lo obligaron a sentarse en el piso mojado por cuatro horas, sin darle más explicaciones. Al rato, Daniel empezó a sufrir un episodio de pánico en el que emitía alaridos y golpeaba a otra persona sentada a su lado. Después de dos días, las autoridades migratorias de San Juan de Urabá liberaron a Daniel y lo dejaron a su suerte en las calles del pueblo, en donde tiempo después se encontró con uno de sus hermanos y fueron recibidos por una organización que brinda asistencia jurídica a población migrante. Son buenas prácticas en este caso:

- Abordar a la persona con calma y paciencia.
- Buscar apoyo de un profesional psicólogo o psiquiatra que pueda tener mejores herramientas para brindar una asistencia especializada a la persona.
- Ofrecer un espacio seguro y privado, en lo posible, en el que la persona sienta mayor comodidad y respeto.
- Tras la identificación de la manera diferente como se expresa la persona, preguntarle si está sola o acompañada, entablar una conversación escalonada que inicie con preguntas básicas como el nombre, la edad, el país de origen, la fecha de llegada.
- Hacer un esfuerzo por encontrar una forma de comunicación fluida que le permita al asistente entender lo que quiere comunicar la persona y que le permita a esta comprender en qué consiste la asistencia jurídica prestada.
- No gritar, no expresar frustración ante la imposibilidad de entablar una conversación fluida, no hacer miradas ni usar palabras burlescas.
- No ridiculizar ni infantilizar las expresiones y los relatos de la persona.

- En lo posible, requerir la asistencia de una organización aliada que se especialice en la asistencia a personas en situación de discapacidad y movilidad humana.

2. Recepción, atención y orientación de casos de personas con necesidad de protección internacional

El primer acercamiento con la persona es determinante para diagnosticar la necesidad jurídica, por ello se requiere una comunicación fluida que permita establecer los hechos jurídicamente relevantes y con ello la viabilidad y pertinencia de la modalidad de asistencia ulteriormente seleccionada. En ese sentido, el tratamiento interpersonal correcto, el lenguaje verbal y corporal respetuoso, propician un ambiente empático en el que la persona deposita su confianza en quien presta la asistencia, y se generan mayores probabilidades de compartir información y conducir con transparencia, seguridad y convencimiento la asistencia. A continuación, se sugieren unos pasos para la recepción, atención y orientación de la población migrante, refugiada y retornada.

2.1. Recepción

Paso 1: oferta y recepción de la solicitud de asistencia jurídica

- Anunciar los canales de atención de la organización a través de páginas web, redes sociales o de manera física, para que las personas puedan identificar la oferta de servicios de asistencia jurídica gratuita, confidencial y bajo lineamientos legales a personas migrantes, refugiadas y retornadas.
- Adoptar un sistema de turnos de atención o un sistema de horario abierto para la recepción de personas migrantes, refugiadas y retornadas. En el primero de los casos, se agenda el turno personalizado de manera presencial o virtual, conforme a la disponibilidad que expresa la persona.
- En cualquiera de los sistemas se sugiere contar con un formulario de atención⁴⁵ virtual o impreso, permanentemente disponible, de fácil acceso y diligenciamiento en el que las personas migrantes, refugiadas y retornadas puedan consignar su información personal y una breve descripción del caso, antes de la asistencia.

⁴⁵ Anexo 1: formulario de atención.

- Al citar a la persona que será atendida, se le debe solicitar que en el momento de la atención lleve todos los documentos, no originales, relacionados con su caso.
- El formulario debe expresar claramente bajo qué marco legal se ofrece la asistencia, las posibilidades y límites, y que la veracidad de la información suministrada es responsabilidad exclusiva de la persona.
- Si la persona no habla español
 - Se le pregunta si cuenta con algún familiar o conocido que la acompañe para realizar la traducción respectiva al español.
 - Se evalúa si la organización cuenta con alguien que hable el idioma o conoce a algún aliado que hable el idioma y que pueda ayudar con la traducción bajo un compromiso de absoluta confidencialidad de la información, y con aquiescencia de la persona beneficiaria de la atención.
 - Se dispone de herramientas de traducción virtuales, si se cuenta con los recursos.

2.2. Atención

Paso 2: disposición de un ambiente comunicativo respetuoso

- Atender a la persona en un espacio accesible, cómodo, seguro y con privacidad, es importante que sienta que puede relatar su caso sin ruidos, interrupciones o distracciones. En atención telefónica, procurar tener buena señal, estar en un espacio silencioso y hablar con claridad.
- Respetar el tiempo de la persona, ser puntual y disponer del tiempo con la mayor diligencia y entrega. No hacer ninguna otra actividad mientras se presta la atención a esa persona.
- Presentarse personalmente, indicar a qué organización pertenece y el rol que cumple al prestar el servicio (asistente jurídico, estudiante, voluntario, profesional jurídico, oficial de casos, etc.).
- Llamar a la persona por el nombre con el que diga identificarse y sentirse a gusto, luego de habérselo preguntado. Entender las diferencias entre el nombre jurídico y el nombre identitario, lo mismo que con el género. Esto es particularmente importante en el caso de las personas trans; para más información remitirse a la guía de atención a personas trans⁴⁶.

⁴⁶ USAID y Colombia Diversa. Recomendaciones generales para la adecuada prestación de servicios a personas LGBTI. (2021). <https://colombiadiversa.org/c-diversa/wp-content/uploads/2021/03/Recomendaciones-generales.pdf>

Paso 3: establecimiento de las reglas de juego de la atención

- Mencionar al inicio de la atención bajo qué marco legal se ofrece la asistencia jurídica, sus límites en cuanto al catálogo de servicios que pueda brindar la organización y su gratuidad, así como que la información que se toma es confidencial y que los datos suministrados no serán compartidos con ninguna otra entidad sin la previa autorización de la persona.
- En caso de que la organización utilice algún formulario específico o plataforma para caracterizar a la población y documentar los casos, es importante que se le explique a la persona con qué fines serán utilizados sus datos y cómo serán almacenados. Para el tratamiento de la información se espera que la persona firme un consentimiento informado en el que autorice compartir sus datos.
- Se sugiere a la organización crear y actualizar constantemente:
 - Un instructivo de atención al público⁴⁷ que sintetice las etapas de su proceso de atención y estandarice los pasos de la asistencia.
 - Un directorio de información que discrimine los temas de atención frecuente, por ejemplo, *nacionalidad, salud, regularización*, así se estandariza la información de cada tema y se optimiza el tiempo de consulta.
- Explicarle a la persona las etapas del turno de atención, por ejemplo, se inicia con su relato, se consigna la información en los formatos y las plataformas de información, se analiza el caso, se consulta con el equipo y se da la información que se considere pertinente acerca del tipo de asistencia.

Paso 4: escucha del relato de la persona atendida y formación de los hechos del caso

- Escuchar con atención a la persona, hacer contacto visual y manifestar empatía por medio de un lenguaje verbal y corporal respetuoso. Los actos, los gestos, el tono de voz y la postura corporal deben expresar la intención de escucha y compromiso con la atención.
- Solicitar a la persona la exhibición y/o remisión simultánea de la documentación que tenga en su poder para analizarla de cara al caso. Se sugiere no conservar documentación física de la persona beneficiaria de la atención.
- Evitar interrumpir el relato de la persona para añadir hechos o consideraciones externas porque eso puede alterar el entendimiento del caso y/o limitar la voluntad de comunicarse libremente.

⁴⁷ Anexo 6: flujograma que sintetiza los pasos de la atención desde la recepción hasta el archivo del caso.

- Pese a lo anterior, se sugiere guiar la conversación para acotar el relato a la extracción de los hechos jurídicos relevantes y a las características del sujeto. Se aconseja intervenir respetuosamente en el relato de la persona para solicitarle atenerse a lo relacionado con la problemática puntual de la manera más acotada posible.
- Intervenir, respetuosamente, cada vez que la persona relate lo que el asistente identifica como un hecho jurídicamente relevante, y parafrasear lo que este acaba de comunicar en fórmulas que sinteticen la información a manera de diagnóstico o necesidad y, en todo caso, pedir confirmación. Esta práctica es útil, entre otras, porque en contextos de movilidad humana las categorías de migrante económico y refugiado suelen prestarse para confusiones, y si no se hace un esfuerzo adicional por indagar la motivación de la migración u otras características del relato, se pueden perder de vista circunstancias cruciales que la persona no considera relevantes pero que pueden ubicarla en un grupo poblacional que requiere protección diferenciada.
- Buscar fórmulas para aclarar las afirmaciones de la persona cuando el asistente identifique como jurídicamente relevante o haya dificultad para entender, sin cuestionar, retar, ofender o victimizar a la persona.
- Indicarle a la persona si surge la necesidad de hablar con un compañero del equipo o retirarse por un corto tiempo, explicar los motivos y el tiempo aproximado de espera; cuando se regrese, agradecer la espera.
- No presionar a la persona para que repita una y otra vez los hechos traumáticos o de violencia que sufrió, o las necesidades humanas que padeció, no hacer preguntas revictimizantes. Si el caso debe ser remitido dentro de la misma organización y/o universidad, o incluso a otra, con la debida autorización de la persona, el o la abogada debe asegurarse de haber documentado con rigurosidad los hechos del caso, para evitar que se deban hacer preguntas que puedan revictimizar a la persona.
- No subestimar el relato de la persona o la situación de peligro que relata.
- No dar opiniones o consejos religiosos, políticos, personales o diferentes a los jurídicos, con respecto a la situación que enfrenta.
- No prejuizar y culpar a la persona por su situación, ni sugerir que sus problemas son consecuencia de su desidia y que los merece.
- No dudar ni cuestionar la identidad de género u orientación sexual de la persona.
- No incurrir en una conducta en la que la persona que brinda la asistencia se proyecta como salvadora, adopta una actitud mesiánica, paternalista, iluminista en la que pretende rescatar a la persona migrante, refugiada o retornada de sus problemas.

- No expresarse con lenguaje excesivamente técnico, incomprensible o muy jurídico que no le permita a la persona comprender qué pasa en su caso y qué se puede hacer para asistirlo. Eso refuerza las dificultades de acceso a la justicia.
- No presionar para que la persona tome decisiones personales y/o jurídicas. Brindar la suficiente información para que tome las decisiones a las que haya lugar de manera libre, voluntaria e informada.

2.3. Orientación

Paso 5: formulación del diagnóstico

- Emitir un *diagnóstico* del caso, lo que implica la traducción de la necesidad humana a un problema jurídico justiciable, por lo tanto, se sugiere la identificación plena de:
 - Actores involucrados y sus calidades: en el formato de caracterización explicado más adelante se consignan las características etarias, étnicas, de género, sexo, clase, origen/contexto de procedencia, situación de discapacidad, situación socioeconómica y situación familiar de la persona de manera inicial para justificar una mayor o menor atención a esa realidad que vive la persona. También se indaga por las entidades, instituciones, empresas o personas que la persona identifica como parte del problema que relata.
 - Conductas vulneradoras y derechos vulnerados: cuáles conductas puntuales manifiestan la vulneración y cuáles derechos se vulneran, en qué norma están consignados, cómo están siendo vulnerados, qué entidad o persona ejerce la conducta activa u omisiva que se traduce en esa vulneración, por cuánto tiempo ha sucedido esta vulneración, en donde ocurrió, identificar si la vulneración empezó desde el país de origen (dado que esto permite identificar con mayor claridad la necesidad de protección internacional) y ver si se mantiene o cambia en la sociedad de acogida.
 - La justiciabilidad de la vulneración: determinar la potencialidad de encauzar el problema a través del ordenamiento jurídico por medio de una actuación o acción, por la sustancia misma del problema. Si no es justiciable, puede que la necesidad sea netamente humanitaria o no requiera la activación de medios de defensa, evaluar si puede ser resuelta con otros mecanismos o negociaciones, o si debe ser remitido a otra organización.
 - Las conductas desplegadas o no por la persona para el remedio de la problemática: qué ha hecho para buscar ayuda, a dónde ha acudido (entidades

estatales, ONG, casas de justicia), qué tipo de ayuda ha buscado y/o recibido (humanitaria, jurídica, psicológica, social), qué asistencia le han brindado, qué documentos ha presentado, qué documentos le han enviado o qué contestaciones ha recibido. Tener conocimiento y certeza del avance del caso es importante para identificar si la persona ya está recibiendo asistencia jurídica, porque tener dos abogados en un caso es problemático ya que se estaría atendiendo a alguien ya tiene ayuda, cuando hay tantas personas que requieren los servicios, y porque se puede incurrir en una acción con daño en la medida en que las estrategias jurídicas pueden ser contradictorias.

Paso 6: selección de la modalidad de asistencia

- A partir del diagnóstico se evalúan las modalidades de asistencia que se pueden ofrecer. Metodológicamente, se sugiere adoptar las siguientes categorías de orientación del caso:
 - Información: si la asistencia se puede limitar a la orientación de la persona.
 - Consulta con entrega de documento: se le explica a la persona qué puede hacer en su caso y se le entrega un concepto jurídico sobre su caso o un documento con el fin de que este sea radicado ante la autoridad y/o particular que está generando la barrera para la protección del derecho. Indicarle a la persona los canales de comunicación a los que puede recurrir si ocurre un nuevo hecho que incide en el caso o en alguno de sus derechos y que requiere asistencia urgente.
 - Caso admitido: si el caso reviste mayor complejidad y por lo tanto amerita acompañamiento y seguimiento constante de un miembro del equipo.

Paso 7: recapitulación y finalización del turno de asistencia

- Terminar la jornada de atención con una conclusión que sintetice y exponga a la persona: (1) la orientación brindada, (2) los compromisos de quien prestó la asistencia, (3) los compromisos de la persona atendida, (4) asegurarse de que haya entendido el alcance del servicio, (5) consultar si tiene preguntas y ver si está de acuerdo con lo informado y sugerido.

En la sección de anexos puede consultarse el flujograma que sintetiza los pasos de la atención, desde la recepción de la persona hasta el archivo del caso⁴⁸.

⁴⁸ Anexo 6: flujograma que sintetiza los pasos de la atención desde la recepción hasta el archivo del caso.

2.3.1. Criterios para la admisión de casos

Cada organización determina los criterios de admisión de casos conforme a sus políticas institucionales, la legislación en la materia sobre competencia, su capacidad y disponibilidad de recursos. Los siguientes son algunos criterios que han facilitado la determinación de la metodología de orientación de casos:

- Caracterización demográfica: grupos de personas discriminadas históricamente y/o que sean sujetos de especial protección, cuyo acceso a la justicia se vea limitado por esas características identitarias que dan cuenta de esa discriminación. Por ejemplo, mujeres y personas con orientación sexual e identidad de género diversa se encuentran expuestas con mayor probabilidad a ser víctimas de violencia física, sexual, psicológica, verbal, económica, patrimonial y, en general, de discriminación y exclusión⁴⁹. Correlativamente, este grupo poblacional suele enfrentar mayores riesgos de violencia institucional en el acceso a la justicia, pues las actuaciones y comportamientos de los operadores de justicia suelen entrañar prejuicios y estereotipos frente a las experiencias de estas personas. En ese sentido, esta población puede ser renuente a acceder a servicios jurídicos.
- Caracterización socioeconómica: puede que la persona no tenga rasgos identitarios asociados históricamente a la falta de acceso a la justicia, pero su situación actual de vulnerabilidad implica que vea restringido ese acceso. Por lo tanto, se sugiere hacer preguntas para conocer: rango de ingresos mensuales, condiciones de la vivienda (acceso a servicios públicos, estrato socioeconómico), situación de salud y discapacidad de la persona y sus dependientes económicos. No se solicitan recibos de servicios públicos ni pruebas, pues puede ofender a la persona e incluso obstaculizar más su acceso a servicios legales.
- Intereses y disponibilidad de la persona: variantes relacionadas a la estancia en el país, es decir, si se encuentra de forma temporal, indefinida o transitando, si está privada de la libertad y los documentos que tiene, si siente temor a sufrir represalias o agravios.
- Relevancia de la asistencia para la persona, no hay derechos más o menos importantes que otros, pero sí hay afectaciones más críticas, constantes, punzantes y prolongadas que otras.
- Que la persona actualmente no cuente con otra asistencia legal gratuita o paga.

⁴⁹ Ministerio de Justicia de Colombia. Guía de atención a mujeres y personas LGBTI en los servicios de acceso a la justicia. (2019). <https://www.minjusticia.gov.co/Sala-de-prensa/PublicacionesMinJusticia/Documento%20Criterios%20de%20Justicia%20Inclusiva.pdf>

- Complejidad de la asistencia por la necesidad de incluir estrategias que involucren muchas otras áreas del derecho, o si se requiere representación jurídica estricta que escapa a la competencia o la cuantía; también puede ser un caso que amerite una revisión permanente de lo que está pasando, la radicación de actuaciones o interposición de acciones cuidadosas con mirada jurídica que la persona por sí sola no sabe sortear con amplitud.
- Voluntad, comodidad, autorización y compromiso de la persona con la instrumentalidad del caso, compartirlo, discutirlo, remitirlo, citarlo.
- Viabilidad de comunicación con la persona basada en la verdad, la constancia, la transparencia y el respeto, esto implica, entre otros, que no haya influencias externas que generen peligros o riesgos, tanto para la estrategia como para el equipo. Es decir, debe procurarse porque las prácticas de interacción entre quien brinda la asistencia y quien la recibe no sean conflictivas, no entrañen temores ni supongan la intervención de terceros que no hacen parte del caso, pues pueden gestarse tensiones que obstruyen la gestión jurídica.
- En lo posible, admitir casos que se puedan gestionar de principio a fin, si son de largo aliento o si la gestión se ha prolongado más de lo esperado, lo cual implica no asignarlo a alguien que no tenga vocación de permanencia en la prestación. La idea no es rotar el caso entre varias personas del equipo que brindan asesoría porque quien lo recibe debe familiarizarse y eso genera un desgaste humano y para la estrategia jurídica.
- Capacidad de la organización para atender el caso con responsabilidad y calidad y suficiencia, no solo aceptar casos porque sí.
- Cuando no se pueda admitir casos, asignarlos a una lista de espera, para que cuando haya capacidad se contacte a la persona y se indague si existe una necesidad actual de acompañamiento jurídico.
- Admitir los casos siempre que haya asistentes que puedan material y psicológicamente llevar el caso sin que eso tenga impactos negativos.
- Cuando el caso no pueda ser admitido, debe explicársele a la persona la razón por la que no se admite y, en todo caso, se le reiteran los canales de atención para futuros contactos en los que requiere asistencia.

2.3.2. Buenas prácticas para la gestión de casos admitidos

- Una vez se admite el caso, se sugiere remitir a la persona una carta de derechos y deberes⁵⁰ de las personas atendidas, que es una lista de compromisos para que el asistente pueda gestionar el caso sin obstáculos relativos al trato interpersonal. Debe incluir los siguientes compromisos de parte de la persona atendida:
 - Ofrecer trato respetuoso al asistente jurídico.
 - Ofrecer información veraz y actualizada durante toda la asistencia.
 - Permanecer atento a los medios de contacto y responder oportunamente a las solicitudes de información y/o suministro de documentos.
 - Asistir con puntualidad a las citas y/o diligencias sugeridas con ocasión de la estrategia.
 - Informar oportunamente al asistente el cambio en alguna situación relativa al caso o un nuevo hecho relevante.
- Brindar una atención de calidad, elaborar productos con rigor jurídico y actuar conforme a los intereses de la persona y en búsqueda del beneficio y protección de sus derechos.
- Actuar con diligencia y responsabilidad, honrar la palabra al cumplir con lo prometido a la persona y a la organización dentro de la cual se presta la asistencia.
- Crear y utilizar los formatos de documentación, caracterización y seguimiento y actualizarlos constantemente.
- Todas las acciones y actuaciones jurídicas deben ser radicadas por la persona directamente interesada, salvo que la organización cuente con la posibilidad de representar judicialmente a la persona.
- Crear un sistema de trazabilidad para documentar oportunamente las novedades del caso, todas las acciones jurídicas y el material aportado. Esto tiene un valor pedagógico y procesal porque se puede rastrear el expediente completo, para acudir ante los operadores judiciales con mayores pruebas y para cuando se pase de una persona que brinda la asistencia jurídica a otra.
- Estandarizar procedimientos que, con base en la recepción de casos y en la identificación de patrones de vulneración de derechos, sean frecuentes y cuya estrategia ya esté definida. Los procedimientos no son definitivos, no son de aplicación universal automática, ni absolutamente aplicables a

⁵⁰ Anexo 14: carta de derechos y deberes de la persona atendida.

los casos, pero sí son una guía para unificar prácticas para que la asistencia que se presta sea medible, comparable y replicable.

- De acuerdo con la estandarización de procedimientos, crear y utilizar instructivos, por ejemplo:
 - Pasos para solicitar el refugio.
 - Pasos para aplicar a un mecanismo de regularización migratoria.
- Identificar diagnósticos cuya gestión sea demorada, como por ejemplo el seguimiento a los casos de refugio, con el objetivo de etiquetarlos en un estatus *activo* pero que no requieren una atención diaria y pueden ser mantenidos en “observación responsable”. Así, se presta la atención a la persona, pero se abre la posibilidad de asistir las necesidades de justicia de otra que también lo necesite.
- Evaluar críticamente las estrategias de litigio y la gestión de los casos para tratar de explicar por qué las estrategias fallan, por qué los resultados tardan tanto, analizar si la naturaleza de los derechos o el tema sobre el que versa el caso es lo que explica las dificultades en la defensa de ciertas necesidades. Por ejemplo, analizar por qué los casos de nacionalidad tardan tanto, así como si se debe a la demora de las instituciones o a la estrategia seleccionada.
- No prometer resultados puntuales, ni establecer fechas exactas ni plazos en las que se solucionará el caso. Las obligaciones de un abogado/a son de medios y no de resultados. Sin embargo, sí se debe definir un plazo estándar máximo para comunicar a la persona el camino a seguir en el caso y a través de qué medio se lo contactará.
- Establecer y comunicarle a la persona, en la carta de derechos y deberes⁵¹, los criterios de archivo de los casos admitidos:
 - Por haber concluido la estrategia jurídica.
 - Por inviabilidad jurídica.
 - Por incumplimiento de deberes de la persona.
 - Por mutuo acuerdo.
 - Por remisión a otra organización.
 - Por pérdida prolongada de contacto.
- Cuando se archive un caso admitido, cerciorarse de diligenciar y actualizar todas las plataformas de la información, de manera que no queden pendientes.

⁵¹ *Ibid.*

2.3.3. Criterios para la referenciación o derivación externa de casos

La referenciación o derivación de un caso parte del reconocimiento de los límites de las organizaciones para prestar asistencias jurídicas que abarcan muchos temas. Son criterios de referenciación los siguientes:

- El tema del caso requiere una experticia que no tiene la organización.
- La necesidad de la persona no es jurídica. Como sucede cuando la persona tiene una necesidad de carácter humanitario.
- La organización no tiene disponibilidad en el momento para recibir más casos.
- La organización no tiene los recursos necesarios para gestionar el caso.
- Informar a la persona la posibilidad de la remisión, explicar el porqué de la remisión, explicar a qué organizaciones lo puede remitir y, en todos los casos, contar con su aprobación para la remisión y la correspondiente entrega de datos.

Algunas buenas prácticas en la referenciación son:

Establecer un formato estandarizado de remisión, así como el canal apropiado para efectuar esta acción; se sugiere que este formato contenga la siguiente información:

- Datos de la persona.
- Formatos de atención y estrategia, si se llegó a ese punto.
- Razón de la remisión.
- Autorización de la persona para compartir su información con la organización a la que será remitida.
- Crear y actualizar constantemente un directorio interno en cada organización que contenga información de las organizaciones aliadas en la defensa de los derechos humanos de las personas migrantes, refugiadas y retornadas. Dada la situación de movilidad humana de la población, se recomienda incluir la mayor cantidad de aliados, así presten servicios en otras ciudades o incluso países.
- Establecer rutas de atención de protección de violencias que permitan identificar cuándo un caso comporta una complejidad que sería conveniente remitir a actores especializados.
- Llevar a cabo la actualización del caso, indicando los motivos de la referenciación en el formato de archivo de casos y comunicar a la persona que si en el futuro requiere ayuda puede acudir nuevamente a la organización.
- Pese a la remisión del caso, permanecer vigilantes a las novedades que comunique la entidad aliada a la cual se acudió, pues puede que se requiera de una estrategia de litigio conjunta en beneficio de la persona.

2.4. Brigadas jurídicas en territorio

Teniendo en cuenta que en ocasiones a la población de interés se le puede dificultar asistir al punto destinado por la organización donde se brinda asesoría legal, una buena práctica es acudir a las comunidades con presencia de población migrante, refugiada o retornada, para brindar servicios legales gratuitos. El objetivo es acercarse al territorio para descongestionar los espacios tradicionales de atención a la población, pero, sobre todo, llevar las posibilidades de acceso a la justicia más cerca de quienes las necesitan. Cuando se trate de brigadas jurídicas, algunas buenas prácticas son:

- Plantear el objetivo de la jornada conforme a la selección del lugar y su composición poblacional.
- Planear la logística de la jornada con anticipación, disponer de una sede accesible para la población que se va a atender y, para las personas en condición de discapacidad, disponer de instalaciones cómodas y procurar que haya espacios que garanticen la privacidad.
- Escoger una fecha y hora oportuna en la que haya mayor probabilidad de asistencia de la población objeto con base en el entendimiento de sus necesidades específicas.
- Publicitar con intensidad y con la suficiente anterioridad la jornada de atención.
- Publicitar en un formato amigable y corto la información que deben preparar las personas que asistirán a la brigada: documentos relacionados con la necesidad jurídica que van a presentar.
- Capacitar previamente al equipo que prestará asistencia jurídica durante la jornada.
- Fijar una meta sobre el número estimado de personas que se va a atender.
- Tener una lista de asistencia de los miembros del equipo que asistieron.
- Trazar un plan de acción definido que permita priorizar el tiempo y atender el mayor número de casos posible. En promedio puede invertirse una hora en la atención de una persona.
- Estudiar los temas y las necesidades jurídicas más frecuentes de la población migrante, refugiada o retornada. Así, todo el equipo actúa conforme al entendimiento común de los patrones de vulneración de los derechos.
- Contar con todos los formatos que la organización emplee para diligenciar la información, imprimirlos en las cantidades necesarias.
- Llevar a cabo capacitaciones en atención de primeros auxilios psicológicos y, preferiblemente, contar con la presencia de un psicólogo que pueda

intervenir cuando la atención se torne difícil emocionalmente, tanto para la persona atendida, como para quien presta el servicio.

- Realizar un curso de salidas de campo que prepare al equipo para sortear situaciones que ocurren en este tipo de actividades.
- Portar un signo identitario, como un chaleco, un sello o una insignia para identificar a los miembros del equipo, también se sugiere llegar al territorio como equipo y salir como equipo porque la actividad se hace en nombre de una organización.
- Contar con recursos suficientes: pendones para señalización e identificación de la jornada, sillas, mesas, bolígrafos, papeles, computadores o tabletas con conexión a internet o, en su defecto, los formatos que se diligencian impresos, así como volantes con la información de contacto de las organizaciones aliadas.
- Estudiar el contexto del territorio en el cual se va a desarrollar la jornada para entender las dinámicas situadas y aproximarse de una manera más fluida a las personas, no solo para brindar una adecuada asistencia jurídica, sino para lograr convocar exitosamente a la población.
- Gestar un ambiente de respeto y confianza en la población, poner énfasis en que el objetivo es brindar asistencia y que no hay motivos para temer, represalias que enfrentar ni violencias que sufrir de parte de la organización que está facilitando la jornada.
- Explicarle a la persona en qué espacio está y seguir las pautas de comunicación ya descritas en este documento en el punto titulado “Recepción”.
- Prestar atención especial y aplicar un lenguaje corporal respetuoso y empático, omitir miradas, suspiros y demás expresiones que incomoden a la persona o que evidencien repudio por el lugar en el que se está.
- Socializar la brigada, llevar a cabo una reunión de equipo en la que se dialogue sobre la experiencia y se levante un acta en la que conste toda la información sobre el desarrollo de la brigada, el número de casos atendidos y los aprendizajes de la jornada.

2.4.1. Estudio de caso: atención en territorio a población en situación de vulnerabilidad

Atención jurídica en territorio a mujeres que ejercen actividades sexuales pagas o sexo por supervivencia

La Clínica Jurídica para Migrantes de la Universidad de los Andes llevó a cabo una brigada jurídica en la localidad Los Mártires, territorio de la ciudad de Bogotá que cuenta con gran presencia de mujeres migrantes y refugiadas que se dedican a labores sexuales pagadas o sexo por supervivencia. El objetivo de la brigada es contribuir al acceso a la justicia y garantía de derechos de estas mujeres. Por lo tanto, la organización agendó la jornada en el día de la semana de menor demanda de actividades sexuales pagas, esto con el objetivo de lograr una mayor convocatoria de mujeres a la brigada y prestar la asistencia sin interferir con las actividades de las cuales estas mujeres reportan su sustento diario. En línea con el objetivo trazado, se contactó a una organización aliada en ese territorio que facilitó la promoción de la jornada y la convocatoria de la población de manera más efectiva. Las personas que prestan la asistencia jurídica acudieron en conjunto al territorio con un chaleco con el logo de la organización a la cual representaban y dispusieron un espacio amable para la población. Antes de la jornada, la organización llevó a cabo un plan de acción en el que determinó que probablemente las necesidades jurídicas más frecuentes de esta población serían la regularización migratoria y el acceso a servicios de salud. Por lo anterior, la organización unificó la información jurídica y práctica respecto de estos temas, de manera que hubiera un entendimiento común sobre cómo abordar los casos eventuales. Asimismo, antes de la jornada la organización planteó unas consideraciones éticas sobre el trato respetuoso y empático a mujeres que ejercen actividades sexuales pagas, el uso del lenguaje, el manejo de situaciones imprevistas y la asistencia psicológica a la cual se podía acudir. Estas buenas prácticas permitieron llevar a cabo una jornada que tenía un objetivo claro y que, en esa medida, siguió un plan de acción delimitado en procura de optimizar el tiempo y brindar asistencia al mayor número de personas.

3. Debida documentación de casos atendidos y caracterización de la población con necesidad de protección internacional

La documentación y caracterización adecuadas de la población migrante, refugiada y retornada es un insumo valioso desde, por lo menos, dos perspectivas. Primero, permite prestar una atención ordenada que optimice tiempos y recursos a partir de un entendimiento completo de cada caso, y, segundo, posibilita la construcción de bases de datos con información desagregada y representativa que permita identificar patrones de violaciones a derechos humanos de las personas migrantes, refugiadas y retornadas, que requieran el diseño de estrategias de incidencia y litigio estratégico para avanzar en la protección de estos.

3.1. Documentación

De cara a la atención y gestión del caso, tras la recepción y asistencia de una persona en cualquiera de las modalidades de atención que se ofrezcan, el/la asistente jurídico debe consignar la información de interés y actualizarla de manera progresiva en el seguimiento del proceso. Para ello se sugiere el uso de formatos de fácil acceso, comprensión y socialización. En particular, se sugiere:

- Emplear formatos individuales conforme a la etapa de la asistencia:
 - Formato de atención⁵² y caracterización de la población⁵³: al inicio de la asistencia.
 - Formato de seguimiento⁵⁴: tras la admisión del caso y la implementación de la estrategia jurídica con el objetivo de organizar la información y hacer el seguimiento al avance del caso.

⁵² Anexo 1: formato de atención.

⁵³ Anexo 2: formato de caracterización.

⁵⁴ Anexo 3: formato de seguimiento

- Formato de archivo⁵⁵: una vez haya terminado la asistencia.
- Formato de remisión⁵⁶: ante la necesidad de referir el caso a otra organización o aliado.
- Un formato acota de manera completa, es decir, consigna lo justo y necesario para adelantar la atención, no debe ser un archivo muy pesado, largo ni tedioso de diligenciar ni de leer. Un formato provechoso es ameno a la vista y organiza la información por categorías útiles que tienen un orden lógico.

Otras buenas prácticas en la documentación de casos son:

- Explicarle a la persona que su información será registrada en formatos y plataformas de información que están siendo consignadas en el momento mismo de la atención y que van a ser actualizadas a lo largo de la asistencia.
- Durante el turno de atención, prever que las plataformas de información que comúnmente se usan para registrar datos confidenciales suelen tener una configuración para que caduque la sesión por inactividad (como ocurre con las plataformas de los bancos), por lo que se recomienda consignar la información en otro formato, mientras tanto, para asegurar el registro de la asistencia (p. ej., en un documento de Word).
- Indicarle a la persona que esa información puede ser remitida, de ser necesario y únicamente si lo permite, a una organización aliada que pueda aportar en el caso dada su experticia en el tema. De allí la importancia de recalcar a la persona la relevancia de la veracidad, precisión y entrega oportuna de la información relacionada con el caso.
- Dado que ciertas preguntas pueden herir susceptibilidades e incomodar a la persona, antes de hacerlas se debe explicar que son útiles de cara a su caracterización como sujeto de especial protección y ante la necesidad de adoptar un enfoque diferencial. En ese orden de ideas, ninguna persona está obligada a contestar preguntas que no desee.
- Consignar, si es posible, los formatos en plataformas digitales de manejo estadístico de la información en las que se puedan discriminar las categorías del formulario, en especial, los diagnósticos y las necesidades jurídicas identificadas con el objetivo de que esa información sirva como base de datos. En ausencia de una plataforma de gestión de casos, se sugiere la elaboración de una herramienta de trazabilidad, como, por ejemplo, una

⁵⁵ Anexo 4: formato de archivo.

⁵⁶ Anexo 5: formato de remisión.

matriz de casos en Excel que esté vinculado a los formatos, para la revisión periódica de las variables de caracterización.

- Elaborar una carpeta física o digital para preservar toda la documentación del caso.
- Destinar una carpeta para anexos, guardarlos en formato PDF, titularlos con número y nombre del documento y fecha.
- Actualizar constantemente la documentación en un *formato de seguimiento cotidiano* conforme a cada paso en el que se avanza en la estrategia, dejar por escrito la fecha y la actuación precisa que se llevó a cabo, ante qué autoridad, el resultado de la actuación o acción, así como el paso siguiente conforme a la respuesta o decisión recibida.
- Conservar los formatos en un sistema de información compartido en simultáneo con el equipo de trabajo, para la oportuna socialización de la información del caso y como respaldo seguro de la información.
- Consignar la información de cada caso en una *matriz de casos atendidos*, un documento que registre la fecha de atención, el nombre de la persona, el tipo de asistencia brindada y el número asignado al caso en las plataformas de información utilizadas, si es el caso.

3.2. Caracterización de la población

La correcta definición de categorías de caracterización poblacional es crucial para: (1) el diseño de estrategias de litigio confiables, (2) la satisfacción plena de las necesidades perseguidas, (3) la prevención de la acción con daño y, (4) la comprensión contextualizada de las situaciones, los comportamientos y las decisiones de la persona atendida, sus capacidades para la gestión del caso y la necesidad de mayor o menor acompañamiento. Se sugieren, por lo tanto, las siguientes buenas prácticas:

- Elaborar y emplear un formulario de caracterización de la persona migrante, refugiada o retornada⁵⁷.
- Las categorías que influyen en la vulneración de derechos contenidas en el formulario de caracterización deben ser revisadas y actualizadas constantemente de cara a su pertinencia, utilidad y actualidad en el caso. Lo anterior se debe a que pueden surgir nuevas situaciones relacionadas con esas categorías que implican nuevas formas de vulneración de los derechos que no fueron contempladas con anterioridad por la organización, pero que sí requieren ser unificadas en los formatos para una documentación acertada.

⁵⁷ Anexo 2: formato de caracterización.

- No categorizar binariamente el género, la orientación sexual o las manifestaciones de expresión del género. Al diligenciar el formulario con la persona, explicarle las opciones de respuesta para preguntas que pueden generar confusión y exponerle, si es necesario, qué significa cada categoría.
- Diferenciar claramente y corroborar los tipos de documentos de identificación personal, por ejemplo, cédula de extranjería no es cédula de identidad venezolana.
- Estudiar previamente el contexto sociopolítico del lugar de origen de la persona, dado que esto es determinante para identificar las necesidades de protección internacional. Si pertenece a algún grupo étnico, racial o social, estudiar previamente la historia y la situación actual de este grupo facilitará la atención y le demostrará preparación a la persona que está recibiendo el servicio.
- Analizar la situación familiar de la persona, pues aporta insumos para entender su situación actual, su red de apoyo, las facilidades, dificultades, riesgos, vulnerabilidades que enfrenta para desarrollar sus derechos, integrarse a la sociedad de acogida, entre otras. Por ejemplo, en personas en condición de discapacidad es crucial saber cómo es su situación y el apoyo familiar; las mujeres pueden tener responsabilidades de cuidado, entre otras.
- Estudiar las costumbres conductuales o culturales de la persona para tener una aproximación más fluida que entienda el porqué de sus usos y costumbres y que no ofenda a la persona en razón a esa cualidad.

3.2.1. Estudio de caso

Sesgos culturales en la atención a población migrante, refugiada y retornada

Naya es una mujer procedente de Arabia Saudí que llegó a Colombia en estado de embarazo, dio a luz a su hijo y acudió al turno de atención para solicitar ayuda con el registro del nacimiento de su hijo, quien se encuentra en situación de apatridia pues en el Hospital Central de Bogotá no fue registrado como nacido vivo. Naya habla español, pero una vez se pone en comunicación con el asistente jurídico, que es hombre, decide no hablar pues manifiesta que por respeto a su esposo no puede entablar conversaciones con otros hombres. El asistente se lleva una sorpresa y juzga como retrógrada la costumbre árabe.

Algunas buenas prácticas en un caso como este son:

- Por respeto y confianza de la usuaria, no se debe forzar a las personas a abandonar sus costumbres culturales, limitar ni negar la asistencia jurídica con base en consideraciones, críticas o desacuerdos con esas prácticas, pues ello entrañaría una discriminación que no es aceptable dentro de un entorno de derechos humanos como el que se promueve.

- No emitir juicios o categorizar a las personas conforme a consideraciones occidentales basadas en sesgos personales frente a esas categorías y no despojar a la persona de agencia conforme a esas consideraciones.
- Aplicar un enfoque interseccional, preguntar acerca de todas las facetas identitarias; no hacer suposiciones acerca de las correlaciones entre esas categorías, pues pueden ser producto de prejuicios. Por ejemplo, porque una persona cumpla con una cualidad que comúnmente se correlaciona con otra, no significa que automáticamente pertenezca a esa otra categoría. Por ejemplo, no es recomendable ni correcto suponer que la pertenencia étnica de una persona implica menor o mayor grado de escolarización o forzar el reconocimiento étnico de una persona, a pesar de las características físicas que comparte con determinado pueblo étnico o racial.
- Tener en cuenta que, pese a que las características identitarias de la persona pueden hacer que se perciba como una persona que cuente con los medios económicos para costear por sí misma la asistencia jurídica y no precisamente como una persona en situación de vulnerabilidad aparente u obvia, su tránsito migratorio y/o las condiciones actuales en las que vive en la sociedad de acogida sí pueden implicar altos grados de vulnerabilidad. Por ejemplo, en el momento de documentar el grado de escolaridad, puede ser una interpretación errada creer que porque la persona tiene un posgrado en su profesión cuenta con los recursos epistémicos y económicos para conocer sus derechos y conseguir ayuda jurídica.
- Con base en el estudio cotejado de las categorías, evaluar si se requiere priorizar el caso según la urgencia de la necesidad jurídica de cara a esa caracterización. Por ejemplo:
 - Casos de niños, niñas y/o adolescentes.
 - Casos de salud.
 - Casos de violencias.
- Partiendo del estudio cotejado de las categorías, construir alianzas con organizaciones que brinden servicios de ayuda psicosocial para cuando se necesite este tipo de servicios. Lo anterior, debido a que en el litigio de casos de personas en contextos de movilidad la decisión de migrar, las condiciones de la migración y/o la llegada a la sociedad de acogida puede significar dificultades o incluso patologías de salud mental y psicológica.
- Evaluar la utilidad de la asistencia que se va a brindar en cada caso de cara a cada una de las facetas de caracterización consideradas tanto individualmente, como en conjunto. El objetivo es reportar mayores beneficios y menores afectaciones o riesgos.

4. Identificación de patrones de violaciones de derechos a personas migrantes y refugiadas para el diseño de estrategias de incidencia y litigio estratégico

De acuerdo con una caracterización adecuada y precisa de la persona es posible documentar su experiencia en el acceso y materialización de derechos y recopilar información con provecho estadístico. La identificación de estos patrones de vulneración de derechos humanos sirve como insumo para planear y construir estrategias de litigio estratégico más focalizadas y acertadas, así como elaborar planes de incidencia con más probabilidades de éxito para un número mayor de personas. Es preciso que la organización que presta la asistencia jurídica no solo haga un análisis introspectivo de la composición de los casos que atiende, sino que fortalezca la red de aliados en la defensa de los derechos de las personas migrantes, refugiadas y retornadas para tener un entendimiento más amplio de cómo se comporta la problemática en el entorno más próximo. Algunas buenas prácticas para la identificación de patrones de vulneraciones a derechos de las personas migrantes, refugiadas y retornadas son las siguientes.

4.1. Identificación de patrones de vulneraciones de derechos humanos

- Reporte periódico: extraer mensualmente, o con la periodicidad que cada organización estime conveniente, de las plataformas de documentación, un reporte sobre los casos atendidos que cruce las variables de caracterización poblacional y la necesidad jurídica de cada persona. El objetivo es tener claro cuáles son las problemáticas más frecuentes en el acceso a la justicia de la población migrante, refugiada y retornada en determinado periodo de tiempo y trazar su relación con características identitarias. Ello

puede contribuir al diseño de estrategias de litigio y/o incidencia, a partir de la identificación de patrones de violaciones de derechos.

- Perfil de población más afectada: extraer del reporte quiénes son los sujetos que enfrentan con mayor frecuencia vulneraciones a sus derechos en ese periodo de tiempo, teniendo en cuenta los enfoques diferenciales mencionados.
- Perfil institucional: extraer del reporte cuáles son los actores que con mayor frecuencia vulneran los derechos de la población migrante, refugiada y retornada en ese periodo de tiempo. El objetivo es crear un perfil institucional de ese actor, saber cómo se comporta frente a la población objeto, qué conductas ha desplegado y/o qué normas ha expedido; esto permite analizar al actor de cara a la elaboración de las estrategias de litigio colectivas más acertadas y proyectar, en la medida de lo posible, los riesgos de estas en relación con el historial de su conducta.
- Diagnóstico general periódico: formular un diagnóstico periódico que sintetice cuál es el grupo más vulnerable y el actor de quien se predica con más frecuencia esa vulneración. Por ejemplo: “entre febrero y marzo del 2022 la Registraduría Nacional del Estado Civil canceló cédulas de ciudadanía a personas colombo-venezolanas”. El objetivo es que después de un tiempo se comparen esos diagnósticos generales periódicos para analizar cómo cambian o no esos patrones.
- Con base en el reporte técnico y en el diagnóstico general, establecer reuniones periódicas con el objetivo de seleccionar temas que deban ser tratados en las sesiones plenarias o en las reuniones que la organización realice con objetivos pedagógicos y de formación.
- Hacer seguimiento a la selección de casos de las altas Cortes sobre la población migrante, refugiada y retornada, así como la emisión de jurisprudencia, de allí podrá identificarse, a criterio del órgano de justicia, el tema cuya relevancia ameritó una sentencia y las oportunidades de incidencia de la organización.
- Crear un tablero virtual, chat u otro espacio compartido entre los miembros de la organización que se nutra de noticias globales, regionales y locales, sobre la situación migratoria a nivel mundial, de manera que permita estar alerta para la posible recepción de casos relacionados, así como también sobre diferentes abordajes de las múltiples aristas del fenómeno.
- Construir redes y espacios de trabajo conjunto entre organizaciones defensoras de los derechos humanos de las personas migrantes, refugiadas y retornadas y/o universidades a nivel local para la socialización de novedades de cara a la construcción de estrategias de litigio colectivo.

4.2. Diseño de estrategias de litigio estratégico

Tras la identificación de los patrones de vulneración a los derechos humanos de las personas migrantes, refugiadas y retornadas, las organizaciones tienen una muestra significativa de donde pueden extraer información sobre las vulneraciones más frecuentes de derechos, incluyendo datos como la ubicación geográfica, perfiles de especial vulnerabilidad y tipo de necesidad jurídica. También pueden presentarse casos únicos en los que confluyan varias facetas identitarias o de vulnerabilidad para la defensa de los derechos de la población.

En todo caso, el diseño de la estrategia de litigio busca: (1) remediar la vulneración de derechos; (2) instar a los actores involucrados a pronunciarse acerca de la problemática; (3) generar un ambiente de diálogo entre los actores involucrados, las organizaciones dedicadas a la defensa de los derechos de la población migrante, refugiada y retornada y la sociedad acerca de la problemática; (4) resonar en la opinión pública y posicionar la problemática como un tema de interés local y/o nacional; (5) impulsar el caso ante operadores de justicia por medio de acciones legales y/o constitucionales de amplio alcance que adopten pronunciamientos que funden líneas jurisprudenciales, estándares y/o parámetros ojalá favorables y garantistas de los derechos de las personas migrantes, refugiadas y retornadas.

4.2.1. Criterios de selección del caso para el litigio estratégico

- Criterios objetivos:
 - Se ha evidenciado el desconocimiento de las obligaciones internacionales en materia de derechos humanos por parte del Estado.
 - Frecuencia de la vulneración de derechos: con base en el patrón de vulneración identificado, se selecciona la lesión de derecho por la cual el mayor número de personas acuden a la asistencia legal.
 - Relevancia de la vulneración: la vulneración de derechos se traduce en una afectación de una magnitud importante porque lesiona con relativa intensidad no solo el haber jurídico de la persona, sino su día a día.
 - Gravedad de los hechos, cantidad de accionantes y representatividad de los hechos. Que los hechos se enmarcan en las líneas temáticas identificadas como prioritarias por la organización, financiadores del proyecto u organizaciones aliadas.
 - Que se cuente con el consentimiento libre, expreso e informado de quienes figurarán como accionantes para actuar.
 - Justiciabilidad

- La vulneración entraña conductas activas u omisivas determinables y relativas a un derecho nominado o conexo.
- La vulneración proviene de actor(es) determinables.
- Existen pruebas de esas conductas vulneradoras (respuestas negativas u obstáculos para el acceso a derechos, falta de adecuación de las políticas o normativa a las necesidades de la población, exigencias desproporcionadas para el acceso a derechos).
- El reproche a la vulneración se puede encauzar a través de los medios de defensa judicial.
- Relevancia constitucional y/o internacional del caso.
- Capacidad de recursos de la organización para emprender un litigio que puede ser largo y dispendioso.
- Criterios subjetivos:
 - Vulneración debido a la pertenencia al grupo humano de personas en situación de movilidad humana: se identifica que la vulneración se explica por el hecho de ser personas extranjeras, por su pertenencia étnica o racial, así como por cualquier otra condición inherente a la persona. La variable preponderante es que el grupo de personas está enfrentando esa vulneración porque comparte una serie de dificultades y experiencias comunes en un país nuevo en el que no ser nacional condiciona y dificulta su acceso a derechos y por ello suelen recibir un trato institucional similar, del que se deducen también las políticas institucionales precisas y reiteradas que se traducen en la vulneración.
 - Complejidad: el remedio a la vulneración implica la inversión de recursos epistémicos, materiales, de tiempo y disposición que suelen ser de difícil acceso para la población migrante, refugiada y retornada, lo que deja en evidencia la necesidad de la conformación de un equipo multidisciplinario que construya la estrategia.
 - Potencial estratégico: como la vulneración identificada es común a un grupo de personas en razón a su pertenencia a ese grupo, el plan de defensa de los derechos combate un problema social complejo y en ese sentido busca una amplia repercusión e incidencia en términos de justicia colectiva.

4.2.2. Elementos de la estrategia

El adecuado desarrollo de una estrategia jurídica, contempla una serie de elementos que son evaluados desde el mismo momento en que se recibe un caso⁵⁸. A continuación, se explica en qué consisten estos elementos.

- Identificación del marco normativo aplicable, así como los estándares de protección de derechos humanos en el derecho internacional.
- Identificación del problema jurídico y regla jurídica: una tesis que recoja cuál es la vulneración y que indique la solución, cuál es el argumento jurídico alrededor del cual se va a centrar la estrategia, por ejemplo:
 - *Vulneración*: el Ministerio de Relaciones Exteriores expidió un acta que dispone que serán rechazadas de plano las solicitudes de refugio presentadas dos años después del ingreso al país de la persona que solicita la protección internacional.
 - *Argumento jurídico*: el rechazo de plano de solicitudes de refugio con base en un criterio temporal arbitrario, (1) vulnera el derecho humano y fundamental a buscar y recibir asilo, (2) desconoce la necesidad de protección internacional de las personas refugiadas, (3) desconoce la experiencia de la movilidad humana por la que el solicitante huye porque su vida, libertad y/o seguridad corren peligro, (4) somete al solicitante a la desprotección.
- Actores: quiénes son puntualmente los que ven vulnerados sus derechos, quiénes despliegan las conductas omisivas o activas vulneradoras e identifican la naturaleza del actor, si es una institución pública o privada, si tiene personería jurídica, cómo se organiza y si hay entidades que deban estar vinculadas por su relación funcional.
- El medio de defensa judicial y la jurisdicción se seleccionan conforme a:
 - Qué se ataca o reprocha: una conducta o una norma.
 - La idoneidad del medio para justiciar el problema identificado desde el punto de vista de técnica jurídica y contemplando los beneficios y riesgos que podría reportar. Se sugiere plantear escenarios hipotéticos en los que se describa qué pasa si la estrategia es favorable o desfavorable para los intereses de la población y el consecuente grado de beneficio o afectación que implicaría para la población. En este punto, se sugiere evaluar

⁵⁸ Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad. Manual de litigio en derechos humanos: de la teoría a la práctica, lecciones de Colombia y El Líbano. (2022). https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2022/02/Manual_Litigio_Estrategico_Web.pdf

la posibilidad de una estrategia escalonada que agote actuaciones o acciones jurídicas requeridas como etapas o requisitos de procedibilidad.

- Requisitos de procedibilidad.
- La competencia de la organización para acudir al medio y/o a la jurisdicción según las disposiciones legales bajo las cuales presta la asistencia.
- Los recursos disponibles: tiempo, dinero, conocimiento, costos de representación.
- La urgencia de protección de los derechos de la población que busca evitar que se consume el daño o el cese de la vulneración que ha venido ocurriendo; contemplar medidas provisionales o alternativas que amortigüen la vulneración mientras surten las etapas procesales.
- Términos jurídicos: oportunidad de acudir al medio porque está próximo a prescribir, caducar o puede ser rechazado por inmediatez.
- Título de la estrategia y definición puntual de cuál es el objetivo: cuáles serán las pretensiones, cuál es la orden que se busca, cuál es la disposición normativa o política institucional que se quiere que el operador jurídico emita o cambie.
- Elementos de la acción seleccionada
 - Competencia.
 - Partes.
 - Hechos.
 - Fundamentos de derecho.
 - Argumentos.
 - Pretensiones.
 - Notificaciones.
 - Firmas.
 - Poderes, en caso de que la organización represente legalmente a la persona.
- Etapas procesales según la norma.
- Cronograma, consignar cada elemento de la estrategia en un calendario que defina:
 - División del trabajo en equipo, quién se encarga de qué.
 - Fechas y encargados de entregar los documentos para que el equipo los revise y retroalimente.
 - Orden —si lo hay— de las actuaciones o acciones que se van a radicar por técnica jurídica y por estrategia.
 - Fechas y encargados de radicar las acciones una vez sean revisadas y aprobadas por todo el equipo.
 - Términos en los que se espera respuesta o sentencia.
 - Costos de presentar las acciones, cómo suplirlos, a quién pedirlos.

Seguimiento de la estrategia

- Cómo se realizará el seguimiento y a través de qué medios, socializar el estado y avance de la estrategia en equipo con el objetivo de evaluar los pasos a seguir.
- Definir quién se encarga de elaborar y presentar escritos, correcciones, aclaraciones que sean solicitados por los operadores jurídicos.
- Documentar el proceso de elaboración de la estrategia: dejar por escrito el desarrollo del paso a paso de la estrategia, levantar actas de las reuniones o las deliberaciones que se tuvieron.

Resultado de la estrategia

- Qué se obtuvo, fue favorable o no. Cotejar cada punto solicitado y ver si fue concedido o no.
- Si es favorable, ¿cómo exige la materialización?, ¿quién debe materializar?, ¿cuándo?, ¿cómo?
- Si es desfavorable, ¿se puede impugnar la decisión?, ¿qué otra acción se puede llevar a cabo?

Aprendizajes

- Planear sesiones colectivas de discusión en las que se evalúe cómo se desarrolló el litigio, qué falencias hubo, cómo se puede mejorar, concluir si definitivamente fue una estrategia acertada o no y si vale la pena replicarla.

Consideraciones éticas dentro del litigio estratégico

- Seleccionar la estrategia menos riesgosa para la población, así eso implique un menor impacto estratégico, tomar en consideración el valor práctico que tiene el litigio en la vida de las personas y no únicamente el provecho litigioso que se quiere obtener a nombre de la organización.
- Solicitar autorización a las personas accionantes para participar en una estrategia de alto impacto y elevar ante operadores judiciales y al público su caso.
- Comunicar oportuna y constantemente a las personas cómo va avanzando la estrategia en tiempo real, en qué etapa estamos, cuáles son los pasos a seguir.
- Evaluar la conveniencia de publicitar la estrategia en tiempo real a los medios y decidir afirmativamente siempre que se reporten más beneficios que riesgos, teniendo en cuenta que la mediatización del caso puede generar expectativas, un ambiente hostil, enrarecer el ambiente, generar oposición e incluso convertirse en una carga emocional tanto para quien es atendido, como para quien presta el servicio.

Riesgos

- Victimizar a las personas migrantes, refugiadas y retornadas: la sobreexposición de su caso puede incomodar, abrumar e incluso poner en situaciones de riesgo a la población migrante, refugiada y retornada, lo que lesiona aún más sus derechos y la posibilidad de llevar una vida relativamente tranquila en la sociedad de acogida. En ese sentido, lo que en principio se presentó como una esperanza en la justicia, puede generar efectos colaterales.
- Resultados adversos: el resultado de la estrategia puede ser adverso a los intereses de la persona, en ese sentido, se puede acentuar la vulneración que en principio se buscaba remediar o crear una nueva vulneración. En cualquier escenario, la asistencia no debe cesar, sino que debe continuar hasta que se agoten todos los recursos y medios disponibles para la protección de los derechos de las personas.

4.3. Incidencia

- Elaboración de piezas informativas de empoderamiento jurídico para la población
 - Contratar (en la medida en que las posibilidades de financiación lo permitan) o designar dentro de la organización a personal que se encargue de la elaboración y difusión de piezas de información de fácil difusión física y virtual, comprensibles, cortas y claras acerca de:
 - Las novedades acerca de los temas más frecuentes en el acceso a derechos de la población migrante, refugiada y retornada.
 - El marco de derechos que asiste a la población migrante, refugiada y retornada.
 - Las autoridades u organizaciones ante las cuales se puede solicitar asistencia para la defensa de los derechos humanos de la población migrante, refugiada y retornada.
 - Las rutas de atención prioritaria frente a violencias.
 - Los calendarios de actividades de incidencia y/o brigadas jurídicas.
- Estrategias en medios de comunicación
 - Crear, en redes sociales, cuentas de la organización que presta la asistencia jurídica como canal oficial de comunicaciones y como espacio para difundir la labor realizada a través de un medio de amplio alcance.

- Contratar (en la medida en que las posibilidades de financiación lo permitan) o designar dentro de la organización a una persona encargada de manejar las redes de la organización con el objetivo de:
 - Difundir la misión y visión de la organización.
 - Publicar las piezas de información creadas por la organización.
 - Publicitar las labores desarrolladas por la organización.
 - Emitir pronunciamientos públicos de la organización frente a situaciones que tengan que ver con su misión y visión, frente a noticias relacionadas con la defensa de los derechos humanos de las personas migrantes, refugiadas y retornadas, sobre conductas de las instituciones u otros aliados, entre otras.
- Uso de mecanismos de sistemas de protección de derechos humanos a nivel internacional
 - Fomentar en los equipos que brindan la asistencia jurídica la formación sobre el funcionamiento de los sistemas de protección de los derechos humanos a nivel internacional.
 - Crear intervenciones cuyo objetivo sea exponer ante los Sistemas Interamericano y Universal de Derechos Humanos los patrones de vulneración de los derechos humanos de las personas migrantes, refugiadas y retornadas identificados y estudiados con ocasión de la labor de la organización. El objetivo que se persigue es invocar la protección de los derechos humanos, lograr la emisión de recomendaciones y la adopción de medidas tendientes a fortalecer el pleno desarrollo de los derechos humanos.
- Foros, congresos, mesas de institucionalidad
 - Organizar eventos multisectoriales en los que se discuta sobre las temáticas relevantes relacionadas con la protección de los derechos humanos de las personas migrantes refugiadas y retornadas.

5. Buenas prácticas sobre atención a población migrante y refugiada en asuntos de conciliación y/o mediación comunitaria

Esta sección del manual compila las buenas prácticas que el Centro de Conciliación de la Universidad de los Andes ha implementado para la ejecución exitosa de los mecanismos de resolución de conflictos (en adelante MRC) con enfoque migratorio. Como estructura del presente acápite: (1) se presentan nociones básicas sobre los MRC, (2) se describen las buenas prácticas del procedimiento conciliatorio con enfoque migratorio, y (3) se propone un estudio de caso.

Es pertinente acotar que el tema de *mediación comunitaria* no se desarrolla en la primera versión del manual, en tanto, la Universidad de los Andes en la actualidad no implementa este tipo de MRC. Cabe destacar que, en todo caso, las buenas prácticas que se desarrollan en este manual para la conciliación, son igualmente aplicables a la mediación comunitaria.

5.1. Nociones básicas

Antes de continuar a las buenas prácticas sobre el trámite conciliatorio con enfoque migratorio es imprescindible situar la conciliación y la mediación dentro de los MRC, a continuación, se encuentran resueltas una serie de preguntas sobre la conciliación.

Para la construcción de las nociones básicas aquí contenidas se utilizaron como insumo la Ley 640 del 2001 “Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones” y el Proyecto de Ley 008 del 2021 “Por medio del cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones”.

5.1.1. ¿Qué son los MRC?

Los MRC son herramientas e instituciones jurídicas que permiten resolver disputas transaccionales sin que las partes del conflicto estén obligadas a acudir a las

instancias formales del sistema judicial. Así, el catálogo de mecanismos se compone de aquellos que se encuentran regulados taxativamente en el ordenamiento colombiano como el arbitraje, el arbitraje social, la composición amigable, la mediación y la conciliación en derecho y en equidad; y los que a pesar de no estar explícitamente regulados son de plena aplicación como la negociación.

La característica principal de los MRC es enfocarse en transformar el concepto tradicional *adversarial* del conflicto y proponer en cambio una ruta amigable para la consecución de una solución común a la disputa. En este sentido, los actores del conflicto dejan de ser oponentes que se enfrentan en un litigio a la espera de una decisión del poder judicial, por el contrario, con autonomía, las partes reconocen el conflicto de intereses y recurren al mecanismo para dirimir la disputa por sí mismas o con la ayuda de un tercero particular investido transitoriamente de la función de administrar justicia.

En Colombia, el Ministerio de Justicia y del Derecho se ha pronunciado sobre la antigua concepción “alternativa” de los mecanismos y ha decidido sustituir el concepto “mecanismos alternativos de solución de conflictos”, cuya sigla es MASC, por “métodos de resolución de conflictos”, es decir, MRC. Dicha precisión parte de considerar los MRC no solo como un mecanismo de descongestión judicial, sino como una institución de acceso a la justicia que debe promocionarse como rutas de resolución de conflictos en la misma jerarquía de las instancias judiciales e incluso como herramientas primarias y naturales para la solución de problemas sociales.

5.1.2. ¿Qué es la conciliación?

La conciliación es uno de los MRC de carácter autocompositivo que ofrece un método para la solución de conflictos conciliables sin acudir a las instancias jurisdiccionales. Por medio de este, dos o más personas solicitan la intervención de un tercero denominado conciliador quien será el encargado de gestionar y resolver el conflicto haciendo uso del procedimiento conciliatorio. En Colombia la conciliación se encuentra regulada por la Ley 640 del 2001, en la cual se establecen tres tipologías de conciliación, (1) conciliación judicial, (2) conciliación extrajudicial en derecho, y (3) conciliación extrajudicial en equidad.

5.1.3. ¿Qué es un centro de conciliación?

Los centros de conciliación son entidades operadoras autorizadas por el Ministerio de Justicia y del Derecho para prestar servicios sobre conciliación, cuentan con instalaciones que facilitan espacios de encuentro para la negociación entre las partes de un

conflicto, la recepción de solicitudes de conciliación y su trámite por medio del procedimiento conciliatorio. Cada centro de conciliación debe contar con un reglamento interno de operación que contenga los parámetros para la atención de personas y la prestación del servicio inclusivo, asimismo, debe conformar una lista de conciliadores autorizados para dirigir la audiencia de conciliación y registrar las actas que emanen de la audiencia en el Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC) del Ministerio de Justicia y del Derecho.

Otro es el caso de los consultorios jurídicos de las universidades, que podrán solicitar ante el Ministerio de Justicia y del Derecho la conformación de un centro de conciliación en el que los estudiantes aspirantes a grado realicen su práctica jurídica fungiendo como conciliadores. Este es el caso del Centro de Conciliación de la Universidad de los Andes que se ha convertido en un referente para la prestación de los servicios de conciliación y del cual se construye el presente manual.

5.1.4. ¿Cuál es el papel del conciliador?

El conciliador está llamado a constituir una tercera parte imparcial al conflicto, su papel consiste en dirigir el procedimiento conciliatorio desde la etapa previa de análisis del conflicto, hasta la culminación de la audiencia de conciliación. El conciliador por excelencia debe crear un ambiente amigable y equitativo en el que las partes del conflicto sientan comodidad para expresar su desacuerdo, propiciando así el trabajo conjunto que persiga un acuerdo que atienda las necesidades de todos los involucrados.

Una vez el conciliador es llamado por los actores del conflicto para guiar la solución de la controversia, es investido transitoriamente de la función de administrar justicia, esto implica adquirir la condición temporal de servidor público. De allí que en lo sucesivo para el procedimiento conciliatorio deberá ceñirse a los deberes y obligaciones del papel del conciliador que se detallarán a continuación.

Las funciones centrales que debe ejecutar la persona que lleve a cabo el papel de conciliador(a) son: (1) la dirección de los momentos de la audiencia, (2) la escucha activa y neutral a los intervinientes, (3) garantizar el cumplimiento de las reglas fijadas para la audiencia, y (4) fomentar el respeto en las intervenciones y en el espacio conciliatorio. Simultáneamente, debe formular propuestas de arreglo que considere apropiadas para la solución del conflicto para ponerlas en consideración de las partes esperando su eventual aceptación. La finalidad última del conciliador es dar fe del arreglo alcanzado por las partes, garantizar el acceso a la administración de justicia y proteger los derechos de cada una de las personas involucradas en un conflicto.

5.1.5. ¿Cuáles son los requisitos para ejercer como conciliador?

Para fungir como conciliador extrajudicial en derecho una persona debe: (1) previamente, tener el título de abogado y tarjeta profesional vigente, (2) acudir a cualquiera de las entidades avaladas por el Ministerio de Justicia y del Derecho para la formación en conciliación en derecho para recibir la formación necesaria que lo certifica como conciliador, y (3) inscribirse en un centro de conciliación certificado para prestar sus servicios para, después, ser registrado en el SICAAC del Ministerio de Justicia y del Derecho.

En cuanto a los conciliadores en equidad: (1) previamente debe gozar de reconocimiento comunitario por su sentido de servicio social y voluntario, (2) haber residido dos años en la comunidad donde ejercerá como conciliador, (3) ser postulado por las organizaciones cívicas de la localidad a la que pertenece, y (4) certificarse como conciliador en equidad en cualquiera de las entidades avaladas por el Ministerio de Justicia y del Derecho para la formación de conciliadores en equidad.

5.1.6. ¿Cuáles son los beneficios de la conciliación?

La conciliación como MRC, en principio, constituye una ventaja para garantizar el acceso a la justicia de la sociedad civil y la población migrante. Replicar el modelo de conciliación en su localidad permite resolver las disputas obteniendo beneficios que se traducen en celeridad, economía, confiabilidad e informalidad, en comparación a los costos de los que demanda acudir al aparato judicial, a la par de ser un medio que restablece las relaciones familiares, comerciales y laborales entre los actores de un conflicto.

5.1.7. ¿Todas las audiencias de conciliación terminan en acuerdo?

El procedimiento conciliatorio puede terminar en diferentes escenarios dependiendo de la voluntad conciliatoria de las partes, así tenemos: (1) la suscripción de un acuerdo compromisorio sobre la totalidad del conflicto, (2) la suscripción de un acuerdo compromisorio parcial sobre algunos de los puntos del conflicto, (3) la suscripción de un acta que certifica la imposibilidad para llegar a un acuerdo, y (4) la suscripción de una constancia de inasistencia a la audiencia de una o más partes.

El éxito de una audiencia conciliación no representa alcanzar un acuerdo total sobre el conflicto, lo considerado valioso es la apertura del espacio para la construcción del diálogo de las partes, propiciar el ánimo conciliatorio y desplegar el procedimiento para que las partes saquen el mayor provecho del MRC.

5.1.8. ¿Por qué promover el uso de la conciliación en las comunidades?

Atendiendo a la congestión del sistema de administración de justicia en Colombia, se parte del reconocimiento de la incapacidad para dar respuesta efectiva a los requerimientos de solución de controversias. Es así como los MRC, en especial la conciliación y la mediación comunitaria representan las rutas idóneas para lograr el empoderamiento de las comunidades para la gestión autónoma de sus conflictos.

Pese al desarrollo cultural y legal de los MRC en Colombia, el desconocimiento de los mecanismos como la conciliación representa la mayor barrera para su implementación exitosa. Por lo tanto, se sugiere a las personas y organizaciones dedicadas a defender los derechos humanos de las personas migrantes, refugiadas y retornadas, en primera instancia, formarse integralmente para la prestación profesional del papel de mediadores/conciliadores y, en segunda instancia, difundir el conocimiento adquirido con sus localidades y contextos fomentando el uso de la mediación y conciliación como primer recurso para la gestión de los conflictos.

5.1.9. ¿Resulta útil la conciliación para la atención de conflictos de la población migrante?

La coyuntura actual de la migración en Colombia ha traído nuevos retos para el Estado en cuanto a la tutela efectiva de los derechos fundamentales de las personas migrantes, refugiadas y retornadas. Garantizar el acceso a la justicia a esta población es uno de los retos más difíciles porque la condición de vulnerabilidad en la que suele encontrarse requiere que el trámite de sus conflictos sea expedito, económico y eficaz. Teniendo en cuenta la mencionada congestión del sistema de administración de justicia, la implementación de la conciliación, mediación y los MRC resultan indispensables para atender la problemática migratoria. Simultáneamente, el procedimiento conciliatorio parte del reconocimiento de las condiciones de vulnerabilidad de cada sujeto, la interseccionalidad y perspectiva de género. Por lo cual, el conciliador está formado para hacer su gestión con enfoque de acción sin daño, generando así equidad entre sujetos aparentemente desiguales.

5.2. Práctica del procedimiento conciliatorio

En esta sección se describe a profundidad la práctica del procedimiento conciliatorio, la mayoría de las recomendaciones son también plenamente aplicables al trámite de mediación comunitaria y, por tanto, le servirán como instructivo para los

dos mecanismos. En primer lugar, se señalan las obligaciones a las que el conciliador/a o mediador/a se encuentra sujeto para desempeñar su papel como director de la audiencia. En segundo lugar, se enuncian los principios rectores que se recomienda utilizar durante la audiencia. Finalmente, se desglosa el paso a paso del procedimiento conciliatorio en tres fases: la etapa previa a la audiencia, el desarrollo de la audiencia y los trámites posteriores a la audiencia.

Obligaciones del conciliador y/o mediador

El listado de obligaciones que encuentra a continuación se compone de lo consagrado taxativamente en el artículo 8 de la Ley 640 del 2001 y las obligaciones que el Centro de Conciliación ha desarrollado en su trayectoria. Una de las buenas prácticas que se sugiere es la formación a los conciliadores o mediadores antes de las audiencias, respecto a la correcta puesta en marcha de las obligaciones que deben atender.

- Citar a las partes: elaborar las citaciones para cada una de las partes identificadas en la solicitud de conciliación, entiéndase: parte convocante y parte convocada.
- Hacer concurrir a quienes deban asistir a la audiencia: citar a solicitud de las partes, o de acuerdo con su criterio, a terceros que deban asistir a la audiencia, incluidos los expertos en otras disciplinas que involucren la materia objeto de conciliación, como psicólogos, trabajadores sociales, entre otros, que puedan apoyar la solución del conflicto.
- Propender por un trato igualitario entre las partes: dirigir la audiencia con imparcialidad, no se recomienda conceder un trato menos favorable a alguna de las partes, tampoco tomar posición sobre el conflicto. En caso de identificar que una parte se encuentra en posición de desventaja a causa de una condición de vulnerabilidad, se recomienda implementar reglas para la audiencia que restablezcan la equidad entre partes.
- Explicar el objeto de la conciliación: es deber de la persona conciliadora exponer a los asistentes de la audiencia el objeto de la conciliación, es decir, el asunto sobre el que recae el conflicto.
- Motivar a las partes: una vez dado el espacio en audiencia para escuchar los hechos, posiciones e intereses de los actores del conflicto, se recomienda motivar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo.
- Proponer fórmulas de arreglo: diseñar propuestas de arreglo que atiendan los intereses enfrentados en el conflicto para que las partes evalúen su aceptación.

- Velar por que no se menoscaben los derechos de las partes: garantizar que los acuerdos a los que se comprometan las partes sean legales, claros y exigibles.
- Suscribir el acta o constancia: finalizada la audiencia, el conciliador debe elaborar y suscribir el documento a que haya lugar, sea este el acta de conciliación total o parcial, la constancia de imposibilidad de acuerdo o la constancia de inasistencia de una o más partes.
- Realizar el seguimiento del acuerdo: en caso de suscribir un acuerdo conciliatorio, el conciliador debe establecer comunicación con las partes después de la firma del acta, con el fin de verificar el cumplimiento de lo acordado.

Principios rectores de la conciliación y mediación

Dentro de las buenas prácticas se le sugiere a la persona conciliadora o mediadora seguir estos principios rectores para guiar su conducta:

- Principio de imparcialidad y neutralidad: garantizar en sus actuaciones la falta de prevención a favor o en contra de las partes inmersas en el conflicto que se someta a su conocimiento. La objetividad será un criterio rector en todas las actuaciones.
- Principio de diligencia: propender porque sus actuaciones cuenten con la celeridad y el cuidado debido en todos los asuntos que con ocasión de la actividad de su rol se le confíen.
- Principio de probidad: actuar con integridad y honradez en el obrar y que-hacer diario.
- Principio de confidencialidad: salvaguardar la reserva de todas las actuaciones, ser discreto con los hechos que relacionan a las partes debe ser un principio rector para el conciliador y/o mediador.

Procedimiento conciliatorio

A continuación, se describen los pasos empleados en el Centro de Conciliación de la Universidad de los Andes para lograr un buen desarrollo del espacio de negociación; se sugiere la incorporación de cada una de las etapas. Las actuaciones en cada paso pueden verse modificadas en razón a la naturaleza presencial o virtual del trámite, y la operación y recursos de cada organización, en todo caso, lo que varía es la incorporación de las herramientas de tecnologías de información y las comunicaciones (TIC) en la virtualidad, o el empleo de mecanismos tradicionales para la presencialidad.

5.2.1. Etapa previa

La etapa previa se compone de todos los actos preparatorios y de alistamiento necesarios para continuar a la fase de celebración de la audiencia. Esta primera fase es de vital importancia, de su correcta ejecución depende el agendamiento exitoso de la audiencia de conciliación y/o mediación en la fecha, hora y lugar asignados.

Paso 1: recepción de la solicitud de conciliación y/o mediación (virtual y presencial)

Se sugiere que las solicitudes sean recibidas por medio de un formulario virtual o físico que recoja los datos de identificación de la persona solicitante, los hechos del caso y la síntesis del conflicto que pretende negociarse⁵⁹. Este formulario debe ser diligenciado directamente por las personas que requieran convocar la conciliación y/o mediación.

El formato de solicitud de audiencia de conciliación deberá contener como mínimo:

- Los nombres, domicilios y direcciones para envío de correspondencia de las partes.
- Los datos de ingresos económicos del solicitante.
- Una breve descripción del asunto a conciliar.
- Una breve relación de los hechos y las diferencias que desea presentar en la conciliación.
- Las pretensiones de, al menos, la parte solicitante.
- La estimación de la cuantía del asunto que se presenta en la conciliación, o la mención de tener una cuantía indeterminada.
- Una relación de los documentos aportados.
- La firma del solicitante.

Paso 2: análisis de la solicitud y asignación al asistente (virtual y presencial)

Tras revisar que la solicitud presentada reúna el cumplimiento de los requisitos del paso 1, se sugiere que el centro de conciliación o mediación proceda a designar, dentro de los dos días siguientes a la recepción de esta, una persona conciliadora o mediadora, con el fin de que analice su viabilidad jurídica, así como la disponibilidad de los medios tecnológicos con los que cuentan las partes para recibir información y comunicaciones.

⁵⁹ Universidad de los Andes. (2021). Reglamento de atención y admisión de casos en conciliación.

Paso 3: análisis de viabilidad jurídica del caso (virtual y presencial)

Una vez el caso es asignado, se sugiere analizar la solicitud con sumo cuidado; se recomienda desglosar los hechos del caso para encontrar cuál es objeto de la conciliación o mediación. En términos de solución de conflictos, se debe encontrar cuál es el problema en el fondo del caso y establecer si el asunto es transigible y conciliable. Establecer si el asunto es conciliable es indispensable para aceptar o rechazar la solicitud, como regla general, los asuntos son conciliables si las partes involucradas en el conflicto pueden disponer, ceder, transar, desistir de sus derechos o si el asunto no está expresamente prohibido para conciliarse por la ley. Además, una de las buenas prácticas sugeridas es aplicar dos filtros para aceptar la solicitud, el primero es que la cuantía del conflicto no sea superior a cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes y, el segundo, que las personas atendidas tengan una condición de vulnerabilidad.

Si el conciliador y/o mediador asignado considera que el caso no es susceptible de conciliación, deberá informar por escrito al solicitante de la conciliación, y se le sugerirá remitirse a las autoridades o entidades que puedan ser competentes.

Paso 4: elaboración de citaciones y verificación de la entrega (virtual y presencial)

Verificada la viabilidad de la audiencia, quien dirija la audiencia procederá a realizar las citaciones para ser enviadas por el Centro de Conciliación o por el mediador comunitario utilizando los medios digitales más eficaces para la comunicación con las partes o a la dirección física que aparece en la solicitud, en donde indicará:

- Las partes intervinientes en la audiencia de conciliación.
- El objeto de la conciliación.
- Fecha y hora en que se realizará la audiencia de conciliación.

Se sugiere que la fecha de la audiencia de conciliación sea fijada dentro de un plazo de quince días hábiles siguientes al recibo de la solicitud, salvo cuando razones especiales no lo permitan.

En caso de elaborar las citaciones para audiencias virtuales, además debe contener:

- Las instrucciones y recomendaciones técnicas para el acceso a la plataforma web para la audiencia de conciliación no presencial.
- La información del enlace y la clave de acceso como invitado a la audiencia de conciliación.
- La solicitud a las partes de confirmación del recibido de la invitación a la audiencia de conciliación no presencial al correo del conciliador o del Centro de Conciliación.

- Solicitud de confirmación de datos de contacto vigentes (correo electrónico, número de teléfono celular o fijo, dirección física).
- Las observaciones y advertencias generales relacionadas con las audiencias de conciliación no presenciales.

El conciliador/a o mediador/a verificará el recibido de la invitación a la audiencia de conciliación, detectando una posible alerta de devolución de la notificación de citación, sea virtual o presencial. También podrá comunicarse telefónicamente con las partes para confirmar el recibido de la invitación.

Paso 5: proyecto de trabajo (virtual y presencial)

El proyecto de trabajo es una de las buenas prácticas características del Centro de Conciliación de la Universidad de los Andes. Consiste en la construcción de un documento, que recopile los datos de identificación del caso y todo lo pertinente para la realización de la audiencia. El documento mencionado se debe construir con antelación a la fecha programada para la audiencia y servirá como instrumento para que quien la dirija se apropie e interiorice el caso.

A continuación, se encuentran los seis elementos que conforman el proyecto de trabajo:

- Nombre de las partes: relacionar los nombres y datos de identificación de las partes: convocante y convocado. Documento de identidad, número de celular, correo electrónico, dirección de residencia de las partes.
- Objeto de la conciliación: delimitar el objeto sobre el que reposa el conflicto, redactarlo en formato de conciliación. Por ejemplo: “Es posible llegar a un acuerdo conciliatorio sobre el problema X entre los sujetos A y B”.
- Hechos relevantes: extraer solo los hechos relevantes del relato que la persona surtió en la solicitud de conciliación. Individualizar cada hecho y organizarlos cronológicamente.
- Estrategia jurídica: plantear un problema jurídico que comprenda el conflicto, investigar las instituciones jurídicas relevantes y plantear una estrategia jurídica que tenga sustento legal o jurisprudencial. Por ejemplo: si el conflicto entre las partes recae sobre la indemnización que debe hacer un hospital a una paciente de estatus migratorio que fue lesionada en el curso de una operación, el problema debería plantearse así: “¿Es posible transaccionar los perjuicios causados a la paciente de estatus migratorio por alguna suma que indemnice los perjuicios?”. La institución jurídica aplicable será la responsabilidad médica y la respuesta al problema se encontrará en algunas de las sentencias de la Corte Constitucional y la Corte Suprema de Justicia.

- Documentos del caso: es pertinente incluir dentro del proyecto de trabajo los documentos relevantes para el conflicto que la persona solicitante de la audiencia de conciliación adjuntó como sustento. En la audiencia de conciliación y/o mediación no existe la figura jurídica de pruebas; no obstante, los documentos que se aporten en la solicitud le darán un soporte fáctico de la problemática para su guía.
- Propuestas de arreglo: una vez completados los pasos anteriores se sugiere formular un mínimo de tres posibles propuestas de arreglo. Las propuestas deben contener una solución al conflicto que atienda las dos o más partes del conflicto, debe ser creativo en el momento de idear arreglos. Las propuestas deben ser claras, expresas y exigibles: debe ser lo más preciso que pueda en cuanto a redactar las fechas, lugares, formas de pago e identificación de las partes; por ende, se sugiere evitar ser abstracto en las propuestas, el conciliador debe recordar que el acta de conciliación que será suscrita presta mérito ejecutivo, es decir, es un título con la fuerza vinculante para ser ejecutado judicialmente para su cumplimiento ante un juez de la república. Por ejemplo, esta es una propuesta concreta:
 - “El señor Julián Pérez, identificado con cédula de extranjería n.º 101010 deberá pagar la suma mensual de (500.000) quinientos mil pesos colombianos moneda corriente, durante los primeros cinco días del mes, durante tres meses, al señor Daniel García, identificado con cédula de extranjería .202020. El pago será en la residencia del señor Daniel García, ubicada en la ciudad de Bogotá D. C., calle 123 # 12-34, en caso de no poder asistir presencialmente al pago, podrá consignar a la cuenta de ahorros # 545454 del banco Ahorrar, previa autorización del señor Daniel García. El señor Daniel García en contraprestación accede a terminar las mejoras pendientes del contrato de obra n.º 9 al apartamento del señor Julián Pérez ubicado en la ciudad de Bogotá D. C., calle 22 # 31-21, apartamento 15”.

Paso 6: guía de la audiencia (virtual y presencial)

Utilizando como insumo el proyecto de trabajo que se realizó para el caso, se recomienda construir la guía que se utilizará para la realización de la audiencia. Es una buena práctica que la guía contenga paso por paso la metodología desde la apertura de la audiencia hasta la suscripción de los documentos que resulten de esta.

La idea del documento guía realizado antes de la audiencia es fusionar el proyecto de trabajo con cada uno de los momentos de la audiencia que encuentra detallados en el paso ocho de esta secuencia. En ese sentido, se aconseja a la persona que dirija la audiencia ubicar la información del caso en cada uno de los numerales

del protocolo, esta guía será el instrumento durante el transcurso de la audiencia, allí se consignará la información de las partes, del conflicto y del procedimiento, facilitando retomar la dirección de la audiencia en caso de perderse.

Paso 7: elaboración de los documentos de la audiencia (formatos)

El Centro de Conciliación de la Universidad de los Andes, dentro de sus buenas prácticas, ha redactado siete formatos para cada uno de los documentos necesarios del procedimiento conciliatorio. Todos los formatos están diseñados para que el conciliador solo deba llenar los espacios en blanco por cada uno de los casos, facilitando la producción expedita de los documentos. En lo posible, se sugiere llenar todos los documentos necesarios con antelación a la audiencia, esto le permitirá a la persona que dirija la audiencia estar preparado para cualquier escenario y ahorrar tiempo.

A continuación, se encuentra el listado de los formatos, cada uno está disponible para la modalidad de la audiencia presencial o virtual y están a su disposición en los anexos del manual. Se recomienda hacer uso de ellos para facilitar la réplica del modelo de conciliación en su localidad.

- Formato de citación a las partes para audiencia de conciliación⁶⁰.
- Formato de suscripción de acta de conciliación⁶¹.
- Formato de constancia de imposibilidad de acuerdo⁶².
- Formato de constancia de inasistencia a la audiencia⁶³.
- Formato de informe de suspensión de audiencia⁶⁴.
- Formato de informe de conciliador⁶⁵.
- Formato de seguimiento al acuerdo conciliatorio⁶⁶.

5.2.2. Audiencia de conciliación

En este punto, habiendo agotado los siete pasos de la etapa previa preparativa para la audiencia, es indispensable: (1) establecer que el asunto del caso puede ser tramitado por conciliación o mediación, (2) citar a todas las partes y corroborar su asistencia para la fecha y hora asignada, (3) construir los documentos del proyecto

⁶⁰ Anexo 7: formato de citación a las partes para audiencia de conciliación.

⁶¹ Anexo 8: formato de suscripción de acta de conciliación.

⁶² Anexo 9: formato de constancia de imposibilidad de acuerdo.

⁶³ Anexo 10: formato de constancia de inasistencia a la audiencia.

⁶⁴ Anexo 11: formato de informe de suspensión de la audiencia.

⁶⁵ Anexo 12: formato de informe de conciliador.

⁶⁶ Anexo 13: formato de seguimiento al acuerdo conciliatorio.

de trabajo y la guía para la audiencia, y (4) llenar cada uno de los formatos que considere pertinentes para la adecuada realización de la audiencia de conciliación.

Si este es el caso, se debe proceder a la apertura del espacio virtual o presencial de conciliación atendiendo las obligaciones de conciliador que ya se expusieron en este manual. A continuación, el protocolo esquema que detalla cada momento de la audiencia:

Paso 8: protocolo para el desarrollo de la audiencia (virtual y presencial)⁶⁷

- Quien dirija la audiencia recibirá amablemente a las partes y realizará una breve introducción, informándoles sobre el tema de la conciliación, su normatividad, beneficios, características y efectos legales, y establecer las reglas de la audiencia.
 - En virtualidad: en la fecha y hora programada se recomienda verificar que la conexión de las partes sea nítida en relación con el audio y video, y que estén conforme a las indicaciones tutoriales que fueron remitidas en la invitación a la audiencia.
- Al inicio de la audiencia, la persona que la dirija se presentará con nombre completo y documento de identidad; explicará que será quien asuma el rol de conciliador/a o mediador/a designado para el trámite de la audiencia y procederá a identificar a cada una de las partes, solicitándoles que exhiban su documento de identificación o los documentos vigentes que acrediten la representación legal, en caso de una persona jurídica, o poder del apoderado judicial. Identificará cual es la parte convocante y cuál es la parte convocada.
- Verificará la voluntad de las partes para realizar la audiencia de conciliación.
 - En virtualidad: la persona que dirija la audiencia pedirá autorización para iniciar la grabación de la audiencia utilizando las herramientas de TIC pertinentes.
- Nuevamente procederá a presentarse e indicará a las partes las reglas que se tendrán en cuenta durante la audiencia, relacionadas con el uso de la palabra y los tiempos de intervención.
 - En virtualidad: mediante las herramientas tecnológicas con las que se cuenta, se explicará que las partes pueden solicitar la palabra para poder intervenir, haciendo clic en la opción “levantar la mano” que aparece en la herramienta tecnológica de la reunión virtual. El conciliador tendrá

⁶⁷ Universidad de los Andes. (2021). Protocolo para el desarrollo de audiencias presenciales.
Universidad de los Andes. (2022). Protocolo para el desarrollo de audiencias no presenciales.

conocimiento de dicha intención y procederá a autorizar la intervención solicitada. Si al mismo tiempo se presenta el requerimiento para hablar, el moderador indicará a la persona que tiene la palabra. Asimismo, las partes que intervienen en la audiencia de conciliación también podrán usar el chat en la plataforma, que se tendrá en cuenta por parte del conciliador. No será permitida la utilización del chat privado, por el principio de transparencia que rige la conciliación. Los chats privados solo tendrán validez en la medida en que se realicen reuniones privadas, sin menoscabo de la imparcialidad y objetividad del conciliador o conciliadora.

- El conciliador/a o mediador/a solicitará a las partes que se presenten de nuevo, el orden de presentación inicia con la parte convocante, continúa la parte convocada y finaliza con los terceros intervinientes en caso de haberlos. Se sugiere ser explícito con el objeto de la conciliación haciendo una lectura textual del proyecto de trabajo que se realizó en la etapa previa.
- Explicará las características de su rol como moderador/a de la audiencia haciendo énfasis en su calidad de tercero neutral imparcial que busca encaminar el conflicto a una solución amigable que atienda los intereses de las partes.
- Más adelante, hará un breve recuento de las ventajas de la conciliación como un MRC, se exaltará la idoneidad de la conciliación para resolver disputas dentro de la comunidad, la economía y la alternativa que representa frente a instancias judiciales.
- Enunciará y explicará los principios que regirán la audiencia de conciliación, conforme a lo consagrado en el acápite de principios rectores de la audiencia.
- Para finalizar la parte introductoria, se explicarán los posibles escenarios de la terminación de la audiencia: (1) acta de acuerdo de conciliación total, (2) acta de acuerdo de conciliación parcial, (3) constancia de imposibilidad de acuerdo, (4) constancia de inasistencia de una o más partes. Se sugiere hacer énfasis en que el acta de conciliación presta mérito ejecutivo y hace tránsito a la cosa juzgada. Se señalará que, en caso de imposibilidad de llegar a un acuerdo, las partes deberán tramitar el conflicto ante las instancias judiciales o podrán recurrir a otro de los MRC.
- Quien dirija la audiencia dará la palabra a cada una de las partes para que relate brevemente los hechos que considere pertinentes sobre el conflicto. Una vez escuchada cada parte, resumirá cada argumento sin tomar posición acerca de lo relatado y tendrá la potestad de hacer preguntas que conduzcan a auscultar por los intereses detrás del conflicto. En caso necesario, realizará reuniones privadas con cada una de las partes con el fin de

profundizar en el tema, plantear estrategias y buscar fórmulas de arreglo, convirtiéndose en negociador.

- En virtualidad: se detendrá la grabación para darles un espacio de diálogo y negociación confidencial a las partes.
- Quien dirija la audiencia exhortará a las partes a proponer fórmulas de arreglo con base en lo escuchado en los argumentos, pedirá que las propuestas sean congruentes con los intereses, es decir, compromisos que se puedan cumplir que sean reales y que no se propongan para imposibilitar el hecho de llegar a un acuerdo.
- En caso de que ninguna de las fórmulas propuestas por las partes sea de común aceptación, deberá proponer las fórmulas que considere del análisis del caso, debe ser creativo y recurrir a diferentes recursos que puedan satisfacer los intereses y dirimir la disputa. Por “creativo” entiéndase que no debe limitarse a lo aparente, por ejemplo, si el conflicto recae sobre una suma de dinero, pero el deudor no tiene capacidad de pago, puede proponer la entrega de un bien mueble o inmueble para la cancelación de la deuda. En ese sentido, el trabajo del director de la audiencia debe ser crear múltiples escenarios de solución que atiendan los intereses por diferentes rutas.
- La audiencia no presencial será “grabada parcialmente” en la plataforma destinada para ello, como soporte de su efectiva realización. Atendiendo la salvaguarda de la confidencialidad de las partes y de lo tratado en la audiencia, será solamente objeto de grabación la instalación de esta, así como la decisión final lograda, esto es el acuerdo al que llegaron las partes o la respectiva constancia.
- En caso de imposibilidad para llegar a un acuerdo, se grabará el inicio y el final de la audiencia y se dejará constancia de lo ocurrido. También serán grabadas las constancias de no comparecencia, así como los informes sobre la suspensión de la audiencia de conciliación no presencial y se procederá a expedir el respectivo documento.
- Las actas de conciliación o mediación, las constancias de no acuerdo o de inasistencia, que se suscriban en desarrollo de una audiencia sea o no presencial, serán avaladas por el conciliador/a o mediador/a asignado, conforme al numeral 1 del artículo 2 de la Ley 640 del 2001.
- Cuando la audiencia culmine con acta de conciliación, el conciliador/a o mediador/a redactará los acuerdos, determinando de manera clara, expresa y exigible las obligaciones de las partes, el plazo, el monto y las condiciones para su cumplimiento. También dejará constancia de la asistencia de las partes. El acta de acuerdo tendrá los efectos establecidos por la Ley 640 del 2001, relacionados con el mérito ejecutivo y el tránsito a cosa juzgada.

- En virtualidad: la persona que ejerce como conciliador/a integrará al acta de conciliación el video en el que las partes manifiestan su voluntad expresa de obligarse al pacto compromisorio.
- Si la audiencia no puede llevarse a cabo por ausencia justificada previamente por una de las partes y la otra parte manifiesta estar de acuerdo en programar una nueva fecha, quien dirija la audiencia podrá convocar nuevamente a las partes a la audiencia. Si la parte que no asistió no presenta ninguna justificación dentro de los tres días siguientes a la fecha programada, se procederá a expedir la respectiva constancia de inasistencia, conforme al artículo 22 de la Ley 640 del 2001.
- A petición de las partes, se podrá suspender la audiencia dejando constancia sobre los motivos por los cuales se suspende y la nueva fecha para continuar con la diligencia.
- A las partes se les entregarán las primeras copias del Acta de Conciliación con la constancia de que presta mérito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada, así como una copia de la grabación de la audiencia de conciliación, en caso de haberse llevado de forma virtual. Se expedirán copias digitales, las cuales se enviarán a los respectivos correos electrónicos de las partes.

5.2.3. Trámites posteriores a la audiencia

Una vez finalizada la audiencia restan dos pasos para culminar todo el procedimiento de conciliación.

Paso 9: registro en el SICAAC (virtual y presencial)

El Centro de Conciliación como buena práctica registra en sus libros oficiales y en el SICAAC las actas de conciliación, constancias e informes del conciliador o conciliadora, una vez haya terminado la audiencia.

Paso 10: seguimiento a los acuerdos conciliatorios (virtual y presencial)

Después del registro se sugiere realizar el seguimiento a los acuerdos conciliatorios, teniendo en cuenta el formato dispuesto para ello en el Centro de Conciliación Uniandes y podrá hacerlo mediante comunicación telefónica o envío de correo electrónico a las partes. El formulario está diseñado con algunas preguntas respecto al cumplimiento del acuerdo suscrito en el tiempo y el nivel de satisfacción que le queda a la persona de la audiencia. Se recomienda que el periodo para la comunicación con la persona sea de dos meses después de la suscripción del acuerdo.

El seguimiento a los acuerdos conciliatorios es un paso implementado por el Centro de Conciliación de la Universidad de los Andes, con el fin de medir el impacto social y la eficacia de las audiencias de conciliación surtidas, así como la posibilidad de realizar una nueva audiencia entre las partes o invitarlos a utilizar otro MRC.

5.3. Estudio de caso

En esta sección del manual de conciliación se incorporan tres de los formatos del procedimiento conciliatorio: (1) citación a la parte convocante, (2) citación a la parte convocada y (3) acta de conciliación de acuerdo compromisorio. Para ello se ha utilizado uno de los casos insignia del Consultorio Jurídico de la Universidad de los Andes que involucra la declaración y disolución de la unión marital de hecho (UMH) entre una ciudadana colombiana y una ciudadana de estatus migratorio de origen venezolano. Asimismo, las partes de común acuerdo pretendían reconocer que dentro de la existencia de la UMH concibieron una hija por inseminación artificial y han ejercido la patria potestad de la menor. Este caso, en particular, se desarrolló por medio de una audiencia de conciliación virtual, en tanto, la parte convocante se encontraba en territorio colombiano y la parte convocada había retornado a territorio venezolano, por lo que se conectó con su teléfono móvil desde el vecino país.

El objetivo de este ejercicio es permitirle a la persona conciliadora o mediadora observar cómo se deben diligenciar los formatos anexos a este manual, esto con el fin de facilitar la réplica del modelo en diversos contextos.

1. Citación a la parte convocante

Bogotá D.C., 28 de noviembre del 2021

Señor/a

MARÍA PÉREZ

Correo electrónico: MARIAPEREZ@CORREO.COM

Teléfono: (Espacio para número de contacto)

REF.: Solicitud de conciliación virtual

Convocante MARÍA PÉREZ

Convocado ANGÉLICA MÉNDEZ

Respetado/a señor/a

El Centro de Conciliación (nombre del centro de conciliación) ha recibido la solicitud de audiencia de conciliación el día 17 de noviembre del 2021, en la cual solicita citar a la señora ANGÉLICA MÉNDEZ con el fin de llegar a un acuerdo amigable y una solución legal relacionada con:

La declaración de la unión marital de hecho ocurrida desde el 2004 hasta el 2018 y el consecuente surgimiento de la sociedad patrimonial por la temporalidad de 14 años, asimismo, la liquidación de la sociedad patrimonial. En segunda instancia, la legitimación de la menor Valentina, nacida fruto de las compañeras permanentes dentro de la unión marital de hecho.

Como conciliador/a designado, me permito citarlo/a revictimizarte una audiencia de conciliación el día 30 de noviembre del 2021 a las 2:00 p. m., en la sala virtual del Centro de Conciliación (nombre del centro de conciliación). Esta sala se habilitará mediante el siguiente enlace de acceso enviado a su correo electrónico por parte de (espacio para correo del conciliador/a).

Información de la reunión

Enlace: (espacio para copiar el enlace de acceso creado por el conciliador/a, puede utilizar Google Meet, Zoom, Teams, o cualquier plataforma de reunión virtual que considere).

Número de reunión: 899 8034 7399 (número asignado para la sala virtual por la plataforma)

Con el fin de llevar a cabo de manera exitosa la audiencia de conciliación es importante su puntual asistencia y la revisión previa del correcto funcionamiento de los dispositivos tecnológicos que le permitirán el acceso a la sala virtual.

De conformidad con lo dispuesto en el parágrafo 2 del artículo 1 y artículo 22 de la Ley 640 del 2001, las partes deberán participar en la audiencia de conciliación y podrán hacerlo junto con su apoderado/a, de lo contrario, su inasistencia podrá ser considerada como indicio grave en contra de sus pretensiones o de sus excepciones de mérito en un eventual proceso judicial que verse sobre los mismos hechos.

Agradecemos nos confirme si fue recibida la presente citación al correo electrónico (relacionar el correo del conciliador/a), en caso de tener datos de contacto nuevos que aportar igualmente le solicito los envíe al correo.

Cordialmente,

CONCILIADOR/A – MEDIADOR/A
Firma:
Nombre:
Documento de identificación:

2. Citación a la parte convocada

Bogotá D.C., 28 de noviembre del 2021

Señor/a

ANGÉLICA MÉNDEZ

Correo electrónico: ANGELICAMENDEZ@correo.com

Teléfono: (espacio para número de contacto)

REF.: Solicitud de conciliación virtual

Convocante MARÍA PÉREZ

Convocado ANGÉLICA MÉNDEZ

Respetada señor/a

El Centro de Conciliación (nombre centro de conciliación) ha recibido la solicitud de audiencia de conciliación el día 17 de noviembre del 2021, en la cual la señora MARÍA PÉREZ solicita convocarla con el fin de llegar a un acuerdo amigable y una solución legal relacionada con:

La declaración de la unión marital de hecho ocurrida desde el 2004 hasta el 2018 y el consecuente surgimiento de la sociedad patrimonial por la temporalidad de 14 años, asimismo, la liquidación de la sociedad patrimonial. En segunda instancia la legitimación de la menor Glennys Valentina Mujica, nacida fruto de las compañeras permanentes dentro de la unión marital de hecho.

Como conciliador/a designado me permito citarlo/a a una audiencia de conciliación el día 30 de noviembre del 2021 a las 2:00 p. m., en la sala virtual del Centro de Conciliación (nombre centro de conciliación). Esta sala se habilitará mediante el siguiente enlace enviado a su correo electrónico por parte de (espacio para correo del conciliador/a).

Información de la reunión

Enlace: (espacio para copiar el enlace de acceso creado por el conciliador/a, puede utilizar Google Meet, Zoom, Teams, o cualquier plataforma de reunión virtual que considere).

Número de reunión: 899 8034 7399 (número asignado para la sala virtual por la plataforma)

Con el fin de llevar a cabo de manera exitosa la audiencia de conciliación es importante su puntual asistencia y la revisión previa del correcto funcionamiento de los dispositivos tecnológicos que le permitirán el acceso a la sala virtual.

De conformidad con lo dispuesto en el parágrafo 2 del artículo 1 y artículo 22 de la Ley 640 del 2001, las partes deberán participar en la audiencia de conciliación y podrán hacerlo junto con su apoderado/a, de lo contrario, su inasistencia podrá ser considerada como indicio grave en contra de sus pretensiones o de sus excepciones de mérito en un eventual proceso judicial que verse sobre los mismos hechos.

Agradecemos nos confirme si fue recibida la presente citación al correo electrónico (relacionar el correo del conciliador/a), en caso de tener datos de contacto nuevos que aportar igualmente le solicito los envíe al correo.

Cordialmente,

CONCILIADOR/A – MEDIADOR/A
Firma:
Nombre:
Documento de identificación

3. ACTA DE CONCILIACIÓN MARÍA PÉREZ Y ANGÉLICA MÉNDEZ

En Bogotá D. C., siendo las 2:00 p. m. del día treinta (30) de noviembre de dos mil veintiuno (2021), en la sala virtual del Centro de Conciliación (nombre del centro de conciliación), ante (nombre del conciliador/a), quien fue designado como conciliador/a y habilitado/a en audiencia por la parte convocada, para actuar de conformidad con las facultades establecidas en el artículo 116 de la Constitución Política, Ley 446 de 1998, la Ley 640 del 2001, Decreto 1829 del 2013, el Decreto 1069 del 2015, el Decreto 2462 del 2015, Ley 527 de 1999 y demás normas vigentes y concordantes, se llevó a cabo audiencia de conciliación virtual en materia de familia entre la señora MARÍA PÉREZ como convocante, y la señora ANGÉLICA MÉNDEZ como convocada, con el fin de solucionar las diferencias surgidas en relación con:

La declaración de la unión marital de hecho ocurrida desde el 2004 y finalizada el 2018, con el consecuente surgimiento de la sociedad patrimonial y su liquidación que se hará en ceros. Finalmente, legitimar a la menor Valentina, nacida fruto de la unión marital de hecho entre las compañeras permanentes.

I. HECHOS

Teniendo en cuenta la solicitud de audiencia de conciliación presentada por la parte convocante el día 17 de noviembre del 2021 y los expuestos en audiencia, los hechos son los siguientes:

1. En el año 2003, la señora MARÍA PÉREZ de nacionalidad colombiana conoció a la señora ANGÉLICA MÉNDEZ de nacionalidad venezolana en redes sociales y comenzaron una relación de noviazgo.
2. La señora MARÍA PÉREZ decidió convivir con la señora ANGÉLICA MÉNDEZ en Venezuela, a partir del 23 de enero del 2004. Momento en el cual comenzaron una convivencia como pareja de forma singular y haciendo una unidad de vida y proyecto de vida conjunto.
3. En el año 2011, la señora ANGÉLICA MÉNDEZ comenzó con el proceso para tener una hija a través de inseminación artificial, la cual nació el 20 de septiembre del 2012 en el marco de la unión marital de hecho.
4. La señora MARÍA PÉREZ participó de forma activa en la crianza de la hija menor de edad Glennys Valentina Mujica.
5. Las compañeras permanentes terminaron la relación amorosa el 10 de marzo del 2017 por una infidelidad.
6. El 18 de enero del 2018 decidieron terminar la convivencia y la señora MARÍA PÉREZ decide regresar a Bogotá (Colombia) sin Valentina, lo anterior pues ANGÉLICA MÉNDEZ no le permitió traer a la menor.

7. La menor de edad Valentina presentó depresión por la ausencia de MARÍA PÉREZ y en consecuencia MARÍA PÉREZ Y ANGÉLICA MÉNDEZ decidieron que la menor debía estar en Colombia.
8. Desde julio del 2018 la menor de edad se encuentra en Colombia con MARÍA PÉREZ.
9. MARÍA PÉREZ ha sido quien ha estado a cargo de la menor de edad por medio de permisos que le envía la señora ANGÉLICA MÉNDEZ.
10. La señora MARÍA PÉREZ ha sido designada como acudiente en el colegio de la menor de edad Valentina.
11. Actualmente la señora MARÍA PÉREZ quiere reconocer a Valentina como hija.

II. PETICIONES

1. Declarar la existencia de común acuerdo entre las partes de la unión marital de hecho desde el 23 de enero del 2004 hasta el 10 de marzo del 2018, lapso durante el cual la convivencia fue permanente, singular y no tuvo ningún impedimento legal para su configuración.
2. Como consecuencia de la unión marital de hecho declarar la existencia de una sociedad patrimonial por la misma vigencia.
3. Declarar de común acuerdo que disuelven su unión marital de hecho, así como la sociedad patrimonial y liquidan dicha sociedad patrimonial en ceros, teniendo en cuenta que no existen activos ni pasivos susceptibles a gananciales.
4. Declarar que en vigencia de su unión marital de hecho fue concebida por inseminación artificial la menor Glennys Valentina Mujica, nacida el día 20 septiembre del 2012 en Venezuela y que las dos han ejercido la potestad de maternidad de la menor de edad.

III. DOCUMENTOS APORTADOS

Los siguientes documentos fueron presentados por las partes

1. Parte convocada y convocante
 - a. Cédula de ciudadanía de MARÍA PÉREZ.
 - b. Cédula de ciudadanía de extranjería de Venezuela de ANGÉLICA MÉNDEZ.
 - c. Formato de solicitud de audiencia de conciliación.
 - d. Registro civil de nacimiento de MARÍA PÉREZ.
 - e. Registro civil de nacimiento de VALENTINA de Venezuela.

IV. PARTES ASISTENTES

A la audiencia de conciliación virtual programada para el día treinta (30) de noviembre del 2021, a las 2:00 p. m. asistieron:

Por la parte convocante

La señora MARÍA PÉREZ, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía n.º 111 de Bogotá, y domiciliada en la ciudad de Bogotá D. C. quien fue citada en el correo electrónico: MARIAPEREZ@CORREO.COM

Por la parte convocada

La señora ANGÉLICA MÉNDEZ, mayor de edad, identificada con la cédula de extranjería n.º 222 de Venezuela, y domiciliada en Venezuela, quien fue citada en el correo electrónico ANGELICAMENDEZ@correo.com

V. CONSIDERACIONES Y TRÁMITE DE LA AUDIENCIA

1. Que el Centro de Conciliación (nombre del centro de conciliación) fue autorizado para funcionar mediante Resolución (número de resolución) del (fecha) del Ministerio del Interior y de Justicia, autorización ratificada con carácter indefinido por la Resolución (número de resolución) del (fecha) del mismo Ministerio.
2. Que el conciliador/a actúa en ejercicio de las funciones atribuidas por la Ley 23 de 1991, la Ley 446 de 1998 y la Ley 640 del 2001.
3. Que en virtud del artículo 76 de la Ley 23 de 1991, la conciliación tendrá carácter confidencial, por lo anterior, se indicó a las partes que no se puede grabar la audiencia y que cualquier grabación que se haga no tendrá validez en un eventual proceso judicial, por tanto, los que en ella participen deberán mantener debida reserva, así como de las fórmulas de acuerdo que se propongan o ventilen en el desarrollo de la audiencia.
4. Que, iniciada la audiencia, el conciliador/a procedió a explicar a las partes, el objeto, los efectos jurídicos del acuerdo, los fines y los alcances de la conciliación; así mismo, explicó el principio de voluntariedad y confidencialidad que priman en la audiencia.
5. Que una vez las partes expusieron sus puntos de vista y presentaron fórmulas de arreglo, se llegó a un acuerdo que se plasma en la presente acta de conciliación, así como para que surtan los efectos previstos en el artículo 2469 y concordantes del Código Civil colombiano, los artículos 74 y siguientes de la Ley 23 de 1991 y Ley 640 del 2001, el cual, conforme con la ley, tiene los efectos de prestar mérito **ejecutivo y hacer tránsito a cosa juzgada.**

6. Que las partes de manera libre y voluntaria aceptan realizar la audiencia de conciliación de forma no presencial y que autorizan su grabación en audio y video.
7. Que las partes **autorizan** al suscrito conciliador/a para firmar la presente ACTA DE CONCILIACIÓN, en el marco de la audiencia de conciliación no presencial.
8. Que para llevar a cabo la audiencia de conciliación se siguió el protocolo de audiencias de conciliación no presencial.
9. Que en desarrollo de la audiencia de conciliación no presencial y escuchadas todas las partes presentes, de manera libre y voluntaria, se llegó al siguiente ACUERDO TOTAL en relación con los hechos antes mencionados:

VI. ACUERDO CONCILIATORIO

PRIMERO: La señora MARÍA PÉREZ, identificada con el número de cédula 111, y la señora ANGÉLICA MÉNDEZ, identificada con número de cédula de extranjería 222, declaran de común acuerdo la existencia de su unión marital de hecho desde el 23 de enero del 2004 hasta el 10 de marzo del 2018, lapso durante el cual la convivencia fue permanente, singular y no tuvo ningún impedimento legal para su configuración.

SEGUNDO: La señora MARÍA PÉREZ, identificada con el número de cédula 111, y la señora ANGÉLICA MÉNDEZ, identificada con número de cédula de extranjería 222, declaran de común acuerdo como consecuencia de su unión marital de hecho la existencia de una sociedad patrimonial de hecho desde el 23 de enero del 2004 hasta el 10 de marzo del 2018.

TERCERO: La señora MARÍA PÉREZ, identificada con el número de cédula 111, y la señora ANGÉLICA MÉNDEZ, identificada con número de cédula de extranjería 222, de común acuerdo disuelven su unión marital de hecho, así como la sociedad patrimonial y liquidan dicha sociedad patrimonial en ceros, teniendo en cuenta que no existen activos ni pasivos susceptibles a gananciales.

CUARTO: La señora MARÍA PÉREZ, identificada con el número de cédula 111, y la señora ANGÉLICA MÉNDEZ, identificada con número de cédula de extranjería 222, declaran que en vigencia de su unión marital de hecho fue concebida por inseminación artificial la menor Valentina, nacida el día 20 septiembre del 2012, en Venezuela, y que las dos han ejercido la potestad de maternidad de la menor de edad.

EFECTOS JURÍDICOS

Leída la presente acta de conciliación por las partes, quienes estuvieron de acuerdo en su contenido y teniendo en cuenta que no vulnera ningún derecho, se aprueba por cada una de ellas y autorizan su suscripción al conciliador/a conforme a lo establecido en las disposiciones legales.

Dada en Bogotá D. C., a los treinta. (30) días del mes de noviembre de dos mil veintiuno (2021).

CONCILIADOR/A – MEDIADOR/A
Firma:
Nombre:
Documento de identificación:

6. Consideraciones éticas y conductas del cuidado de los equipos que brindan la asistencia jurídica

El estado emocional de las y los asistentes que gestionan los casos es importante porque el constante relacionamiento con la población migrante, refugiada y retornada en situación de vulnerabilidad puede generar desgastes emocionales y agotamiento general. Por ello, se sugieren las siguientes buenas prácticas para el autocuidado del personal:

- Elaborar una carta de derechos y deberes y entregarla a la persona atendida para establecer sus compromisos con el caso, los estándares de comunicación y dejar claras las expectativas frente a la asistencia.
- Asignar una carga de casos admisible por persona conforme a sus capacidades, identificar quiénes pueden o no llevar ciertos casos y establecer plazos razonables para la entrega de productos.
- Crear un ambiente organizacional en el que se acostumbre hablar de las emociones, preguntar cómo están las personas y si necesitan ayuda, así como socializar los triunfos y éxitos que se logren en los casos.
- Planear y llevar a cabo talleres de atención psicológica y de autocuidado en los que se explique qué es el desgaste por empatía, la fatiga de la compasión y se dialogue sobre el estado emocional de los asistentes de cara a la atención y gestión de los casos.
- Socializar conductas de cuidado y empatía que establezcan límites con las personas atendidas, pues involucrarse demasiado con el caso puede generar frustración, ansiedad y preocupación por las necesidades humanas que enfrentan las personas e incluso por los obstáculos que se presentan en la gestión del caso.
- Llevar a cabo capacitaciones en primeros auxilios psicológicos con enfoque psicosocial a personas en contextos de movilidad humana o tomar cursos en internet sobre el tema.
- Diferenciar la esfera personal y la esfera de la asistencia, identificar conductas que traspasan esos límites y socializarlos con el equipo, por ejemplo:

- No comunicarse con la persona por fuera de los horarios de atención.
- No establecer relaciones personales íntimas con la persona.
- No recibir regalos, dádivas, pagos o aceptar promesas de parte de la persona.
- No ofrecer ni suministrar ayuda humanitaria, dinero, objetos, posada directamente a la persona.
- No tolerar malos tratos, amenazas y/o abusos de confianza de parte de la persona atendida partiendo de que está pasando por un mal momento o enfrenta violencias y/o discriminaciones.
- Si queda en evidencia que algún tipo de estrategia, la comunicación con cierta entidad o institución falla reiteradamente implica riesgos altos o un desgaste muy pronunciado, se debe evaluar su idoneidad, pertinencia y necesidad para evitar que la persona que atiende se vea enfrentada a fracasos constantes.

7. Anexos

a. Formato de documentación

Formato de documentación		
Modalidad de la atención (Virtual o presencial)	Fecha de atención Día: Mes: Año:	Persona que realiza la atención
Información de la persona		
Apellidos	Nombres	Nacionalidad
Lugar de nacimiento (Estado/ciudad)	Fecha de nacimiento Día: Mes: Año:	País de procedencia
Nombre con el que prefiere ser llamado/a	Pertenencia étnica blanco/a	
<p>Información del grupo familiar y/o representados</p> <p>(Solo si media previa autorización del usuario para compartir información del caso con su círculo de confianza o núcleo familiar cercano, pues en caso de pérdida de comunicación con el usuario, se contactará al tercero y debe cerciorarse que el usuario esté cómodo y consienta esa alternativa)</p>		
Nombres y apellidos	Pertenencia étnica blanco/a	Sexo:
Género:	Fecha de nacimiento Día: Mes: Año:	Nacionalidad
Parentesco:	Último grado de instrucción:	Reside en Colombia: (sí o no)

Características del trayecto migratorio		
Fecha de ingreso al lugar de destino Día: Mes: Año:	Fecha de salida del país de procedencia Día: Mes: Año:	Causa de salida del lugar de procedencia (Ej. Pertenencia étnica, persecución política, necesidad de atención en salud, etc.).
Lugar de procedencia: Estado o departamento Ciudad	Forma de ingreso: (Terrestre, aérea, marítima, fluvial).	Tipo de ingreso: (Regular o irregular).
Tipo de migración (individual, familiar, masiva).	Trato de autoridades migratorias (Indicar si hubo alguna vulneración a sus derechos).	
Hechos del caso		
(Numerados, contentivos de un solo hecho por punto, en orden cronológico y en lo posible con la fecha exacta de su ocurrencia, referirse de la manera específica a personas, nombres, fechas, lugares; evitar las indeterminaciones).		
Diagnóstico		
Tipo de asistencia seleccionada (Información, consulta con entrega de documento, caso admitido).	(Estrategia jurídica, se consigna después de haber atendido al usuario/a, haber dialogado el caso con el equipo y haber tomado una decisión estudiada. La estrategia incluye los siguientes elementos que se explicarán con profundidad más adelante).	
Acción o actuación jurídica seleccionada: (Ej. derecho de petición, acción de tutela, etc.).	Fecha estimada de entrega y/o radicación de acción y/o actuación jurídica Día: Mes: Año:	

b. Formato de caracterización

Formato de caracterización de la persona							
Sexo:	Género:	Pertenencia étnica:	Condición de discapacidad:	¿Cuál es su vocación de estancia en el país?:	Rango de ingresos mensuales:	Personas a cargo o dependientes económicos:	Condiciones de la vivienda Acceso a servicios públicos: (sí o no) Estrato socio-económico:
Preguntas adicionales							
Sobre la situación habitacional							
¿Su ambiente habitacional permite la privacidad, la seguridad, la dignidad?							
¿Tienen las mujeres y niñas acceso a espacios seguros?							
Sobre la salud							
¿Está afiliado/a al sistema general de seguridad social en salud?							
Sobre salud sexual y reproductiva							
¿Dispone de servicios de calidad y constantes de salud sexual y reproductiva?							
Sobre el acceso y permanencia en el sistema educativo							
¿Tiene acceso a la oferta educativa?							
¿Cuántos menores de su núcleo familiar se encuentran por fuera de la escuela?							
¿Cómo afectan el género y la edad su acceso a la educación y el acceso de las personas de su núcleo familiar?							
¿Existen riesgos para la permanencia en el colegio?							
Sobre la posibilidad de actuar conforme a su orientación sexual							
¿Puede expresar públicamente afecto a una persona sin miedo a represalias?							
¿Puede vivir y/o casarse con la persona que desea sin temer represalias?							
¿Puede portar la vestimenta que quiera sin temer violencias?							
Sobre la propensión a violencias							
¿Enfrenta o ha enfrentado violencias directas o indirectas por su sexo, género, expresión u orientación sexuales?							
De ser afirmativa la respuesta, ¿cuáles han sido estas violencias?, ¿quiénes las han ejercido?							
Sobre el espacio público							
¿Se siente cómodo/a en el espacio público a cualquier hora y en cualquier sector?							
¿Puede expresar su identidad de género sin miedo a discriminaciones y/o violencias?							

Sobre la situación laboral y labores del cuidado

¿Quiénes participan en el trabajo de cuidado no remunerado de su hogar?

¿Qué apoyo adicional (para el cuidado de niños y el tránsito) necesitan las mujeres para participar en actividades laborales?

Sobre las necesidades de protección internacional

Explique a profundidad: ¿por qué migró de su país de origen o de habitual residencial?

¿Qué sucedería si se viera obligado/a a regresar a su país de origen o de habitual residencial?

¿Considera que su vida, libertad o seguridad corre peligro si regresa a su país de origen o de habitual residencial?

¿Considera que es una persona perseguida u hostigada en su país de origen o de habitual residencia por sus condiciones identitarias? ¿Por qué?

¿Ha generado la pandemia por COVID-19 retos, riesgos o dificultades adicionales? Puede ser en lo laboral, en la salud, en el ambiente familiar, en el aumento del tiempo de convivencia entre agresor y víctima, la proliferación de conflictos cotidianos por cuestiones familiares y domésticas.

c. Formato de seguimiento

Formato de seguimiento del caso			
Número del caso			
Nombre de la persona atendida			
Estrategia seleccionada			
Fecha	Última actuación (acción o actuación y entidad con la que se interactúa)	Documentos de soporte (si los hay)	Observaciones
Día: Mes: Año:			

d. Formato de archivo

Formato de archivo del caso						
Número del caso						
Nombre de la persona atendida						
Fecha de admisión del caso Día: Mes: Año:	Fecha de admisión del caso Día: Mes: Año:	Criterio de archivo				
		Inviabilidad jurídica	Concluyó la estrategia jurídica	Mutuo acuerdo	Incumplimiento de los deberes de la persona atendida	Remisión a otra organización
Observaciones						

e. Formato de remisión

Formato de remisión del caso				
Número del caso				
Nombre de la persona atendida				
Organización a la cual se remite el caso				
Contacto de la organización				
Fecha de admisión del caso Día: Mes: Año:	Fecha de remisión del caso Día: Mes: Año:	Criterio de remisión		
		Experticia de la organización	Falta de disponibilidad	Falta de recursos
Observaciones				

f. Flujograma de los pasos de la atención



g. Formato de citación a las partes para audiencia de conciliación

Formato de citación a audiencia de conciliación

Bogotá D. C., ____ de _____ del 2022

Señor/a

Dirección:

Correo electrónico:

Teléfono:

REF.: Citación a audiencia de conciliación

Convocante:

Convocada:

Respetado/a señor/a,

El (nombre del centro de conciliación) ha recibido la solicitud de audiencia de conciliación el día ____ del 2022, en la cual el señor/a _____ solicita convocarlo/a con el fin de llegar a un acuerdo amigable y una solución legal relacionada con:

Relacionar el objeto de la conciliación: señalar entre otros, fechas, direcciones, nombres completos etc.

Como conciliador/a designado/a, me permito citarlo/a a una audiencia de conciliación presencial el día [fecha] a la [hora], en las instalaciones del Centro de Conciliación (nombre del centro), ubicado en (dirección). Con el fin de llevar a cabo de manera exitosa la audiencia de conciliación es importante su puntual asistencia, con el documento de identificación.

De conformidad con lo dispuesto en el parágrafo 2 del artículo 1 de la Ley 640 del 2001, las partes deberán participar en la audiencia de conciliación y podrán hacerlo junto con su apoderado/a. Adicionalmente, le informamos que, de acuerdo con lo establecido en el art. 22 de la Ley 640 del 2001, si las partes o alguna de ellas no

comparece a la audiencia de conciliación y no justifica su inasistencia dentro de los tres (3) días siguientes, “su conducta podrá ser considerada como indicio grave en contra de sus pretensiones o de sus excepciones de mérito en un eventual proceso judicial que verse sobre los mismos hechos”. Cuando la conciliación extrajudicial en derecho sea requisito de procedibilidad y se instaure la demanda judicial, el juez impondrá multa a la parte que no haya justificado su inasistencia a la audiencia. Esta multa se impondrá hasta por valor de dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes a favor del Consejo Superior de la Judicatura.

Agradecemos confirme si fue recibida la presente citación al correo electrónico o al teléfono.

Cordialmente,

Conciliador/a
Nombre
Documento de identidad
Miembro activo de (organización)

h. Formato de suscripción de acta de conciliación

Acta de conciliación

Entre _____ Y _____

Siendo la [hora] del día [fecha], en las instalaciones de (nombre del centro de conciliación) ubicado en (dirección, ciudad), ante _____, designado como conciliador/a para actuar de conformidad con las facultades establecidas en el artículo 116 de la Constitución Política, Ley 446 de 1998, la Ley 640 del 2001, Decreto 1829 del 2013, el Decreto 1069 del 2015, el Decreto 2462 del 2015, Ley 527 de 1999 y demás normas vigentes y concordantes, se llevó a cabo audiencia de conciliación virtual en materia de _____, entre la señora _____ como convocante, y el señor _____ como convocado, con el fin de solucionar las diferencias surgidas en relación con:

1. PETICIONES

Relacionar las peticiones realizadas en la solicitud y en audiencia.

2. HECHOS

Teniendo en cuenta la solicitud de audiencia de conciliación presentada por la parte convocante el día [fecha] y los expuestos en audiencia, los hechos son los siguientes:

1. _____
2. _____

3. DOCUMENTOS APORTADOS

Los siguientes documentos fueron presentados por las partes

Por la parte convocante

- a. _____
- b. _____

Por la parte convocada

- a. _____
- b. _____

4. PARTES ASISTENTES

A la audiencia de conciliación presencial programada para el día [fecha], a la [hora], asistieron:

Por la parte convocante

El/la señor/a _____ mayor de edad, identificado/a con la cédula de ciudadanía número _____ de [ciudad], y domiciliada en la ciudad de _____ en la calle _____ quien también fue citado/a en el correo electrónico: _____@gmail.com

Por la parte convocada

El/la señor/a _____ mayor de edad, identificado/a con la cédula de ciudadanía número _____ de [ciudad], y domiciliada en la ciudad de _____ en la calle _____ quien también fue citado/a en el correo electrónico: _____@gmail.com

5. CONSIDERACIONES Y TRAMITE DE LA AUDIENCIA

Que _____ fue autorizado para funcionar mediante Resolución 1336 del 5 de agosto de 1991 del Ministerio del Interior y de Justicia, autorización ratificada con carácter indefinido por la Resolución 0791 del 25 de mayo del 2004 del mismo ministerio.

Que en virtud del artículo 76 de la Ley 23 de 1991, la conciliación tendrá carácter confidencial, por lo anterior, se indicó a las partes que no se puede grabar la audiencia y que cualquier grabación que se haga no tendrá validez en un eventual proceso judicial, por tanto, los que en ella participen deberán mantener debida reserva, así como de las fórmulas de acuerdo que se propongan o ventilen en el desarrollo de la audiencia.

Que, iniciada la audiencia, el/la conciliador/a procedió a explicar a las partes, el objeto, los efectos jurídicos del acuerdo, los fines y los alcances de la conciliación; así mismo explicó:

Por la parte convocada

El/la señor/a _____, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número de [ciudad], domiciliado en la ciudad de _____, en la calle _____ el principio de voluntariedad y confidencialidad que priman en la audiencia.

Que una vez las partes expusieron sus puntos de vista y presentaron fórmulas de arreglo, se llegó a un acuerdo que se plasma en la presente acta de conciliación, así como para que surtan los efectos previstos en el artículo 2469 y concordantes del Código Civil colombiano, los artículos 74 y siguientes de la Ley 23 de 1991 y Ley

640 del 2001, el cual, conforme con la ley tiene los efectos de prestar mérito ejecutivo y hacer tránsito a cosa juzgada.

Que las partes de manera libre y voluntaria aceptan realizar la audiencia de conciliación de forma presencial.

Que para llevar a cabo la audiencia de conciliación se siguió el protocolo de audiencias de conciliación no presencial del Centro de Conciliación, así como el manual de instrucciones de ingreso a la videoconferencia el cual fue remitido previamente a las partes.

Que en desarrollo de la audiencia de conciliación presencial y escuchadas todas las partes presentes, de manera libre y voluntaria, se llegó al siguiente ACUERDO TOTAL (o ACUERDO PARCIAL, según sea el caso) en relación con los hechos antes mencionados:

6. ACUERDO CONCILIATORIO

PRIMERO. Las partes acuerdan que

SEGUNDO. Las partes acuerdan que

TERCERO. Las partes acuerdan que

CUARTO. Las partes acuerdan

QUINTO. Las partes acuerdan que

SEXTO. Las partes acuerdan que

SÉPTIMO. Las partes acuerdan

7. EFECTOS JURÍDICOS

Leída la presente acta de conciliación por las partes, quienes estuvieron de acuerdo en su contenido y teniendo en cuenta que no vulnera ningún derecho, se aprueba y suscribe por cada una de ellas.

Dada en [ciudad] a los ____ (____) días del mes de _____ de [año].

Conciliador/a
Nombre
Documento de identidad
Miembro activo de (organización)

i. Formato de constancia de imposibilidad de acuerdo

CONSTANCIA DE IMPOSIBILIDAD DE ACUERDO EL/LA SUSCRITO/A CONCILIADOR/A, MIEMBRO ACTIVO DE ... HACE CONSTAR

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 640 del 2001 procede a suscribir la constancia de imposibilidad de acuerdo en los siguientes términos:

En [ciudad] siendo la [hora] del día [fecha], en (nombre del centro de conciliación) ubicado en (dirección, ciudad), ante _____, quien fue designado/a como conciliador/a habilitado/a en audiencia por la parte convocada, para actuar de conformidad con las facultades establecidas en el artículo 116 de la Constitución Política, Ley 446 de 1998, la Ley 640 del 2001, Decreto 1829 del 2013, el Decreto 1069 del 2015, el Decreto 2462 del 2015, Ley 527 de 1999 y demás normas vigentes y concordantes, se llevó a cabo audiencia de conciliación presencial en materia de _____ entre el/la señora _____ como convocante, y el/la señora _____.

I. PETICIONES

De acuerdo con la solicitud de conciliación presentada por la parte convocante el día ____ de _____ del [año] las peticiones fueron las siguientes: (Relacionar el objeto de la conciliación que fue determinado en la citación a la audiencia de conciliación).

1. _____
2. _____

II. PARTES ASISTENTES

A la audiencia de conciliación presencial programada para el día [fecha], a la [hora] asistieron:

Por la parte convocante

El/La señora _____ mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número _____ de [ciudad], y domiciliada en la ciudad de _____ en la calle _____ quien también citada en el correo electrónico: _____

Por la parte convocada

El/La señora _____, mayor de edad, identificado/a con la cédula de ciudadanía número _____ de [ciudad], y domiciliado en la ciudad de Bogotá D. C., en la carrera _____ quien también fue citado en el correo electrónico _____

En desarrollo de la audiencia y después de un intercambio de opiniones no fue posible llegar a un acuerdo conciliatorio y de conformidad con el artículo 2 de la Ley 640 del 2001, se procede a suscribir la presente constancia por las partes conciliadora y la conciliadora asesora.

Dada en [Ciudad] a los ____ (____) días del mes de _____ de dos mil veintidós (2022).

Conciliador/a
Nombre
Documento de identidad
Miembro activo de (organización)

j. Formato de constancia de inasistencia a la audiencia

CONSTANCIA DE INASISTENCIA EL/LA SUSCRITO/A CONCILIADOR/A, MIEMBRO ACTIVO DE HACE CONSTAR

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 640 del 2001 procede a suscribir la constancia de imposibilidad de acuerdo en los siguientes términos:

En [ciudad], el día ____ (____) de _____ de dos mil veintidós (2022), en las instalaciones del (nombre del centro de conciliación), ubicado en (dirección, ciudad), ante _____ habilitado/a en audiencia por la parte convocada, para actuar de conformidad con las facultades establecidas en el artículo 116 de la Constitución Política, Ley 446 de 1998, la Ley 640 del 2001, Decreto 1829 del 2013, el Decreto 1069 del 2015, el Decreto 2462 del 2015, Ley 527 de 1999 y demás normas vigentes, se llevó a cabo audiencia de conciliación en materia civil (familia, comercial, penal, etc.), entre el/a señor/a _____ como convocante y el/a señor/a _____ como convocada, con el fin de solucionar las diferencias surgidas en relación con:

I. PETICIONES

De acuerdo con la solicitud de conciliación presentada por la parte convocante el día _____ las peticiones fueron las siguientes:
(Relacionar el objeto de la conciliación señalado en las citaciones enviadas a las partes).

II. PARTES ASISTENTES

A la audiencia de conciliación presencial programada para el día [fecha], a la [hora] asistieron:

Por la parte convocante

El/La señor/a _____, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número _____ de _____, y domiciliado/a en la calle _____ de la ciudad de _____, quien fue citado en el correo electrónico: _____

El abogado/a. _____ mayor de edad, identificado/a con la cédula de ciudadanía número _____ de _____, T. P. número _____ del C. S. J., domiciliado/a en la ciudad de _____ en la calle _____

como apoderado/a de la parte convocante, quien fue citado en el correo electrónico: _____

Por la parte convocada

En este sentido de deja constancia que el señor/a _____, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número _____ de _____, y domiciliado/a en la calle de la ciudad de _____, como parte convocada no se hizo presente, habiendo sido citado en el correo electrónico: _____, y enviado citación a la dirección _____ sin haber obtenido respuesta de la devolución conforme a la guía del correo de la empresa número _____; también se estableció comunicación telefónica en el número celular número _____ sin respuesta.

De conformidad con el artículo 2 de la Ley 640 del 2001 y no presentada la respectiva excusa por inasistencia en el término legal, se procede a suscribir la presente constancia. (Si la parte presenta excusa se debe relacionar la fecha de la radicación de la comunicación en el Centro de Conciliación).

Dada en [Ciudad] a los _____ (____) días del mes de _____ de [año].
(La constancia solo se puede expedir pasados tres (3) días después de la fecha programada para la audiencia).

Conciliador/a
Nombre
Documento de identidad
Miembro activo de (organización)

k. Formato de informe de suspensión de audiencia

INFORME DE SUSPENSIÓN DE AUDIENCIA POR SOLICITUD DE LAS PARTES EL/LA SUSCRITO/A CONCILIADOR/A, MIEMBRO ACTIVO DE

De acuerdo con la solicitud de las partes se procede a suscribir el presente informe: En _____ siendo la ____ p. m. del día _____ (____) de febrero de dos mil veintidós (2022), en la sala virtual del (nombre del centro de conciliación/mediación), ante _____, quien fue designado/a como conciliador/a habilitado/a en audiencia por la parte convocada, para actuar de conformidad con las facultades establecidas en el artículo 116 de la Constitución Política, Ley 446 de 1998, la Ley 640 del 2001, Decreto 1829 del 2013, el Decreto 1069 del 2015, el Decreto 2462 del 2015, Ley 527 de 1999 y demás normas vigentes y concordantes, se llevó a cabo audiencia de conciliación virtual en materia de _____ (____) entre el/la señora _____ como convocante, y el/la señora _____ Como convocado, con el fin de solucionar las diferencias surgidas en relación con: (Relacionar el objeto de la conciliación que fue determinado en la citación a la audiencia de conciliación).

1. HECHOS

Teniendo en cuenta la solicitud de audiencia de conciliación presentada por la parte convocante el día _____ de _____ del [año] y los expuestos en audiencia, los hechos son los siguientes:

1. _____
2. _____
3. _____

2. PETICIONES

1. _____
2. _____
3. _____

3. PARTES ASISTENTES

A la audiencia de conciliación programada para el día _____ (____) asistieron:

Por la parte convocante

El/La señora _____ mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número _____ de [ciudad], y domiciliada en la _____ de ciudad de _____, quien fue citada en el correo electrónico: _____

El abogado/a _____ mayor de edad, identificado/a con la cédula de ciudadanía número _____ de _____, T. P. número _____ del C. S. J., domiciliado/a en la ciudad de _____ como apoderado/a de la parte convocante, quien fue citado mediante el correo electrónico: _____

Por la parte convocada

El/La señora _____, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número _____ de [Ciudad], y domiciliado en la calle de la ciudad de _____, quien también fue citado en el correo electrónico _____

El abogado/a _____ mayor de edad, identificado/a con la cédula de ciudadanía número _____ de _____, T. P. número _____ del C. S. J., domiciliado/a en la ciudad de _____ como apoderado/a de la parte convocante, quien también fue citado mediante el correo electrónico: _____

Las partes de común acuerdo deciden suspender la presente audiencia para continuarla el día _____ a las [hora] con el fin de: _____

(Relacionar los compromisos de las partes para la próxima fecha programada).

Conciliador/a
Nombre
Documento de identidad
Miembro activo de (organización)

1. Formato de informe de conciliador

INFORME DE CONCILIADOR/A EL/LA SUSCRITO/A CONCILIADOR/A, MIEMBRO ACTIVO DE...

El día _____ el señor/a _____ solicitó al (nombre centro de conciliación), citar a audiencia de conciliación al señor/a _____ con el fin de solucionar las diferencias surgidas en relación con:

(Relacionar el objeto de la conciliación conforme a la citación de audiencia).

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 640 del 2001 el suscrito/a conciliador/a procedió a citar a las partes en las direcciones de correo electrónico aportadas por la parte convocante en la solicitud de audiencia de conciliación y estas fueron devueltas como correo inválido...

(Relacionar los motivos o hechos ocurridos: desistimiento de las partes, no fue posible citar a las partes etc.).

Por lo anterior no fue posible llevar a cabo la audiencia de conciliación no presencial.

Conciliador/a
Nombre
Documento de identidad
Miembro activo de (organización)

m. Formato de seguimiento al acuerdo conciliatorio

FORMATO DE SEGUIMIENTO AL ACUERDO CONCILIATORIO

(nombre de la organización)
Seguimiento al acuerdo conciliatorio

1. Parte convocante: _____

2. Parte convocada: _____

3. Fecha de la suscripción del acta de conciliación: _____

4. Fecha de seguimiento: _____

5. ¿Se cumplió o se está cumpliendo el acuerdo de conciliación?:

No Si

6. ¿El acuerdo alcanzado en la conciliación fue llevado a proceso judicial?:

No Si

7. ¿Existe reincidencia del conflicto que se acordó en el caso de conciliación?:

No Si

8. Medio por el cual se realizó el seguimiento: _____

9. Persona que realizó el seguimiento: _____

Observación del seguimiento: _____

Estado del seguimiento realizado al acuerdo alcanzado en el caso:

Finalizado En proceso

n. Carta de derechos y deberes de la persona atendida

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LA PERSONA ATENDIDA

Señor/a _____

Ciudad _____

REF.: derechos y deberes de la persona atendida

Apreciado/a

Nos place darle la bienvenida a esta organización, en donde le brindaremos el acompañamiento necesario para que, en nombre propio o en su representación, pueda adelantar las diligencias pertinentes ante los diferentes despachos judiciales, entidades administrativas y/o particulares⁶⁸.

A continuación, encontrará los derechos y deberes que adquiere.

Derechos:

1. Recibir un trato respetuoso por parte de todo el personal de la organización.
2. Recibir información clara y oportuna durante la gestión de su caso.
3. Participar activamente en la toma de decisiones relacionadas con su caso, así como en la construcción de la estrategia a implementar.
4. Llevar una comunicación constante y fluida con la persona que gestiona su caso.
5. Ser informado sobre el cierre de su caso en la organización.
6. Recibir una carta de cierre del proceso por parte de la persona a cargo, en la que se le indiquen los motivos del archivo del caso, la cual deberá ser enviada por correo simple o certificado o recibida de manera personal en nuestras instalaciones.
7. Presentar sus quejas y peticiones.

Deberes:

1. Entregar la documentación completa requerida, dentro del término establecido por la persona que brinda la asistencia jurídica.

⁶⁸ La obligación del abogado es de medio y no de resultado, razón por la cual los asistentes jurídicos se comprometen a acompañarlo mostrando la mayor diligencia y compromiso en el desarrollo de su caso, sin que se pueda garantizar su éxito.

2. Mantener actualizada su información y datos de contacto.
3. Cumplir con sus obligaciones, asumir los gastos asociados al proceso, por ejemplo, fotocopias, notificaciones, envíos, curadores, secuestros, gastos de diligencias, entre otros. Así como también la asistencia a las audiencias y las citas al consultorio jurídico.
4. Informar inmediatamente a la persona encargada cualquier novedad relevante en su caso.
5. Tratar con respeto al personal de la organización.
6. Entregar información oportuna y veraz durante la gestión de su caso.
7. Abstenerse de tramitar simultáneamente este caso por medio de otros consultorios jurídicos o abogados.

Cordialmente,
Organización (_____)

Recibido	
Nombre completo	
Firma	

o. Carta de consentimiento informado de la persona atendida

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE LA PERSONA ATENDIDA

Señor/a _____

Ciudad _____

REF.: Consentimiento informado

Apreciado/a

Lo/a invitamos a leer con atención este consentimiento informado.

La organización _____ gestiona casos y presta asistencia jurídica a personas migrantes, refugiadas y retornadas, en el marco del proyecto _____/ en línea con su misión y visión. Por ello, se requiere la información personal de las personas atendidas. Bajo ese entendido, si usted decide compartir su información personal con nosotros, accede al tratamiento de sus datos de forma confidencial, los cuales serán guardados con seguridad y utilizados para (objetivos de la organización). Aclaramos que usted no recibirá recompensas materiales, económicas ni de ningún tipo por compartir su información, el uso de los datos para esos objetivos será anónimo y se utilizarán datos únicamente estadísticos. Para llevar a cabo cualquier acción concreta frente a su caso, se solicitará su consentimiento expreso de manera previa.

Marque con una equis (X) si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

[]	Autorizo que la información aportada en el marco de la atención jurídica recibida, sea empleada en el proyecto _____/ para los fines señalados arriba, entiendo que no recibiré recompensa material o económica y que puedo retirarme cuando lo desee.
[]	Solicito que no revele mi nombre y, si mi testimonio es citado, solicito que se haga de manera anónima.
[]	Conozco que tengo derecho a conocer, actualizar, incluir y rectificar mis datos personales; también puedo solicitar la supresión o revocar la autorización otorgada para su tratamiento. En caso de un reclamo o una consulta relativa a sus datos personales, puede hacerlo remitiendo la solicitud al correo _____.

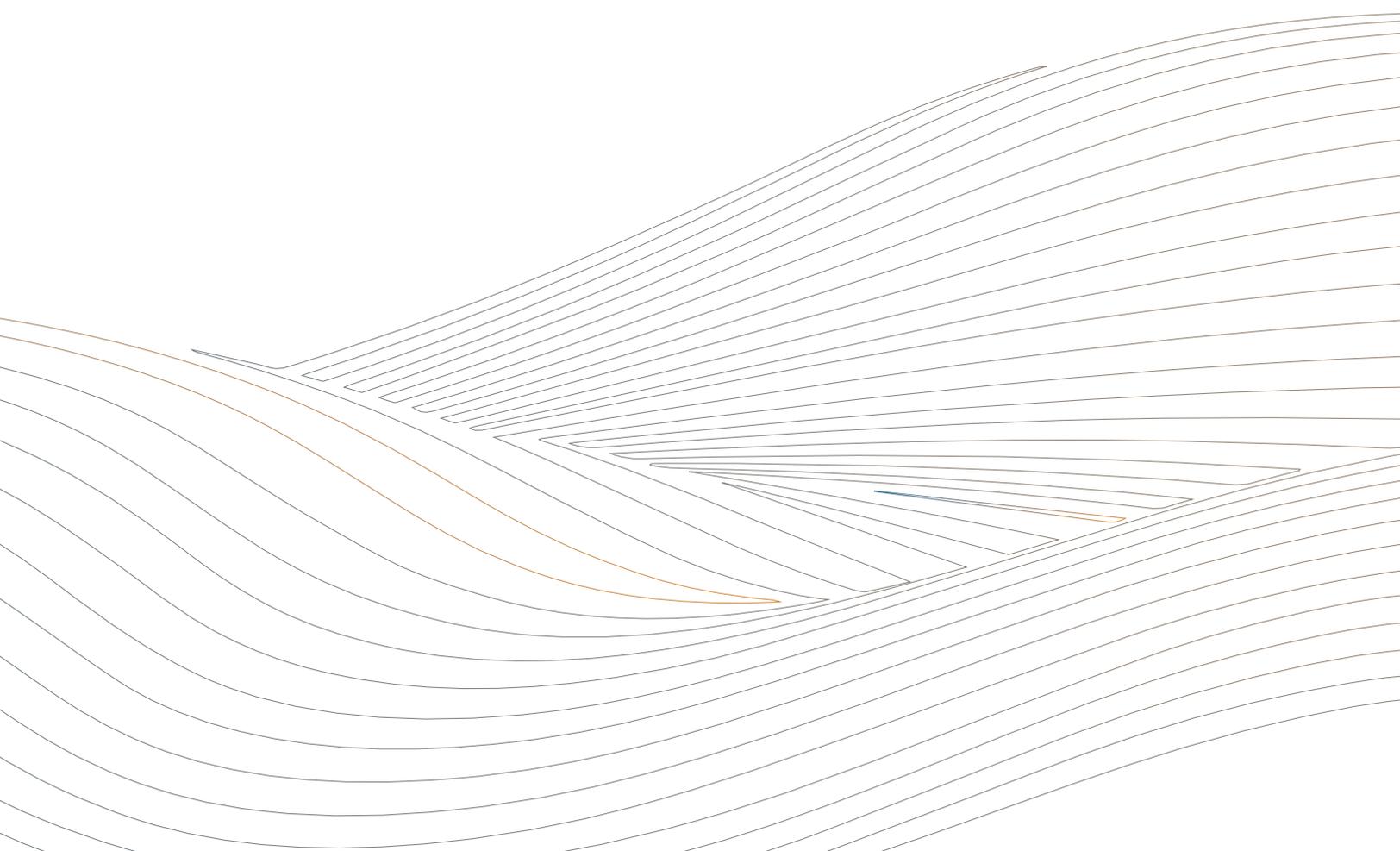
Recibido	
Nombre completo	
Firma	

Conectando Caminos
por los Derechos

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE PERSONAS MIGRANTES, REFUGIADAS Y RETORNADAS

NOVIEMBRE, 2022

Universidad de los Andes | Vigilada Mineducación.
Reconocimiento como universidad: Decreto 1297 del
30 de mayo de 1964. Reconocimiento de personería jurídica:
Resolución 28 del 23 de febrero de 1949, Minjusticia.
Acreditación institucional de alta calidad, 10 años:
Resolución 582 del 9 de enero del 2015, Mineducación.



A menudo las personas migrantes, refugiadas y retornadas se enfrentan a un entorno jurídico desconocido y a obstáculos para acceder efectivamente a la justicia. Las organizaciones y personas que ofrecen servicios legales a esta población deben adaptar los recursos y modalidades de la asistencia jurídica a las necesidades y particularidades de este grupo en situación de especial vulnerabilidad. La Clínica Jurídica para Migrantes y el Centro de Conciliación, que hacen parte del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad de los Andes han construido este Manual sobre la base de su experiencia acumulada, en el marco del programa Conectando Caminos por los Derechos, de USAID. Esto con el fin de compartir este conocimiento, poniéndolo al servicio de otras organizaciones, consultorios jurídicos y personas que brinden asistencia legal a personas en situación de movilidad humana.

El Manual no debe entenderse como una guía absoluta, completa ni mucho menos como un producto que aborde todas las aristas de una labor tan compleja como es brindar servicios legales a esta población en situación de vulnerabilidad. Por el contrario, este manual pretende ser un insumo que cada organización podrá y deberá adaptar a sus conocimientos, capacidades y contextos locales, con el propósito de contribuir a esta labor desde experiencias y saberes recorridos.

Este documento contiene una recopilación de buenas prácticas que van desde el momento de la recepción y atención de los casos, pasando por la debida documentación de los mismos, aspectos a considerar cuando sea posible aplicar mecanismos de resolución de conflictos, y hasta consideraciones éticas del trabajo con población vulnerable. En un lenguaje claro, con estudios de caso y algunos modelos de formatos, este Manual pone a su disposición buenas prácticas que puedan ser replicadas, analizadas y ajustadas sobre la base en un enfoque de acción sin daño.