

Resolución de conflictos en eventos de tránsito

**Breve descripción:**

En este componente formativo se abordarán los mecanismos alternativos para la solución de conflictos en el contexto del transporte entre los que se encuentran la mediación, el arbitraje y la conciliación, los cuales debe ir acompañados de una comunicación asertiva que permita abordar a las partes y comprender sus intereses, temas que ajustados a los accidentes de tránsito son explicados con el reciente amparo normativo establecido en la Ley 2251 de 2022.

**Agosto 2023**

Tabla de contenido

[Introducción 1](#_Toc143689567)

[1. Mecanismos alternativos para la solución de conflictos 3](#_Toc143689568)

[1.1. La conciliación 4](#_Toc143689569)

[La conciliación en accidentes de tránsito 8](#_Toc143689570)

[1.2. La mediación 9](#_Toc143689571)

[1.3. El arbitraje 10](#_Toc143689572)

[2. La comunicación asertiva 15](#_Toc143689573)

[2.1. Abordar a las partes 16](#_Toc143689574)

[Comunicación asertiva y abordaje de las partes para la atención de siniestros viales 18](#_Toc143689575)

[2.2. Comprender intereses 19](#_Toc143689576)

[3. La conciliación en accidentes de tránsito 21](#_Toc143689577)

[3.1. Actos conciliables y actos no conciliables 21](#_Toc143689578)

[3.2. Habilidades específicas del conciliador en accidentes de tránsito 22](#_Toc143689579)

[3.3. Facultades de los centros de conciliación 23](#_Toc143689580)

[3.4. Conciliación judicial y extrajudicial 24](#_Toc143689581)

[3.5. Actas de conciliación 26](#_Toc143689582)

[4. El informe policial de accidente de tránsito en caso de daños materiales 29](#_Toc143689583)

[5. Acomodación a la Ley 2251 de 2022 30](#_Toc143689584)

[Síntesis 34](#_Toc143689585)

[Material complementario 36](#_Toc143689586)

[Glosario 37](#_Toc143689587)

[Referencias bibliográficas 38](#_Toc143689588)

[Créditos 40](#_Toc143689589)

Introducción

Bienvenido a este componente formativo, para comenzar el recorrido por el mismo, revise la información que se presenta a continuación.

1. Aspectos básicos para la resolución de conflictos en eventos de tránsito



[**Enlace de reproducción del video**](https://www.youtube.com/watch?v=1TtzY33wBow)

|  |
| --- |
| **Síntesis del video: Aspectos básicos para la resolución de conflictos en eventos de tránsito** |
| ¿Sabes cuál es la importancia del manejo de los conflictos en los eventos de tránsito en Colombia?  Como bien se sabe, la accidentalidad que se asocia en muchos casos con la mortalidad y la morbilidad ha sido un tema de preocupación en muchos estados de todo el mundo.  Por ende, se ha contemplado este tema como prioridad en la agenda política de muchos gobiernos actuales y uno de ellos es precisamente Colombia, donde la política pública está orientada a adoptar un modelo de seguridad vial, que aviste la armonía entre la movilización y el bienestar de los ciudadanos en el tránsito.  En este sentido, resulta fundamental actualizarse normativamente y entender cómo proceder dependiendo del tipo de accidente, pues estos pueden clasificarse en dos escenarios, el primero asociado solo daños materiales el cual debe terminar, indiscutiblemente, en una conciliación y el segundo un accidente en el que se presenten personas lesionadas o fallecidas, el cual debe terminar, indiscutiblemente, en una fiscalía para el desarrollo de una acción penal al indiciado.  A continuación, se pretende instruir al aprendiz sobre la investigación de accidentes de tránsito de solo daños materiales dándole herramientas, desde la parte conceptual, hasta su análisis normativo, con el fin de formar competencias cognitivas y prácticas que le permitan llevar de la mejor manera la atención de siniestros viales en este contexto. |

# Mecanismos alternativos para la solución de conflictos

Los mecanismos alternativos de solución se establecen en la norma bajo los parámetros establecidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho, de acuerdo con lo anterior en el código de procedimiento penal (Ley 906 del 2004), en el libro 4 “justicia restaurativa”, capítulo 1, específicamente del artículo 518 al 521.

El art. 518 define la justicia restaurativa como aquel proceso en que la víctima y el infractor hace una participación activa de acuerdo con el conflicto a resolver, teniendo como único fin la reparación del daño, lo anterior lográndose con o sin la participación de un agente externo que sirva como facilitador.

En este mismo sentido, la definición que se le da a la acción de resultado restaurativo es el acuerdo que se da entre las dos partes (víctima e infractor) dando a conocer las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas con el fin de reparar a la víctima por el daño y a su vez reintegrando al infractor a la aceptación de la sociedad nuevamente.

De acuerdo con lo anterior, la Ley 906 del 2004 establece unas reglas generales que deben aplicarse en los procesos de justicia restaurativa, estas son:

* Debe ser consensuado entre ambas partes (víctima e infractor), una vez se inicie cualquiera de las partes se puede retirar.
* Ambas partes podrán apoyarse en un abogado.
* En el caso de que este mecanismo utilice un facilitador de por medio, este velará que su trabajo se realice de manera imparcial y que ambas partes muestren respeto mutuo.
* Las obligaciones que se apliquen deberán ser congruentes, razonables y lógicas de acuerdo con el daño realizado.
* Este proceso será de carácter individual, no podrá utilizarse como antecedente para ejercicios jurídicos anteriores, de igual manera, este no será tomado como efecto de culpabilidad.
* El incumplimiento de los acuerdos no genera causa de agravación ni atenuación punitiva.

Configurado a lo establecido en la norma, en el Art. 521 de esta misma ley, se establecen los mecanismos de acción para la justicia restaurativa los cuales se codifican en la conciliación en el incidente de reparación integral y la mediación.

## La conciliación

En el Art. 255 de la Ley 906 2004 se contempla la definición de conciliación de los delitos querellables los cuales se hacen ante un fiscal, un centro de conciliación o un conciliador reconocido.

Ahora bien, cuando la acción se presente ante un fiscal el procedimiento podrá tomar los siguiente dos rumbos:

* **Primero:** se citan los dos actores del caso y se procede a conciliar, en este caso se archivarán las diligencias.
* **Segundo:** si no se llega a la conciliación el fiscal actúa de acuerdo con el ejercicio de la acción penal correspondiente.

Cuando el caso sea presentado ante un centro de conciliación, el acta que se produzca en la diligencia se tendrá que enviar a la Fiscalía para que esta archive el caso cuando esta sea positiva, si no se procederá como se plantea con el primer ente.

Toda acción por vía de justicia restaurativa que sea de tipo conciliatorio tendrá que reglarse bajo el amparo de la Ley 640 del 2001 “Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones” modificada y derogada por La ley 2220 del 2022 “por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones”.

Con esto, se puede entender más a fondo la definición y los fines de la conciliación, la cual se encuentra en el Art. 3° de esta ley, de esta manera:

**La conciliación**

Es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de las diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador (Ley 2220 de 2022).

Para el mecanismo de conciliación, se establecen dos clases: judicial y extrajudicial; la primera, como su nombre lo indica, se realiza dentro del mismo proceso judicial, y la segunda se hace por fuera, esta última contempla dos reconocimientos:

* La primera denominación bajo el contexto de derecho, cuando se realice a través de centros de conciliación, ante particulares autorizados para conciliar que cumplen función pública o ante autoridades en cumplimiento de funciones conciliatorias (Ley 2220 de 2022, 2022).
* La segunda en materia de equidad, cuando se realice ante conciliadores en equidad aplicando principios de justicia comunitaria dentro del ámbito establecido por la ley (Ley 2220 de 2022, 2022).

La conciliación se fundamenta a través de 11 principios, que se indican a continuación:

* **Autocomposición.** Son las propias partes confrontadas las que resuelven su conflicto, desavenencias o diferencias en ejercicio de la autonomía de la voluntad.
* **Garantía.** De acceso a la justicia en la regulación, implementación y operación de la conciliación se garantizará que todas las personas, sin distinción, tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder al servicio que solicitan.
* **Celeridad.** Los procedimientos definidos en la presente ley se rigen sobre preceptos ágiles, de fácil aplicación en todo contexto y materia, por lo que los mismos deberán interpretarse y aplicarse por el conciliador, con la debida diligencia, en función de la solución autocompositiva del conflicto.
* **Confidencialidad.** El conciliador, las partes y quienes asistan a la audiencia mantendrán y garantizarán el carácter confidencial de todos los asuntos relacionados con la conciliación.
* **Informalidad.** La conciliación está desprovista de las formalidades jurídicas procesales.
* **Economía.** En el ejercicio de la conciliación los conciliadores procurarán el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas, procediendo con austeridad y eficiencia.
* **Transitoriedad.** De la función de administrar justicia del conciliador particular. La función transitoria inicia con la designación como conciliador y cesa con la suscripción del acta de conciliación, las constancias que establece la ley o el desistimiento de una o ambas partes.
* **Independencia.** Del conciliador como administrador de justicia en los términos del artículo 116 de la Constitución. El conciliador tendrá autonomía funcional, es decir, no estará subordinado a la voluntad de otra persona; entidad o autoridad superior.
* **Seguridad.** El análisis del conflicto deberá contar con referentes de confianza en el proceso conciliatorio como medio para la solución pacífica del conflicto y creador de derechos con efectos, lealtad procesal en la actuación, y certeza en la justicia desde actores sociales e institucionales.
* **Neutralidad.** Como administrador de justicia, el conciliador garantizará su actuar y su conducta de manera honesta, leal, neutral e imparcial, antes y durante la audiencia de conciliación y hasta que se alcance una decisión final al conflicto o controversia.
* **Presunción.** Se debe garantizar que todas las actuaciones de la conciliación se presumirá la buena fe de conformidad con lo previsto en el artículo 83 de la Carta Política, que incluye la presunción de autenticidad de todos los documentos y actuaciones, físicas y virtuales, de conformidad con las disposiciones del CGP.

### La conciliación en accidentes de tránsito

Con base en lo descrito anteriormente, ante la ocurrencia de siniestros viales, en los cuales se vean inmersas lesiones (siendo este un delito querellable) en cualquier actor vial, se deberá dar estricto cumplimiento a la norma en mención. Siendo esta herramienta un mecanismo alterno e idóneo para la atención de la siniestralidad vial con gravedad de lesiones.

Ahora bien, en materia de conciliación se tiene como marco general lo descrito en la Ley 640 del 5 de enero de 2001 “Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones”, la cual fue derogada por la Ley 2220 del 30 de junio del 2022 “Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones” que entra en vigor en el mes de diciembre del año 2022, en la que se define la conciliación de la siguiente manera:

“Es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador, quien, además de proponer fórmulas de arreglo, da fe de la decisión de acuerdo, la cual es obligatoria y definitiva para las partes que concilian”. (SIC).

Siendo esta herramienta una figura que permite a la ciudadanía facilitarle el acceso a la justicia, con el fin de salvaguardar y proteger el patrimonio público y el interés general, véase de esta manera, la conciliación en los siniestros viales con solo daños, donde se ve violentado el bien jurídico tutelado de la responsabilidad civil.

Aunado a lo anterior, mediante Decreto 2462 de 2015 “Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho relacionados con los centros de conciliación en derechos”, el Ministerio de la Justicia y el Derecho dio el origen para la creación de los centros de conciliación, que en primera instancia atenderán únicamente en las instalaciones del centro de conciliación, situación que no aplica para la atención de ciudadanos involucrados en siniestros viales, tal como lo refiere el inciso 2 del parágrafo contenido en el artículo 2.2.4.2.3.5 que a la letra reza:

“Lo anterior, no aplicará para las audiencias de conciliación que puedan darse con ocasión de los daños materiales en accidentes de tránsito, de que trata el artículo 143 de la Ley 769 de 2002, cuya atención podrá realizarse en el lugar de los hechos, según se determine en el protocolo de atención del respectivo centro, como tampoco para los casos excepcionales previamente autorizados por el director del centro”. (SIC).

Tal como se puede dilucidar en la norma antes señalada, esta excepción únicamente es aplicable para la conciliación de siniestros viales, vale la pena resaltar, que son aquellos donde solo se afecta el bien jurídico tutelado de la responsabilidad civil, es decir (daños materiales o solo daños).

## La mediación

Según Trujillo (2021), la definición técnica de la mediación es la metodología de resolución de conflictos entre dos partes o más a través de adquisición de acuerdos surgidos para evitar un trámite judicial.

Por consiguiente, la mediación puede verse involucrada en varios aspectos; puede consultar los más importantes en el PDF Aspectos de mediación ([enlace al anexo](Anexos/Anexo_1_aspectos_mediacion.pdf)).

Con base en lo descrito anteriormente, una vez más se ratifica que los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en materia de tránsito y transporte, no se encuentran bajo la órbita de la mediación, motivo por el cual es de vital importancia que el aprendiz del SENA tenga pleno conocimiento del régimen normativa aplicable en la materia.

## El arbitraje

El arbitraje es un mecanismo alternativo para la solución de controversias o conflictos en Colombia, aun siendo así, no cuenta con una autonomía considerable para dirimir toda clase de controversias ocasionadas entre personas naturales, definida por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-098 de 2001 por la magistrada ponente Martha Victoria Sáchica Méndez, de la siguiente manera:

“La derogación que hacen las partes involucradas en un conflicto o precaviendo su existencia, de la jurisdicción en cabeza del Estado y en favor de un particular (árbitro), quien queda investido de la facultad temporal de resolver con carácter definitivo y obligatorio, a través de una decisión denominada laudo arbitral, las diferencias que se susciten entre ellos”.

Por otra parte, con la entrada en vigencia de la Ley 446 de 1998, el legislador definió el arbitraje como:

**El arbitraje**

Mecanismo por medio del cual las partes involucradas en un conflicto de carácter transigible, difieren su solución ante un tribunal arbitral, el cual queda transitoriamente investido de la facultad de administrar justicia, profiriendo una decisión llamada laudo arbitral.

Sin embargo, no se puede omitir que todo problema jurídico, como lo es, en este caso un siniestro vial, requieren eventualmente de una atención oportuna, conciliadora y de fácil acceso para la ciudadanía, no pueden dejarse en cabeza siempre al arbitrio de un particular, indistintamente que en esos momentos estén revestidos de un poder jurisdiccional.

Se invita a revisar el siguiente material para aclarar en qué consiste el proceso de arbitraje:

1. Proceso de arbitraje



[**Enlace de reproducción del video**](https://www.youtube.com/watch?v=TOkcExkgq9c)

|  |
| --- |
| **Síntesis del video: Proceso de arbitraje** |
| Este video tiene como fin profundizar en el concepto de arbitraje, el cual resulta fundamental dentro del proceso de resolución de conflictos en el contexto de tránsito.  Pues bien, el arbitraje está explícitamente determinado para dirimir conflictos en el ámbito laboral, civil y penal, como ramas del derecho que requieren intervención de un tutor, curador o profesional en la materia para brindar una solución de manera idónea.  Es en este sentido, que, ante la materialización de un siniestro vial, la competencia de la jurisdicción arbitral no aplica, ya que la misma es conocida de acuerdo con su gravedad por las autoridades que revisten competencia administrativa y penal ante la trasgresión en la vulneración de un bien jurídico tutelado.  Según el Ministerio de justicia y del derecho, el arbitraje se define como aquel mecanismo alternativo de solución de conflictos, mediante el cual las partes difieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición o aquellos que la ley autorice.  Ahora bien, ¿qué es el árbitro o tribunal de arbitramento? De acuerdo con lo que se explica en la norma y las definiciones que se emplean por el Ministerio de Justicia y del Derecho, es aquella persona o personas (impar) que ejercen sus funciones con tal fin de resolver un conflicto, lo anterior con un concepto de laudo arbitral. El laudo arbitral es el nombre que se le da a la resolución dictada por un árbitro o un amigable componedor que permite dirimir un conflicto entre dos o más partes.  Por otro lado, el centro de arbitraje es aquel creado por entidades públicas o personas jurídicas sin ánimo de lucro autorizadas por el Ministerio de Justicia y del Derecho, para que presten el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desarrollo de las funciones de los árbitros.  Estos deben cumplir con unos criterios (requisitos) de creación:  1. Estudio de factibilidad desarrollado de acuerdo con la metodología que para el efecto determine el Ministerio.  2. Acreditar suficiencia de recursos administrativos y financieros.  Es muy importante tener en cuenta que el arbitraje solo puede tener por objeto asuntos que por su naturaleza sean susceptibles de dicho trámite, y es evidente que no todos lo son. |

# La comunicación asertiva

Inicialmente se expone el concepto técnico que se emplea de la comunicación asertiva, para ello, Peiró (2021), la define de la siguiente manera:

**Comunicación asertiva**

Aquella habilidad que tiene una persona para expresar sus opiniones y comentarios de cierta temática de manera respetuosa, logrando establecer una conversación integra sin generar conflictos ni desafecto en el proceso de la misma.

La comunicación asertiva tiene ciertas características que se exponen a continuación:

* La persona expresa sus sentimientos e ideas principales de manera cordial y respetuosa.
* En la conversación crítica no se tienen caprichos personales, ni ataques hirientes y constantes, además de la inobservancia de comentarios desacreditarles del individuo.
* Esta comunicación se emplea de manera activa, sin embargo, las ideas y comentarios que se expresan en la misma se generan de manera respetuosa, amable y con palabras adecuadas para evitar cualquier tipo de conflicto.
* Esta comunicación se desarrolla a través de la expresión de la idea propia sin menospreciar la de las demás personas.

Además de las anteriores características existen algunas técnicas que al aplicarse de manera adecuada permiten obtener una comunicación optima, estas son:

* **Escucha activa.** Para expresarnos de manera asertiva, primero se debe aprender y poner en práctica la escucha activa (habilidad que nos permite escuchar con atención a la persona que está en conversación), con el fin de entender y dar nuestra opinión.
* **Seguridad.** Se debe hablar siempre en primera persona, manifestando con nuestra expresión seguridad y confiabilidad de nuestra participación.
* **Juicio de valor.** En la comunicación asertiva se debe evitar (eliminar) la exposición de juicios de valor, evitando el conflicto.
* **Exposición argumentativa.** Se debe desarrollar a través de la exposición argumentativa de ideas y no exigencias propias.

## Abordar a las partes

En la actuación principal para el abordaje de las partes, se debe tratar principalmente la temática de la negociación, en este sentido, la negociación es un proceso de abordaje de conflictos entre dos o más partes, las cuales tienen posiciones diferentes y deben ser solucionadas de manera asertiva.

Con este concepto el fin primordial del abordaje de conflictos a través de la negociación (abordaje de partes) es la de buscar tres aspectos: el primero es lograr una solución satisfactoria, la segunda es que esta solución se base bajo el esquema de ganar – ganar y la tercera es que esta solución se maneje bajo acuerdos operativos, es decir, que en el proceso se cumplan.

En este sentido, con la definición dada se debe hacer la siguiente pregunta: ¿Cómo abordar el conflicto por medio de técnicas de negociación?, para este fin, se deben formular acciones que permitan el desarrollo de dichas negociaciones, entre las que se encuentran:

* **Separar las personas de los problemas.** El primer punto a desarrollar es focalizar las acciones para abordar la situación (problema) y no atacar a las personas.
* **Ponerse en los zapatos del otro.** Esta actividad y función se desarrolla a través de la emoción anterior, aplica para las personas en conflicto y usted, como negociador, debe compaginar con ambas partes.
* **Manejo de emociones.** Se debe garantizar que las personas logren tener autocontrol de la situación manejando sus emociones. Usted como negociador debe actuar de manera imparcial, motivo por el cual no se debe dejar permear de ninguna de las dos partes. Para esto debe identificar las emociones de las dos partes, interpretarlas a través de la asertividad y controlar las partes.
* **Comunicaciones.** Como negociador, garantice la óptima comunicación entre las partes, evite estas tres situaciones ya que pueden ser contratiempos para la negociación:que las partes no realicen el ejercicio de la comunicación, que una de las partes no realice el ejercicio de escucha activa, que se presenten malos entendidos.
* **Separe las posiciones de los intereses.** Para este caso se entiende como posiciones (decisiones fijas en el problema) e intereses (acciones que llevaron a tomar la decisión que derivó a desarrollar el problema); esto lo ayudará a entender el problema que afecta a las partes.
* **Crear opciones.** Esta es la parte final de la negociación ya que aquí usted aporta propositivamente para la resolución del conflicto, sin embargo, tenga en cuenta no generar posturas prematuras, no base las proposiciones en solo una solución y no difiera su actuar sobre una sola parte.

### Comunicación asertiva y abordaje de las partes para la atención de siniestros viales

Dentro de las cualidades que tiene la comunicación entre las personas, se encuentra la comunicación asertiva como una herramienta de vital importancia para lograr la convivencia ciudadana y el respeto por la seguridad vial, expresando su opinión de manera firme y ecuánime, motivo por el cual el aprendiz deberá desarrollar las habilidades necesarias, a la hora de llegar a atender un siniestro vial, bien sea solo daños, con lesionados o con muertos.

Algunas estrategias para conocer un siniestro se enumeran a continuación:

* Identificar a los conductores involucrados.
* Solicitar los documentos de ley.
* Indagar sobre los móviles de tiempo, modo y lugar que dieron origen al siniestro.
* Como autoridad de tránsito del control operativo, se debe ser parcial, diáfano y cumplidor del marco legal.

Se deberá siempre mantener confianza, claridad y control de la actividad a desarrollar, demostrando con ello siempre los requisitos indispensables de la comunicación asertiva.

## Comprender intereses

Dentro del ámbito de la comunicación asertiva, y con base en lo descrito anteriormente, es importante tener los objetivos claros, para lograr con ello que la atención al cliente externo, sea el actor vial que sea, esté satisfecho con la información, la atención y la prontitud de su requerimiento.

En este espacio, las personas que hacen las veces de negociador tendrán que apropiar los mecanismos necesarios descritos en el espacio de la comunicación para aplicar la imparcialidad en las decisiones a tomar, siendo objetivos y no subjetivos, manteniendo sus emociones bajo control, haciendo un dominio especial de su lenguaje corporal, reflejando con ello siempre la autoridad y el control del evento.

Para esto, se deben tener en cuenta las siguientes conceptualizaciones:

* **Imparcialidad en la toma de decisiones.** Definición concebida a la actuación justa y equitativa para la toma de decisiones en cualquier ámbito de la vida.
* **Diferenciar objetivismo y subjetivismo.** El objetivismo se basa en la toma de decisiones a través de la guía de espacios reales apuntando a la resolución del conflicto, es diferente del subjetivismo, ya que las decisiones se toman con base en opiniones irreales y poco creíbles que pueden desencadenar en un mayor foco de conflictividad.
* **Mantenimiento de emociones.** Toma de decisiones bajo criterios pensantes y no bajo la emocionalidad, ya que estas a menudo no logran establecer la resolución del conflicto.
* **Dominio lenguaje corporal.** La asertividad también se ve en la comunicación no verbal expresiva, una expresividad muy fuerte puede aumentar la tensión en la misma conversación.
* **Autoridad y control del evento.** El conciliador, mediador o en su defecto negociador, debe controlar siempre el evento a través de su conocimiento y formalidad, un mal manejo ocasionara que las partes nunca lleguen a la resolución del conflicto, en cambio pueden agravar el mismo.

# La conciliación en accidentes de tránsito

La conciliación en accidentes de tránsito, a pesar de ser realmente nueva la ley que la determina, se aplicaba en ocasiones al libre albedrío de la autoridad de tránsito del control operativo, sin embargo, con la entrada en vigencia de la Ley 2251 de 2022, la autoridad que conoce los siniestros viales con gravedad de solo daños, tiene la facultad de ilustrar al ciudadano o al actor vial inmerso en un evento o siniestro, el paso a paso que debe seguir para poder tener un acceso a la administración de justicia en materia administrativa por los daños ocasionados en bienes muebles, inmuebles, entre otros.

## Actos conciliables y actos no conciliables

Conforme a lo descrito en la Ley 2251 de 2022, que en el artículo 16, modifica el artículo 143 de la Ley 769 de 2002, se puede puntualizar en estos dos términos de la siguiente manera:

* **Actos conciliables.** Los accidentes de tránsito que causen daños materiales, en los que resulten afectados vehículos asegurados o no, inmuebles, cosas o animales y no se produzcan lesiones personales.
* **Actos no conciliables.** Accidentes de tránsito o siniestros viales en los cuales se vea transgredido el bien jurídico tutelado de la integridad personal, como consecuencia de las lesiones, estos se encuentran bajo la órbita del ámbito penal, y deberán surtir el trámite dispuesto para ello, como lo son los delitos de tipo querellable.

## Habilidades específicas del conciliador en accidentes de tránsito

El conciliador deberá tener un amplio conocimiento en la materia de tránsito y transporte, conocer el régimen normativo que orienta a la autoridad de tránsito del control operativo, investigación de accidentes de tránsito, mecánica automotriz, manejo de la comunicación asertiva, el manejo de la oralidad, siendo espontáneo, multidireccional, estando siempre dispuesto como agente emisor, a que el receptor (actor vial) sea persuadido por la información suministrada.

El conciliador deberá tener presentes, a la hora de atender un requerimiento ciudadano o un siniestro vial, las siguientes habilidades:

1. Establecer una buena relación con las partes a conciliar, para esto debe:

* Saber escucharlas y entender sus posiciones.
* Establecer contacto visual y prestar atención constante a lo que dicen y cómo actúan.

1. Establecer una buena comunicación, para esto debe:

* Tener claridad al expresar sus ideas y pensamientos.
* Mostrar confianza y amabilidad al comunicarse.

1. Mostrar experiencia, para esto debe:

* Prepararse con anterioridad y demostrar pleno conocimiento del tema.
* Mostrar coherencia en la información a transmitir.

## Facultades de los centros de conciliación

Los centros de conciliación deberán certificar la calidad de prestación en el servicio, participación y responsabilidad social en la actuación de los procesos conciliables.

Aunado a ello, los centros de conciliación deberán realizar las siguientes actividades, conforme lo dispone el artículo 32 de la Ley 2220 de 2022:

* Dar trámite o solicitar aclaraciones o información complementaria a la solicitud de conciliación. En caso del retiro de la solicitud o del no cumplimiento del requerimiento del conciliador, en el sentido de información complementaria o aclaración de la misma, se tendrá como no presentada.
* Citar a audiencia de conciliación extrajudicial por el medio más expedito.
* Dirigir de manera personal, directa e indelegable la audiencia e ilustrar a los comparecientes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación.
* Proponer fórmulas de acuerdo y motivar a las partes para que las presenten. También podrá realizar audiencias privadas con las partes para explorar fórmulas de arreglo.
* Tomar las decisiones que en su criterio son necesarias, para el buen desarrollo de la audiencia de conciliación.
* Suspender la audiencia de conciliación cuando las partes lo soliciten o cuando, en su criterio, no se estén dando las condiciones para el normal desarrollo de la misma.
* Solicitarles a las autoridades judiciales, o administrativas, la colaboración por parte de estas en asuntos que considere que necesitan de su concurso para la correcta realización del procedimiento conciliatorio.

## Conciliación judicial y extrajudicial

El artículo 5° de la Ley 2220 de 2022, indica que “la conciliación judicial se denominará en derecho, cuando se realice a través de centros de conciliación, ante particulares autorizados para conciliar que cumplen función pública o ante autoridades en cumplimiento de funciones conciliatorias”. Es decir, será determinada mediante la promulgación de una decisión o un fallo.

En este caso su desarrollo inicia desde la solicitud, que se hará acudiendo a un centro de conciliación público o privado, y solicitando la misma con un mínimo de condiciones, así:

* **Fecha.** Se debe tener muy clara la fecha de la presentación de la solicitud y descripción de lo que se pretende en la audiencia.
* **Documentos.** Se deben relacionar de manera detallada cada uno de los documentos que soportan la solicitud.
* **Identificación.** Para solicitar la conciliación deben ser muy claro el nombre y la identificación de quien presenta la solicitud con sus respectivos datos de contacto; además de los datos completos de las personas a convocar con los datos de contacto.
* **Narración.** Se debe presentar, de manera coherente, clara y precisa una breve descripción de los hechos por la cual se presenta la solicitud.
* **Firma.** Se deben dar a conocer la firma del que presenta la solicitud y direcciones de notificación (física o electrónica).

La segunda parte del procedimiento es la conciliación, esta se da cuando el conciliador cita las partes en conflicto a reunión (esta debe ser ordenada y tranquila), en esta se presentarán las posiciones de las partes, las pretensiones y las posibles soluciones; en este sentido los resultados de la conciliación que se pueden obtener, serán:

* Acuerdo.
* Acuerdos totales.
* Acuerdo parcial.
* Imposibilidad del acuerdo.
* Inasistencia.

En los tres primeros casos el conciliador expedirá un acta de conciliación, en caso de imposibilidad de acuerdos se certificará por parte del conciliador y en caso de inasistencia se levantará acta de inasistencia si es justificable, en dado caso que no lo sea, podrá infringir en conductas de indicio grave lo cual puede traer multas a por dos (2) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (SMLMV).

Por otra parte, el artículo 5° de la Ley 2220 de 2022, indica que:

“La conciliación extrajudicial se denominará en equidad cuando se realice ante conciliadores en equidad aplicando principios de justicia comunitaria dentro del ámbito establecido por la ley “. Es decir, por medio de la cual se busca una solución consensual al conflicto.

## Actas de conciliación

Conforme lo dispone la Ley 2220 de 2022, vigente a partir del 30 de diciembre de 2022, las actas de conciliación, no requerirán ser elevadas a escritura pública, salvo si las partes intervinientes así lo desean. Ya que la misma presta mérito ejecutivo y tendrá carácter de cosa juzgada, tal como lo describe el artículo 64 de la anterior ley que a la letra dice:

De realizarse por escrito, el acta de conciliación surtirá sus efectos jurídicos a partir de la firma de las partes y del conciliador, o si consta por cualquier otro medio desde la aceptación expresa de las partes.

El acta de conciliación debe contener, por lo menos, las siguientes partes:

* Lugar, fecha y hora de la audiencia de conciliación.
* Nombre e identificación del conciliador.
* Identificación de las personas citadas, con señalamiento expreso de quienes asistieron a la audiencia.
* Relación sucinta de las pretensiones motivo de la conciliación.
* Relación sucinta de los hechos motivo de la conciliación.
* El acuerdo logrado por las partes con indicación de la cuantía cuando corresponda y modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.
* Si el acuerdo es parcial, se dejará constancia de ello, precisando los puntos que fueron materia de arreglo y aquellos que no lo fueron.
* Aceptación expresa del acuerdo por las partes por cualquier mecanismo ya sea escrito, oral o virtual conforme a la normativa vigente.
* Cuando el acuerdo ha sido producido en una audiencia realizada por medios virtuales, la firma del acta de conciliación se aplicará lo invocado en el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, o la norma que la modifique, sustituya o complemente.
* Firma de conciliador.

Parágrafo 1. Las partes podrán solicitar copia del acta de conciliación, la cual tendrá el mismo valor probatorio.

El acta de conciliación al prestar mérito ejecutivo, y ante el incumplimiento de lo acordado por las partes, podrá dar inicio al proceso de demanda ejecutiva descrita en el Código General del Proceso, donde de acuerdo con su cuantía se determinará el factor de competencia.

Como conclusión, la autoridad de tránsito una vez sea notificada sobre un siniestro vial, con gravedad solo daños, deberá comunicar de manera asertiva a los actores inmersos que deberán recaudar las pruebas relativas a la colisión mediante la utilización de diferentes herramientas (fotos, videos entre otros), que permitan garantizar la autenticidad, integridad y posterior consulta de la información y, asimismo, deberá retirar de manera inmediata los vehículos colisionados, indicándoles que el material probatorio será presentado ante los Centros de Conciliación debidamente autorizados por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Dicho procedimiento será ejecutado indistintamente si los vehículos se encuentran asegurados con pólizas que amparen dichos eventos o siniestros viales.

# El informe policial de accidente de tránsito en caso de daños materiales

Las actuaciones en casos de accidentes de tránsito están enmarcadas en los parámetros normados de la Ley 769 de 2002 “Código Nacional de Tránsito”, donde es imperioso reconocer los procedimientos que allí se derivan.

Por ejemplo, para hablar de accidentes de tránsito de solo daños materiales, se estipula en el artículo 44 de la Ley 769 de 2002 el procedimiento a realizar, el cual debe enfocarse directamente a tratar de resolver el incidente de manera rápida y conciliatoria, despejando la vía lo más rápido posible.

Sin embargo, para hablar de accidentes de tránsito con personas lesionadas o fallecidas las cosas son diferentes ya que el marco jurídico se extiende al Código Penal Ley 599 2000 al haber lesiones personales u homicidio en accidente de tránsito lo que lo convierte en un hecho delictivo que debe ser puesto a disposición de la autoridad judicial de la jurisdicción donde haya ocurrido el hecho siguiendo los parámetros de la Ley 906 de 2004 Código de Procedimiento Penal, atendiendo el caso cumpliendo todos los protocolos de policía judicial diligenciando los formatos de policía judicial que sean necesarios para cada caso.

Se invita a revisar los parámetros básicos que se deben tener en cuenta para diligenciar el informe policial, en el PDF Parámetros para diligenciar el informe policial de accidente de tránsito ([enlace al anexo](Anexos/Anexo_2_parametros_informe_policial.pdf)).

# Acomodación a la Ley 2251 de 2022

El artículo 143 de la Ley 769 de 2002, por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones, indica que en todo accidente de tránsito donde solo se causen daños materiales en los que resulten afectados vehículos asegurados no asegurados, inmuebles, cosas o animales y no sé produzcan lesiones personales, los conductores, entidades aseguradoras y demás interesados en el accidente recaudarán todas las pruebas relativas a la colisión como material probatorio que podrá reemplazar el informe de accidente de tránsito que expide la autoridad competente.

Independientemente de que los vehículos involucrados en un accidente de este tipo estén asegurados o no, se debe retirar vehículos colisionados y todo elemento que pueda interrumpir el tránsito y acudir a los centros de conciliación debidamente autorizados por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Si fracasa la conciliación, cualquiera de las partes puede acudir a los demás mecanismos de acceso a la justicia. Para tal efecto, no será necesaria la expedición del informe de accidente de tránsito ni la presencia de autoridad de tránsito en la respectiva audiencia de conciliación (Congreso de la República, 2002).

Es importante reconocer el artículo 144A de la ley 769 de 2002 “retiro de vehículos por la autoridad de tránsito”, el cual establece que en casos de daños materiales en los que solo resulten afectados vehículos, inmuebles, cosas o animales y no se produzcan lesiones personales y alguno de los involucrados se niegue al retiro de los vehículos el agente de tránsito procederá al retiro y traslado del mismo de acuerdo a lo establecido en el artículo 125 del presente código y a la imposición del comparendo respectivo por bloqueo de calzada o intersección (C3).

Es de aclarar que en los casos en que sea materialmente imposible el retiro de los vehículos en razón de las condiciones técnico-mecánicas del mismo, se procederá a su retiro y traslado del vehículo, sin que por estos hechos haya lugar a la imposición del comparendo por bloqueo de calzada o intersección (C3), pero en los casos donde presuntamente se involucren personas en estado de embriaguez, se deberán realizar las pruebas establecidas para determinar el grado.

Es importante tener en cuenta que la labor preventiva de la autoridad de control operativo del tránsito, será explicar a las partes la nueva normatividad ayudarles a tomar sus datos respectivos y proceder a ordenarles retirar los vehículos de la vía como parte del proceso de adaptación de a la norma.

Aunado a lo anterior, el Ministerio de Transporte expidió la Circular Externa 20224000000057 de fecha 29-09-2022, dirigida a los señores Gobernadores, alcaldes, Organismos de Tránsito, Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional – Ditra, Cuerpos Operativos de Control de los Organismos de Tránsito, Compañías de Seguros, empresas de transporte y conductores de vehículos. En la cual se imparten instrucciones para el cumplimiento del Artículo 16 de la Ley 2251 de 2022, como:

* **Retirar los vehículos colisionados.** En los accidentes de tránsito (siniestros viales) donde solo se causen daños materiales, sin importar si los vehículos involucrados estén asegurados o no, los conductores deben retirar inmediatamente los vehículos colisionados y todo elemento que pueda interrumpir el tránsito, previo recaudo por parte de los interesados del material probatorio del accidente.
* **Deber de la compañía de seguros.** En los accidentes de tránsito (siniestros viales) donde solo se causen daños materiales y estén involucrados vehículos asegurados, con base en el artículo 16 de la Ley 2251, es deber de la compañía de seguros que tiene asegurado el automotor, en su rol de interesado en el siniestro, definir e informar al asegurado y/o tomador sobre las herramientas técnicas y tecnológicas que permitan el recaudo ágil, oportuno y suficiente de las pruebas del accidente de tránsito.
* **Presentación del informe.** La Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional y los cuerpos operativos de control de los organismos de tránsito a nivel Nacional, no tendrán que elaborar el informe policial en accidentes de tránsito (siniestro vial) donde solo se presenten daños materiales de conformidad con el artículo 16 de la Ley 2251 de 2022.
* **Material probatorio.** En los accidentes de tránsito (siniestros viales) donde solo se presenten daños materiales, las autoridades de tránsito en todos los casos permitirán el tiempo necesario para el recaudo del material probatorio por parte de los interesados.
* **Artículo 144A.** En los accidentes de tránsito (siniestros viales) en que alguno de los involucrados se niegue al retiro del vehículo involucrado, sea materialmente imposible su retiro o se encuentren involucradas personas presuntamente en estado de embriaguez la autoridad de tránsito debe intervenir en los términos del artículo 144A de la Ley 769 de 2002.
* **Retiro del vehículo.** En los casos en que sea materialmente imposible el retiro de los vehículos por sus condiciones técnico-mecánicas o que producto del accidente se genera derrame de sustancias o elementos que deban ser retirados por el personal capacitado del lugar del accidente de tránsito (siniestro vial) para garantizar el tránsito normal en la vía, no habrá lugar a imposición de comparendo por el no retiro del o los vehículos dado que se debe dar el tiempo suficiente para que se realice el retiro técnicamente.

Síntesis

El presente componente formativo da a conocer los elementos fundamentales que deben tener en cuenta los actores involucrados en los diferentes tipos accidentes de tránsito, principalmente los aspectos normativos, los cuales permiten tomar decisiones asertivas dentro de este contexto.

Una breve revisión de los temas vistos, se encuentran en el siguiente esquema:

El esquema presenta la síntesis de la temática estudiada en el componente formativo, comenzando por la resolución de conflictos en eventos de tránsito, y de donde se derivan:

* Mecanismos alternativos para solución de conflictos, que vinculan procesos de conciliación, mediación y arbitraje.
* Desarrollo de habilidades comunicativas, que envuelve la comunicación asertiva, el conocimiento del tema, la imparcialidad y escucha atenta, la seguridad y la argumentación.
* Conciliación en accidentes de tránsito, con soporte en la ley 2251 del 2022 y que estipula las generalidades de los actos conciliables y conciliables y la conciliación judicial y extrajudicial.
* Informe, donde se registran los daños materiales, las pruebas y las evidencias de lesiones, muertes o hechos delictivos.

Material complementario

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tema | Referencia | Tipo de material | Enlace del recurso |
| Actos conciliables y actos no conciliable | Congreso de Colombia. (2002). Ley 769 de 2002. Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones. | Artículo | <http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_col_ley_769_2002.pdf> |
| El informe policial de accidente de tránsito en caso de daños materiales | Ministerio de Transporte. (2012). Resolución 11268 de 2012. Por el cual se adopta el nuevo Informe Policial de Accidentes de Tránsito (IPAT), su manual de diligenciamiento y se dictan otras disposiciones. | Artículo | <http://web.mintransporte.gov.co/jspui/handle/001/5348> |
| La conciliación en accidentes de tránsito | Congreso de Colombia. (2022). Ley 2220 de 2022. Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones. | Artículo | <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=188766> |
| La conciliación en accidentes de tránsito | Ramos E., y Quiroga, L. (2017). Investigación de accidentes de tránsito en Colombia. Imprenta Nacional. | Libro | <https://www.policia.gov.co/file/187193/download?token=JuaAf5sw> |

Glosario

**Accidente de tránsito:** evento generalmente involuntario, generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas y bienes involucrados en él e igualmente afecta la normal circulación de los vehículos que se movilizan por la vía o vías comprendidas en el lugar o dentro de la zona de influencia del hecho.

**Arbitraje:** mecanismo alternativo de solución de conflictos mediante el cual las partes defieren árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición o aquellos que la ley autorice.

**Comparendo:** orden formal de notificación para que el presunto contraventor o implicado se presente ante la autoridad de tránsito por la comisión de una infracción.

**Conciliación:** mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas, naturales o jurídicas, de carácter privado o público, nacional o extranjera), gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

**Infracción:** transgresión o violación de una norma de tránsito. Habrá dos tipos de infracciones: simple y compleja. Será simple cuando se trate de violación a la mera norma. Será compleja si se produce un daño material.

**Inmovilización:** suspensión temporal de la circulación de un vehículo.

**IPAT:** Informe Policial de Accidente de Tránsito.

**RNAT:** Registro Nacional de Accidentes de Tránsito.

Referencias bibliográficas

Congreso de Colombia. (2002). Ley 769 de 2002. Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones". 13 de septiembre de 2020. <http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_col_ley_769_2002.pdf>

Congreso de Colombia. (2004). Ley 906 de 2004. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal. 31 de agosto de 2004. <http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0906_2004.html>

Congreso de Colombia. (2011). Ley 1503 de 2011. Por la cual se promueve la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía y se dictan otras disposiciones. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=45453>

Congreso de Colombia. (2016). Ley 1801 de 2016. Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. <https://www.policia.gov.co/sites/default/files/ley-1801-codigo-nacional-policia-convivencia.pdf>

Congreso de Colombia. (2022). Ley 2220 de 2022. Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=188766>

Ministerio de Transporte. (2012). Resolución 11268 de 2012. Por el cual se adopta el nuevo Informe Policial de Accidentes de Tránsito (IPAT), su manual de diligenciamiento y se dictan otras disposiciones.

Presidencia de Colombia. (2015). Decreto 1079. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte. 26 de mayo de 2015. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77889>

Ramos E., y Quiroga, L. (2017). Investigación de accidentes de tránsito en Colombia. Imprenta Nacional. <https://www.policia.gov.co/contenido/investigacion-accidentes-transito-colombia>

Créditos

| Nombre | Cargo | Regional y Centro de Formación |
| --- | --- | --- |
| Claudia Patricia Aristizábal | Líder del Ecosistema | Dirección General |
| Rafael Neftalí Lizcano Reyes | Responsable de Línea de Producción | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |
| Jhacesiz Mary Hincapié Atehortúa | Instructora | Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia |
| Jeimy Lorena Romero Perilla | Diseñador Instruccional | Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios - Regional Norte de Santander |
| Silvia Milena Sequeda Cárdenas | Diseñador Instruccional | Centro de Diseño y Metrología - Regional Distrito Capital |
| José Gabriel Ortiz Abella | Corrector de Estilo | Corrector de Estilo - Regional Distrito Capital |
| Juan Daniel Polanco | Diseñador de Contenidos Digitales | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |
| Francisco José Lizcano Reyes | Desarrollador Fullstack | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |
| Wilson Andrés Arenales Cáceres | Storyboard e Ilustración | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |
| Carlos Eduardo Garavito Parada | Animador y Productor Multimedia | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |
| Emilsen Alfonso Bautista | Actividad Didáctica | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |
| Zuleidy María Ruíz Torres | Validador de Recursos Educativos Digitales | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |
| Luis Gabriel Urueta Álvarez | Validador de Recursos Educativos Digitales | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |
| Daniel Ricardo Mutis | Evaluador para Contenidos Inclusivos y Accesibles | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander |