

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE
CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA FACULTAD
DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL
BUCARAMANGA EN EL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA – SANTANDER

PEDRO ANTONIO URIBE FERNÁNDEZ
ID: 69037

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN E INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FLORIDABLANCA
2010

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE
CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA FACULTAD
DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL
BUCARAMANGA EN EL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA - SANTANDER

PEDRO ANTONIO URIBE FERNÁNDEZ
ID: 69037

Director
NELSON ENRIQUE MORENO GÓMEZ
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN E INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
FLORIDABLANCA
2010

Nota de Aceptación

Jurado

Jurado

Presidente del Jurado

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
1. GENERALIDADES	16
1.1 UBICACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE	16
1.1.1 Municipio de Piedecuesta	16
1.1.2 Universidad Pontificia Bolivariana	25
1.1.3 Facultad de Derecho UPB	28
1.2 LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	29
1.2.1 La Conciliación	29
1.2.2 El Arbitraje	29
1.2.3 Los Centros de Conciliación	30
1.3 TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO	31
1.3.1 Actualidad Piedecuestana	33
2. ESTUDIO DE MERCADOS	35
2.1 INVESTIGACION DE MERCADOS	35
2.1.1 Diseño de la Investigación de Mercados	35
2.1.2 Análisis e interpretación de datos	38
2.2 ANALISIS DEL MERCADO	45
2.2.1 Segmentación	46
2.2.2 Análisis competitivo	46
2.2.3 Definición del mercado objetivo	46
2.3 MEDICIÓN DEL MERCADO	46
2.3.1 Estimación del potencial de mercado	46
2.3.2 Estimación de los servicios a ofrecer	47
2.3.3 Pronóstico de servicios para el nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje	48
2.4 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DEL MERCADO	52
3. ESTUDIO TÉCNICO	54
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO	54
3.1.1 Factores que determinan el tamaño de un proyecto	53

3.1.2 Capacidad del proyecto	55
3.2 LOCALIZACION	57
3.2.1 Macrolocalización	57
3.2.2 Microlocalización	58
3.3 CALIDAD DEL SERVICIO	58
3.4 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y DIAGRAMA DE FLUJO	60
3.4.1 Conciliación	60
3.4.2 Arbitraje	65
3.5 RECURSOS	67
3.5.1 Recurso humano	67
3.5.2 Recurso físico	67
3.5.3 Recurso de insumos	68
3.6 DISTRIBUCIÓN DE PLANTA	69
3.7 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO	70
4. PLAN DE MARKETING	72
4.1 PROGRAMA DE DESARROLLO DEL SERVICIO	72
4.1.1 Tácticas para la prestación del servicio	72
4.1.2 Marca del Servicio	72
4.1.3 Ciclo de Vida del Servicio	73
4.1.4 Tácticas Relacionadas con el Servicio	74
4.2 PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INTEGRAL DE MARKETING	75
4.2.1 Programa de Publicidad	75
4.2.2 Programa de Relaciones Públicas	75
4.2.3 Estrategias Publicitarias	76
4.2.4 Logotipo	76
4.2.5 Slogan	77
4.3 PROGRAMA DEL SERVICIO AL CLIENTE	77
4.4 PROGRAMA DE EDUCACIÓN CONTINÚA	77
4.5 PLAN DE ACCIÓN	78
4.6 INDICADORES DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO	81
4.7 MAPA DE RIESGOS	84
4.8 CONCLUSIONES DEL PLAN DE MARKETING	85

5 ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL	86
5.1 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	86
5.1.1 Declaración de la misión	86
5.1.2 Declaración de la visión	86
5.1.3 Formulación de objetivos y estrategias	86
5.1.4 Estructura organizacional	87
5.1.5 Definición de la planta de personal	87
5.2 COMPETENCIA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN	93
5.3 PROCEDIMIENTO DE CONSTITUCIÓN	97
5.4 GESTIONES DE LEGALIZACIÓN LABORAL	100
5.5 REGLAMENTO INTERNO	101
5.6 CONCLUSIÓN DEL ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL	101
6. ESTUDIO FINANCIERO	102
6.1 INVERSIONES	102
6.1.1 Inversión Fija	102
6.1.2 Inversión diferida	103
6.1.3 Inversión de capital de trabajo	103
6.1.4 Inversión total	105
6.1.5 Fuentes de financiación	105
6.2 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO FINANCIERO	105
7. IMPACTO SOCIAL	107
CONCLUSIONES	108
BIBLIOGRAFÍA	114
ANEXOS	112

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Juntas de Acción Comunal Urbanas	19
Cuadro 2. Juntas de Acción Comunal Rurales	19
Cuadro 3. Población Piedecuesta por Estrato	20
Cuadro 4. Analfabetismo Municipio de Piedecuesta	21
Cuadro 5. Estadísticas Comisaria de Familia Cuadro 6. Estadísticas Comisaria de Familia	33
Cuadro 7. Estadísticas Comisaria de Familia	33
Cuadro 8. Variación Estadística Comisaria de Familia de Piedecuesta. Años 2007-2008	34
Cuadro 9. Variación Estadística Comisaria de Familia de Piedecuesta. Años 2008-2009	34
Cuadro 10. Ficha técnica de la investigación de mercados	36
Cuadro 11. Distribución del mercado objetivo	37
Cuadro 12. Entidades Censadas	37
Cuadro 13. Población Objeto	38
Cuadro 14. Frecuencia presencia de conflicto en la población de los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta	38
Cuadro 15. Tipo de conflicto	39
Cuadro 16. Forma en que se ha solucionado el conflicto	40
Cuadro 17. Entidad a la que han acudido como mecanismo de solución de conflictos	41
Cuadro 18. Institución a la que acudirían, en caso de requerirlo, quienes a la fecha no han necesitado solucionar un conflicto.	42
Cuadro 19. Conocimiento de existencia de MASC	43
Cuadro 20. Aceptación de los Centros de Conciliación y/o Arbitraje	44
Cuadro 21. Aceptación del Nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje	45
Cuadro 22. Estimación mercado potencial	47
Cuadro 23. Total Capacidad de Mano de Obra Diseñada/día	47
Cuadro 24. Total Capacidad de Mano de Obra Diseñada/año	47
Cuadro 25. Cálculo de la demanda actual	48
Cuadro 26. Cálculo de la Oferta	52
Cuadro 27. Capacidad Diseñada. Número de servicios	55
Cuadro 28. Capacidad Diseñada	56
Cuadro 29. Capacidad Instalada	56
Cuadro 30. Descripción de casas para estudio de microlocalización	58
Cuadro 31. Distribución recurso humano	67
Cuadro 32. Equipos de cómputo	67
Cuadro 33. Detalle de muebles y enseres	68
Cuadro 34. Insumos	69
Cuadro 36. Cuadro de mando para el desarrollo del servicio	72
Cuadro 37. Plan de Acción	79
Cuadro 38. Grado de satisfacción de los usuarios	83
Cuadro 39. Mapa de riesgos	84
Cuadro 40. Perfil y funciones del Director del Centro de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación y/o Arbitraje de la UPB.	88
Cuadro 41. Perfil y funciones de la Secretaria del Centro de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación y/o Arbitraje de la UPB.	89
Cuadro 42. Perfil y funciones del Monitor del Centro de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación y/o Arbitraje de la UPB.	90

Cuadro 43. Perfil y funciones del Estudiante en práctica del Centro de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación y/o Arbitraje de la UPB.	92
Cuadro 44. Distribución salarial	100
Cuadro 45. Maquinaria y Equipos	102
Cuadro 46. Muebles y Enseres	103
Cuadro 47. Inversión Diferida	103
Cuadro 48. Costo Mano de Obra Directa	104
Cuadro 49. Gastos de Administración	104
Cuadro 50. Papelería	104
Cuadro 52. Inversión Total	105

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Frecuencia presencia de conflicto en la población de los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta	39
Gráfica 2. Tipo de conflicto	40
Gráfica 3. Forma en que se ha solucionado el conflicto	41
Gráfica 4. Entidad a la que han acudido como mecanismo de solución de conflictos	42
Gráfica 5. Institución a la que acudirían, en caso de requerirlo, quienes a la fecha no han necesitado solucionar un conflicto.	43
Gráfica 6. Conocimiento de existencia de MASC	44
Gráfica 7. Aceptación de los Centros de Conciliación y/o Arbitraje	44
Gráfica 8. Aceptación del Nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje	45

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Municipio de Piedecuesta. División Veredal. PBOT 2003	17
Figura 2. Núcleo del Conflicto	32
Figura 3. Macrolocalización	57
Figura 4. Procedimiento para manejo de casos de Conciliación	64
Figura 5. Procedimiento para manejo de casos de Arbitraje	66
Figura 6. Distribución de Planta	70
Figura 7. Logotipo	76
Figura 8. Eslogan	77
Figura 9. Organigrama	87

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Formato Encuesta Población Estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta	112
Anexo B. Formato Encuesta Sector Público del Municipio de Piedecuesta	114
Anexo C. Microlocalización	116
Anexo D. Cotizaciones	117
Anexo E. Reglamento Interno Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la UPB Seccional Bucaramanga	124
Anexo F. Formatos para diligenciar en casos de conciliación y arbitraje	139

RESUMEN

TITULO: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL BUCARAMANGA EN EL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA - SANTANDER*

AUTOR: URIBE FERNÁNDEZ, Pedro Antonio**

PALABRAS CLAVES: Centro, Conciliación, Arbitraje, Consultorio, Jurídico.

DESCRIPCIÓN

Esta investigación tiene como objetivo determinar la necesidad de crear el Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, para lo cual se realizaron los estudios de mercados, marketing, técnico, administrativo, financiero y social que determinen tanto la necesidad de su creación en la población objeto como el presupuesto que tiene que destinar la entidad de esta institución para su funcionamiento.

Realizado el estudio de mercados se estableció que los servicios serán ofrecidos a los habitantes de los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta, por considerarse la población de menor capacidad de pago, más conflictiva y por lo tanto la que mayor problemática social presenta en toda esta Jurisdicción.

De acuerdo a la capacidad utilizada que se le daría al nuevo Centro, éste estaría en disposición de cubrir el 9.9% de la demanda insatisfecha, teniendo una disponibilidad del 100% de los estudiantes de Derecho matriculados de séptimo a décimo semestre, su lugar de funcionamiento sería en el Centro de Promoción Social de la UPB.

El direccionamiento del Centro de Conciliación y/o Arbitraje estará a Cargo de la Doctora Marcela Inés Cabra Díaz, quien a su vez viene desarrollando en cargo de Directora del Consultorio Jurídico de Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga. Se puede dictaminar una alta viabilidad de la creación del Centro ya que este será una rama operativa del Consultorio Jurídico y por consecuencia los gastos fijos para su funcionamiento ya están siendo acarreados por el presupuesto asignado a ésta.

El estudio financiero determinó que para el montaje y funcionamiento del nuevo Centro se requiere una inversión de \$44.161.253, valor que será asumido en su totalidad por la dirección de la UPB.

Todo lo anterior demuestra una necesidad expresa de contar en el Municipio de Piedecuesta con este Centro de Conciliación y/o Arbitraje para favorecer a las clases menos favorecidas en la solución de conflictos, facilitando con ella la convivencia de toda la comunidad que reside en este Municipio.

El siguiente estudio se desarrollará bajo el direccionamiento y supervisión del Ingeniero Nelson Moreno, a su vez se contará con el respaldo del Doctor Pedro Osma y la Doctora Marcela Cabra quienes son los responsables de presentar el documento ante el Ministerio del Interior y de Justicia para la aprobación del funcionamiento del Futuro Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

* Proyecto de grado.

** Universidad Pontificia Bolivariana. Escuela de Administración e Ingenierías. Ingeniería Industrial. Director Nelson Moreno

ABSTRACT

TITLE: STUDY OF FEASIBILITY FOR THE CREATION OF A CENTER OF CONCILIATION AND / OR ARBITRATION OF THE JURIDICAL DOCTOR'S OFFICE OF THE FACULTY OF LAW OF THE UNIVERSITY PONTIFICIA SECCIONAL BOLIVARIANA BUCARAMANGA IN PIEDECUESTA MUNICIPALITY- SANTANDER*

AUTHOR: URIBE FERNANDEZ, Pedro Antonio **

KEY WORDS: Center, Conciliation, Arbitration, Lawyer Office, Juridical.

DESCRIPTION

This investigation has as determine the need to create the Center of Conciliation and / or Arbitration of the Lawyer Office of the Faculty of Law of the University Pontificia Bolivariana Bucaramanga, for which there were realized the studies of markets, marketing, technician, administrative, financial and social that determine so much the need of its creation in the population object as the budget that has to destine the entity of this institution for its functioning.

Realized the study of markets established that the services will be offered to the poblacion that life in places 1 and 2 of Piedecuesta's Municipality, for it was considered the population of minor capacity of payment, more troubled and for this reason the one that major social problematics presents in all this Jurisdiction.

In agreement to the used capacity that would give to the new Center, this one would be in disposition to cover 9.9 % of the unsatisfied demand, having an availability of 100 % of the registered students of Law of seventh to tenth semester, its place of functioning would be in the Center of Social Promotion of the UPB.

The management of the Center of Conciliation and / or Arbitration will be at the expense of the Doctor Marcela Inés Cabra Díaz, who in turn comes developing in Director's of the Juridical Lawyer office of Faculty of Law of the University Pontificia Bolivariana Bucaramanga. It is possible to pass a high viability of the creation of the Center since this one will be an operative branch of the Juridical Lawyer office and for consequence the fixed cost for its functioning already are being transported by the budget assigned to this one.

To create the Center of Conciliation and / or Arbitration will be to need \$44.161.253, million of colombian pesos, this cost will be used of the budget to assigned at the Lawyer Faculty.

* Project of degree.

** University Pontificia Bolivariana. School of Administration and Engineerings. Industrial engineering. The director Nelson Moreno

INTRODUCCIÓN

Dentro de la formación de pregrado como Estudiante de la Facultad de Ingeniería Industrial, es importante proponer alternativas, ideas o gestionar investigaciones que contribuyan con el fortalecimiento de la sociedad en la cual se proyecta como profesional, dado que beneficia de manera general y particular a todos y cada uno los individuos que la conforman, logrando una sociedad cada vez más equitativa con posibilidades de desarrollo en lo social y económico.

Todo lo anterior contribuye a que el autor proponga como tesis de grado la “Factibilidad para la Creación de un Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga en el Municipio de Piedecuesta – Santander, el cual contribuirá a evacuar el Sistema Judicial de la región de estudio en lo referente a situaciones de solución de conflictos menores en las áreas de derecho privado, laboral, penal y publico, tales como: violencia intrafamiliar, inasistencia alimentaria, fijación, aumento, disminución y ofrecimiento de cuota alimentaria, incumplimiento de acuerdos conciliatorios, contratos de arrendamiento, daños ocasionados por accidente de tránsito, conflictos por animales, daño en bien ajeno, lesiones personales (perturbación personal transitoria, lesiones personales culposas), conflictos laborales, abuso de confianza y hurto simple dentro de las principales.

Es importante aclarar que en la medida en que la convivencia de una comunidad sea basada en valores como el respeto y la tolerancia, se logran mejores resultados en los diferentes campos de acción en que esta se desenvuelva. Cuando se vive en medio del conflicto sencillamente no se desarrollan las capacidades individuales y/o colectivas que favorecen el progreso de una región.

Este estudio pretende establecer en primera instancia la necesidad de su creación, así como toda la infraestructura física, humana y financiera que se requiere para su puesta en marcha.

Para ello se realizarán los correspondientes estudios de mercados, marketing, técnico, administrativo, legal, financiero y social que confirmen la necesidad de poner en marcha este nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje, así como los recursos requeridos para este fin.

Esta propuesta además de ser un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, debe ser vista como un instrumento de paz, que contribuirá en mejorar las condiciones de convivencia ciudadana en el Municipio de Piedecuesta, principalmente en los estratos 1 y 2, considerados el mercado objetivo para este estudio.

1. GENERALIDADES

1.1 UBICACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE

1.1.1 Municipio de Piedecuesta. A continuación se describe la historia, límites, condiciones-socioeconómicas y condiciones-socioculturales que muestran todo el entorno geográfico y social que caracteriza a su población.

- **Historia.** Desde los primeros tiempos de la conquista, se inició la colonización de este territorio y estuvo a cargo de personas enviadas por Ambrosio Alfinger, en el año de 1532, con el fin de reconocer las regiones aledañas al Valle de los Caracoles. Estas comisiones estaban dirigidas por Esteban Martín y llegaron hasta La Mesa de los Santos. Al Valle del Río de Oro lo denominaron ``Valle de Nuestro Señor'', y en 1557 levantaron una ermita de paja y bahareque, para celebrar allí la misa y reunir los indígenas y adoctrinarlos. Las primeras haciendas fueron establecidas en el Valle del Río de Oro, por los hijos de don Juan Velasco, encomendero de Bucaira; Pedro Velasco hijo del anterior, tenía cuatro hatos y un trapiche para la elaboración de la panela¹.

La mayor parte de los historiadores están de acuerdo en que la verdadera fundación se efectuó el 26 de Julio de 1776, constituida en Parroquia bajo la advocación de San Francisco Javier, cayendo en hombros de ser su primer presbítero, el Padre José Ignacio Zavala.

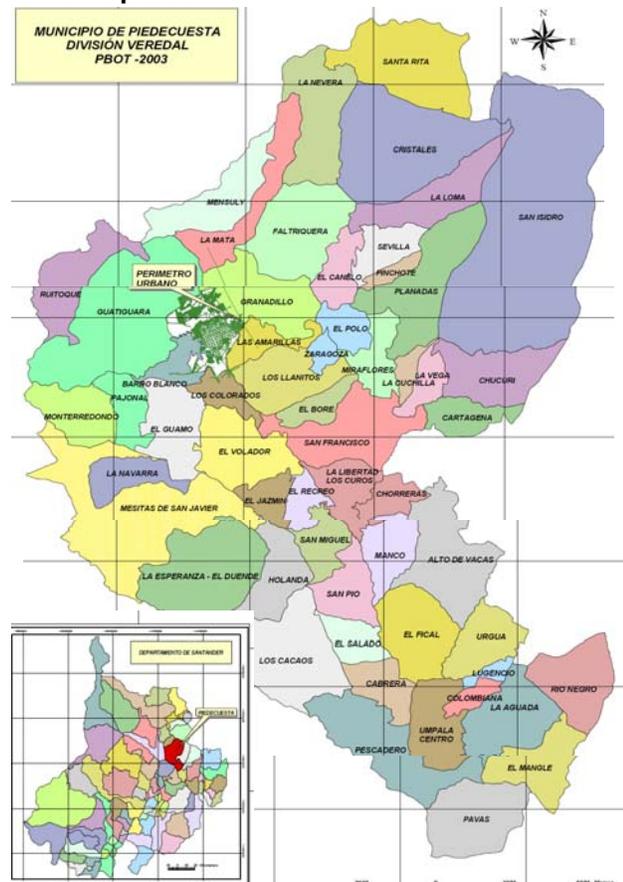
Como testimonio de la institución de éste municipio Santandereano, se encontró en el archivo parroquial de San Francisco Javier, un listado parcial de los moradores de ese entonces, que fueron testigos fehacientes en el acta que dice: ``En la Parroquia de San Francisco Javier de Pie de la Cuesta, que sea a mayor gloria de Dios nuestro Señor, a veintiséis de Julio de éste año de 1776, los vecinos, fundadores habitantes y moradores en ella, que al presente somos y en adelante fueren, hallándose juntos y congregados en

¹SUÁREZ, Diego y SARMIENTO, Aldemar. Historia de Piedecuesta. Publicado 2004 [on line] <http://www.piedecuestanos.com/afondo.php>. Consultado Octubre de 2009.

ésta santa Iglesia a tratar y conferir las cosas pertenecientes al buen establecimiento de su fundación, su adelantamiento y existencia...”.

- **Límites.** Piedecuesta está ubicada a sólo 17 kilómetros al sur de Bucaramanga, con una extensión territorial de 344 kilómetros cuadrados y hace parte de uno de los 87 municipios del departamento de Santander. Limita por el norte con Tona y Floridablanca. Por el sur con Guaca, Cepitá, Aratoca y Los Santos. Por el oriente Santa Bárbara. Por el occidente con Girón. Ver Figura 1.

Figura 1. Municipio de Piedecuesta. División Veredal. PBOT 2003



Fuente. División Veredal. Municipio de Piedecuesta. DANE. Censo 2005

- **Condiciones socio-económicas.** El Municipio de Piedecuesta se caracteriza por ser rico en cantidad y calidad de recursos hídricos, diversidad de pisos térmicos,

disponibilidad de tierras para el crecimiento urbanístico, postulándolo como un Territorio con grandes potenciales de desarrollo.

Según el P.B.O.T, se identifican 95 Juntas de acciones comunales reconocidas por la Dirección de Juntas de Acciones Comunales de Santander; algunas de éstas coinciden territorialmente con un límite veredal, otras comparten un mismo territorio, el cuál finalmente quedo establecido en un total de 51 Juntas de Acción Comunal Urbanas y 44 Juntas de Acción Comunal Rural². Ver cuadros 1 y 2.

² NAVAS GRANADOS, Jorge Armando. Plan de Desarrollo Piedecuesta 2008-2011. Departamento de Santander, Municipio de Piedecuesta, Consejo Municipal. Publicado Mayo 30 de 2008 [on line] http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/docs/plan2008_2011.pdf. Consultado Septiembre 30 de 2009.

Cuadro 1. Juntas de Acción Comunal Urbanas

1	Argentina Antigua
2	Bariloche
3	Balcones de la Castellana
4	Barroblanco
5	Bella Vista
6	Brisas de Guatiguará
7	Brisas de Primavera
8	Buenos Aires
9	Cabecera I
10	Cabecera II
11	Callejuelas
12	Campo Verde
13	Candelaria
14	Castellana I
15	Castellana II
16	Cerros del Mediterráneo
17	Chacarita
18	Ciudadela la Argentina
19	Coaviconsá
20	Colina Campestre
21	Divino Niño
22	Granadillo
23	Hoyo Grande
24	La Cantera
25	La Feria
26	La Tachuela

27	Las Delicias
28	Los Cisnes
29	Mirador
30	Monserate
31	Nueva Candelaria
32	Paisandú
33	Paraíso
34	Paseo del Puente
35	Portal del Valle
36	Quinta Granada
37	Refugio
38	San Carlos
39	San Francisco
40	San Rafael
41	San Silvestre
42	San Telmo II
43	San Bernardo
44	Tejaditos
45	Trapiche
46	Villa Lina
47	Villa Mar
48	Villanueva
49	Villas de San Juan
50	Villas del Rosario
51	Villas de Navarra

Fuente. Secretaria General y de Gobierno.
Alcaldía de Piedecuesta. Mayo 30 de 2008.

Cuadro 2. Juntas de Acción Comunal Rurales

1	Alto de Vacas
2	Barroblanco
3	Blanquiscal
4	Bore Paramito
5	Buenos Aires
6	Cabrera
7	Caneyes
8	Cartagena La Vega

9	Chucurí
10	Cristales y la Palma
11	El Canelo
12	El Cubín
13	El Diamante
14	El Duende
15	El Guamo Pequeño
16	El Jazmín

17	El limonal
18	El Mancito
19	EL Manco
20	El Mangle
21	El Pajonal
22	El Polo
23	El Pomarroso
24	El Recreo
25	El Salado
26	El Volador
27	Faltriguera
28	Granadillo
29	Guamo Grande
30	La Aguada
31	La Chorrera

32	La Colombiana
33	La Cuchilla
34	La Esperanza Mesa de Ruitoque
35	La Esperanza Santo Domingo
36	La Loma
37	La Mata
38	La Mata Sector Bajo
39	La Navarra
40	La Nevera
41	La Palma y el Cubín
42	La Unión
43	La Urgua y Lugencio
44	La Vega

Fuente. Secretaria General y de Gobierno.
Alcaldía de Piedecuesta. Mayo 30 de 2008.

En el municipio predominan los estratos 2 y 3 en el casco urbano, la participación del estrato 4, 5 y 6 no tiene un peso significativo en la población. Ver cuadro 3.

Cuadro 3. Población Piedecuesta por Estrato

Estrato	Población Piedecuesta por Estrato
Estrato 1	1.345
Estrato 2	32.760
Estrato 3	70.170
Estrato 4	5.480
Estrato 5	340
Estrato 6	850
Total	110.945

Fuente. PINEDA, Juanita. Directora SISBEN. Consulta realizada Septiembre 17 de 2009

Las “actividades económicas”³ que prevalecen en el Municipio de Piedecuesta son: la compra y venta de producto no fabricado con un 43.96% y productos elaborados por la misma persona con un 25.61%. Así mismo, la agricultura juega un papel importante en la actividad económica de la región, todo esto debido a la gran variedad de relieve. Los cultivos de caña de azúcar y posterior producción de la panela han hecho que este Municipio sea reconocido a nivel nacional e internacional por la calidad del producto que

³ DANE, CENSO 2005, Información Básica. Tipo de actividad económica.

sacan al mercado. Otros cultivos son: el café, cacao, maíz, frijol, yuca, y en los últimos años los hortofrutícolas⁴ (destacándose mora, habichuela, arveja y el tomate) entre otros, sin embargo, su estructura productiva es muy débil lo cual los hace altamente vulnerables a la variación de precios en el mercado. La plantación, comerció y transformación del tabaco es el más antiguo oficio representativo de Piedecuesta, desde antes de ser Municipio la hoja que se producía era famosa por su gran calidad y es por eso que los cigarrillos se exportaban a países como Venezuela y Alemania.

El sector avícola se ha convertido en una actividad importante dentro de esta región y a la vez en la economía nacional, su desarrollo se encuentra marcado por un incremento desbordante en la última década, lo cual ha traído buenos beneficios y gran aporte al crecimiento del país. Se registran alrededor de unas 117 granjas reportadas en el PBOT, dedicadas a la producción de huevos comerciales, a pollos de engorde y reproducción.

En el ámbito educativo se debe entender que además de ser de calidad, debe asegurar que los estudiantes alcancen un desempeño ciudadano y productivo exitoso, para mejorar sus condiciones de vida y garantizar la competitividad del país. Por ello, en este cuatrienio de acuerdo a la política nacional, el énfasis está en la educación no sólo como un factor de equidad, sino como un motor de competitividad. En el Municipio de Piedecuesta la cobertura educativa no ha pasado del 88% bruta en educación básica y media lo que muestra claramente un estancamiento en la política de la universalización de la educación. Ver cuadro 4.

Cuadro 4. Analfabetismo Municipio de Piedecuesta

Sabe Leer y Escribir	EIDADES							Total
	3 – 4 años	5 – 6 años	7 – 11 Años	12- 15 años	16– 17 años	18 –24 años	25 años o más	
Si	177	2.770	12.081	9.714	4.820	14.752	54.840	99.154
No	4.118	1.770	220	99	70	211	4.542	11.030
No Informa	-----	2	8	4	3	17	120	154
Total	4.295	4.542	12.309	9.817	4.893	14.980	59.502	110.338

⁴ Pertenece o relativo a la horticultura y a la fruticultura

El Municipio cuenta con 13 instituciones, 4 centros con un total de 65 sedes para la atención de 23.943 estudiantes oficiales de 5 a 17 años y con una planta de personal de 1.098 funcionarios de los cuales 54 son directivos docentes, 926 docentes y 118 administrativos, lo cual representa una relación alumno docente de 26, muy por debajo del promedio nacional y departamental, inclusive teniendo en cuenta los 12 docentes de apoyo. La educación privada en el Municipio atiende 543 estudiantes oficiales en convenio y 4.556 en instituciones privadas.

Según la Encuesta Continua de Hogares del DANE, fuente con la cual se venía haciendo seguimiento al analfabetismo en Colombia, en el 2005 el número de analfabetismo para la población de 15 años y más era de 7,2%. Sin embargo, los resultados del Censo 2005 arrojaron una cifra de 9,6%.

En la actualidad el analfabetismo se concentra en la población adulta mayor de 25 años y afecta especialmente a los habitantes de las zonas rurales, y de manera grave a los grupos étnicos minoritarios, según el Censo, del 2005 el 7.7% de la población de 25 años y más es analfabeta. El número de analfabetismo a nivel Municipal de la población en edad escolar es de 9%. El compromiso de los entes gubernamentales es reducir el número a un 6%.

En lo referente a vivienda se destaca que 16.500 predios pertenecen al casco urbano, siendo este sector el de mayor ocupación con barrios que oscilan entre las 500 y 1300 casas o apartamentos, destacándose los barrios: San Carlos, Quinta Granada, Cabecera I y II, San Rafael, Centro, La Feria, San Cristóbal I a VII, San Francisco, Paseo del Puente, Villas de Navarra y Paseo Cataluña, La Argentina y El Refugio. Estos a la vez concentran la mayor densidad de población, los cuales registran un promedio de 7 habitantes por vivienda; representando este sector una población cerca de los 53.000 habitantes.

En cuanto a la vivienda ocupada por propietarios se destaca el sector antiguo y las urbanizaciones del costado oriental de la autopista, además de los barrios de El Refugio y La Argentina. Los barrios con mayor número de viviendas en arriendo se encuentra el costado oriental por los barrios Cabecera, San Cristóbal, La Colina y el sector occidental del casco antiguo en el sector del Barrio Hoyo Grande. De acuerdo a la configuración

volumétrica del área urbana se tiene que el municipio predominan alturas de uno y dos pisos, así: de un piso el territorio que conforma el sector antiguo y de dos pisos los barrios al costado oriental de la autopista, además de los barrios de El Refugio y La Argentina y las nuevas urbanizaciones.

En el Casco Urbano predomina los estratos 2 y 3, excepto las urbanizaciones La Rioja, Habitares de La Macarena, Quinta Granada, Pinares de Granada y Nuevo Pinares que son estrato 4 y el condominio campestre Santillana de estrato 5. El sector Centro y en el costado oriental de la autopista predomina el estrato 3, de la misma manera que El Refugio y La Argentina.

El sector sur-occidente del casco urbano ha dado espacio para la ubicación de asentamientos subnormales en los últimos diez años, como son Cerros del Mediterráneo, Brisas de Primavera I y II, Los Cedros, Villa Amar, Los Cisnes y San Silvestre, algunos de los cuales ya han realizado procesos de legalización y otros se encuentran en proceso.

En los últimos años han aparecido repentinamente invasiones localizadas sobre la escarpa de la mesa de Ruitoque que da al Valle de Guatiguará, las cuales se han denominado Nueva Colombia y Altos de Guatiguará. Estos dos asentamientos suman aproximadamente 1200 “viviendas”.

El extremo oriental del barrio Granadillo, la parte superior del barrio Villa de San Juan y el barrio El Mirador no pueden tener acceso al acueducto por localizarse por encima de la cota de servicios, lo que hace pensar en dos alternativas: 1). Relocalizarlos ó 2). Proveerlos de un sistema de acueducto veredal. Sin embargo, dentro de los estudios geológicos y ambientales se determinó que los barrios El Mirador, la parte alta de la Colina y Nueva Colombia, deben reubicarse por encontrarse en zona de riesgo. Los demás barrios están en proceso de legalización e incorporación dependiendo de la oferta de servicios públicos domiciliarios que dispone el municipio en este momento⁵.

⁵ NAVAS GRANADOS, Jorge Armando. Plan de Desarrollo Piedecuesta 2008-2011. Departamento de Santander, Municipio de Piedecuesta, Consejo Municipal. Publicado Mayo 30 de 2008 [on line] http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/docs/plan2008_2011.pdf. Consultado Septiembre 30 de 2009.

En el sector Centro, se evidencia en la actualidad de todos los males urbanos: Congestión vehicular, minimización del espacio público, comercio desordenado, redes de servicios en mal estado, y la mayor parte de las viviendas por ser amplias se han prestado para inquilinatos, lo que hace que sea el sector más denso con cerca de 25.000 habitantes en 4.000 viviendas, situación que propicia un alto grado de conflictividad.

En términos de salud el Municipio de Piedecuesta, viene desarrollando acciones prioritarias en salud pública a través de diferentes programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad de la población en general.

En lo referente a salud sexual y reproductiva, el Municipio se encuentra en la actualidad implementando y desarrollando una política, mediante acciones educomunicativas, de vigilancia epidemiológicas tendientes a reducir y evitar la presencia de infecciones de transmisión sexual, VIH, embarazos en adolescentes, SIDA, muerte materna y perinatal.

- **Condiciones socio-culturales.** Es importante identificar el medio cultural en el cual se ha desarrollado la sociedad piedecuestana a fin de encontrar herramientas que soporten el perfil del piedecuestano.

Si bien es prioritario el crecimiento económico de una región es aún más importante el bienestar del ser humano que en forma colectiva e individual habita esa misma comunidad. Lo anterior es motivo para que tanto las entidades gubernamentales como privadas se preocupen por ofrecer alternativas que beneficien y potencialicen su desarrollo tanto físico como psicológico con la finalidad de crear sociedades cada vez más justas y con posibilidades para todos.

Por ello, la administración pública de Piedecuesta, orientada a solventar la crisis de la Piedecuesta de hoy comporta al menos tres principios:

1. Piedecuesta debe ser gobernada como una “Ciudad-Estado”: Economía, Sociedad y Relaciones Externas”.

2. Reorientar el desarrollo del Municipio y de su territorio hacia una preocupación central: Anteponiendo el ser humano y su bienestar sobre el simple crecimiento económico.

3. Resolver los problemas de Piedecuesta requiere de la Corresponsabilidad, entendida como la participación proactiva de los diversos agentes incidentes y la articulación de los esfuerzos de todas y todos en función de hacer prevalecer el bien general.

Piedecuesta es una Ciudad que vive de la cultura por el gran movimiento que se vive en las artes y las letras, a través de diversas actividades.

Posee el mejor Centro Cultural entre todos los municipios de Santander, exceptuando Bucaramanga.

Actualmente hay un grupo numeroso de personas de todas las edades, muchas de ellas jóvenes, dedicadas a las diferentes manifestaciones artísticas: teatro, danza, música y artes plásticas.

Cabe resaltar que la divulgación cultural presenta debilidades entre ellas encontramos: los recursos son deficientes y escasos, no se cuenta con espacios adecuados para el encuentro de las diferentes manifestaciones que allí se desarrollan y la administración local no dispone de recursos para la proliferación de estas actividades culturales y artísticas.

1.1.2 Universidad Pontificia Bolivariana. El 15 de Septiembre de 1936, por Decreto del señor Arzobispo de la ciudad de Medellín Monseñor Tiberio de Jesús Salazar y Herrera, se funda la Universidad Católica Bolivariana, siendo su primer rector Monseñor Manuel José Sierra. Inició su actividad académica con 78 estudiantes matriculados en la Facultad de Derecho.

Nueve años después, el 16 de Agosto de 1945, como reconocimiento a su trabajo evangelizador, Su Santidad Pío XII le otorga el título de "Pontificia" y desde entonces se conoce como Universidad Pontificia Bolivariana.

Los principios de humanismo cristiano, el magisterio de la Iglesia y los ideales del libertador Simón Bolívar son desde la fundación de la UPB, el horizonte de la sólida formación e instrucción científica, tecnológica y humana con la que se forman nuestros educandos, líderes que contribuyen al desarrollo del país.

La excelencia académica durante varias décadas, ha permitido que la Universidad Pontificia Bolivariana, hoy sea miembro de reconocidas organizaciones como la Asociación Colombiana de Universidades ASCUN, la Federación Internacional de Universidades Católicas FIUC, la Unión de Universidades de América Latina UDUAL, la Asociación Internacional de Universidades AIU, la Asociación Universitaria Iberoamericana de Postgrados AUIP y la Asociación de Televisión Educativa Iberoamericana ATEI.

Actualmente la UPB cuenta con cuatro seccionales, las cuales tienen sus sedes en las ciudades de Medellín, Bucaramanga, Montería y Palmira y una Unidad de Proyección y Gestión en Bogotá. Así mismo hace presencia en gran parte del territorio nacional y en algunos países de Centroamérica gracias a sus programas de extensión.

La Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Bucaramanga

A mediados de 1988 se revive la iniciativa Arquidiocesana de fundar para el nor-oriente colombiano una Universidad Católica, al servicio del hombre y de la sociedad, que brinde formación integral a los profesionales, para que a través de la investigación y el servicio a la comunidad trabajen por el cambio hacia una nueva sociedad.

Fue así como el 11 de octubre de 1988 se firma el acta de intención, con la cual se concreta este sueño y desde entonces, la Seccional acoge como propios la misión y los principios fundamentales que rigen a toda la UPB.

La Seccional Bucaramanga nace por interés de un grupo entusiasta de religiosos, empresarios, profesionales y educadores, entre quienes vale destacar a sus promotores los doctores: Luis Enrique Aramburo Bolaños, Luis Alfonso Díaz Nieto, Sergio Gamboa Sepúlveda, Álvaro García Pinzón, Hernán Porras Díaz, Jorge E. Viccini Ramírez

(q.e.p.d.), Mons. Isaías Duarte Cancino (q.e.p.d.), Mons. Darío Múnera Vélez y Mons. Néstor Navarro Barrera; quienes bajo la orientación y el apoyo del entonces Arzobispo de la ciudad, Mons. Héctor Rueda Hernández, hicieron realidad este gran sueño.

El funcionamiento de la UPB Seccional Bucaramanga, está autorizado por el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior -ICFES, según Acuerdo No. 083 del 12 de julio de 1990. Con este aval inicia labores académicas el segundo semestre de 1991 con el programa de pregrado de Ingeniería Electrónica. En ese momento y hasta 1998 la Rectoría estuvo bajo la dirección de Mons. Jesús Quiroz Crispín (q.e.p.d.), posteriormente fue elegido Mons. Néstor Navarro Barrera y a partir del 2007 fue designado para este cargo Mons. Primitivo Sierra Cano.

La UPB Bucaramanga desde 1998 tiene su sede, ubicada en el Km. 7 de la Autopista que de Bucaramanga conduce a Piedecuesta. Es un proyecto arquitectónico moderno que contempla un campus universitario con un área construida de aproximadamente 35.000 metros cuadrados que serán desarrollados en cinco etapas, de las cuales están en funcionamiento las dos primeras con un total de 10 edificios.

En la actualidad la Seccional se encuentra bien posicionada en el medio universitario y goza de gran prestigio en el ámbito local y regional, cuenta con cerca de 4000 estudiantes de pregrado y postgrado agrupados en 11 carreras, 2 de ellas con acreditación de alta calidad (Ing. Electrónica y Psicología) y 13 especializaciones. Todos estos programas poseen Registro Calificado.

Además de la alta calidad académica y la solidez financiera, que ubican a la institución en uno de los primeros lugares de la ciudad, cabe destacar su balance social, en aportes como: becas, ayudas y rebajas a los estudiantes y empleados de más escasos recursos lo que significa una suma significativa en la vida de la Universidad.

Esta investigación tiene como finalidad soportar a la Facultad de Derecho de los estudios necesarios para la Creación del Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la UPB-Bucaramanga

- **Misión**

La Universidad Pontificia Bolivariana tiene como misión la formación integral de las personas que la constituyen, mediante la evangelización de la cultura, la búsqueda constante de la verdad, en los procesos de docencia, investigación, proyección social y la reafirmación de los valores desde el humanismo cristiano, para el bien de la sociedad.

- **Visión**

La Universidad Pontificia Bolivariana tiene como visión, ser una institución católica de excelencia educativa en la formación integral de las personas, con liderazgo ético, científico, empresarial y social al servicio del país.

1.1.3 Facultad de Derecho UPB. La Facultad de Derecho inicio labores pedagógicas el 2 de febrero del año 2003, con cuarenta alumnos y una planta de docentes de primera línea en razón a las especialidades y Maestrías que los acompañan, estando plenamente comprometidos con la Filosofía Misión y Visión de la Universidad.

La Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga, en atención a las expectativas de consolidación y crecimiento cualitativo institucional, formuladas en el Plan de Desarrollo Universitario 2000 - 2004, decidió conformar una comisión de trabajo académico, para el análisis de viabilidad de creación y funcionamiento de una facultad de Derecho en esta seccional. La comisión, después de un importante trabajo al interior y exterior de la universidad, presentó el documento propuesta de creación de la facultad de Derecho en la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga. El contenido de la propuesta fue el resultado de consultas con profesionales del Derecho, de revisiones del estado actual y perspectivas de formación de profesionales del Derecho en el país y de consultas con los Decanos de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín.

Autorizada mediante Resolución número 2352 del 1 de octubre de 2003, del Ministerio de Educación Nacional por el término de siete (7) años, para otorgar el Título de Abogado, el sistema Nacional de información de la Educación Superior SNIES, le adjudicó el Registro Calificado con código No. 172343230006800111101.

1.2 LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

El tema fundamental del presente estudio tiene como eje todo lo concerniente a los Centros de Conciliación y Arbitraje, situación que exige un estudio a nivel general y particular de estos, como también la definición de tres términos que los involucran: Conciliación, Arbitraje y Centros de Conciliación.

1.2.1 La Conciliación. Es una manera de resolver de manera directa y amistosa los conflictos que surgen de una relación contractual o que involucre la voluntad de las partes, con la colaboración de un tercero llamado conciliador, de esta manera se da por terminadas sus diferencias, suscribiendo lo acordado en un acta conciliatoria.

Se constituye así esta figura en un acto jurídico, por medio del cual las partes en conflicto se someten antes de un proceso o en el transcurso de él, a un trámite conciliatorio con la ayuda de un tercero neutral y calificado que puede ser el juez, otro funcionario público o un particular a fin de que se llegue a un acuerdo que tendrá los efectos de cosas juzgada y prestará mérito ejecutivo.⁶

1.2.2 El Arbitraje. Es un mecanismo por medio del cual las partes involucradas en un conflicto de carácter transigible⁷, defieren su solución a un tribunal arbitral, el cual queda transitoriamente investido de la facultad de administrar justicia, profiriendo una decisión denominada laudo arbitral.

El arbitraje es un procedimiento que se presenta ante los Centros de Arbitraje, facultados por la ley para instalar y coadyuvar a los tribunales de arbitramento que se encargan de decidir los conflictos entre las partes, mediante fallos dictados por particulares investidos transitoriamente de la función de administrar justicia denominados árbitros, conforme lo establecido en la cláusula compromisoria, o en el pacto arbitral.

Dentro de las ventajas de este procedimiento se encuentran:

⁶ Definición de Conciliación. Programa Nacional de Conciliación. Ministerio del Interior y Justicia. [on line] http://www.conciliacion.gov.co/paginas_detalle.aspx?idp=46. Consultado Septiembre de 2009.

⁷ Tolerable, susceptible de mediación.

- Celeridad
- Economía
- Eficacia
- Reserva
- Idoneidad

Es importante anotar que la decisión tomada dentro del trámite arbitral es idéntica que una decisión (fallo) judicial y cuenta con la posibilidad de interposición de recursos.

1.2.3 Los Centros de Conciliación. Son instituciones que cumplen una función pública, autorizadas por el Ministerio del Interior y de Justicia, que ayudan a la administración de justicia y prestan a los conciliadores y/o árbitros los recursos logísticos, físicos, técnicos y financieros necesarios para el desarrollo de sus funciones. Es en últimas un administrador y prestador de servicios⁸.

En el mismo sentido para los Centros de Conciliación de Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho están regidos por el Artículo 11 de la Ley 640 del 2001, el cual reza:

Artículo 11. Centros de Conciliación en Consultorios Jurídicos de Facultades de Derecho. Los consultorios jurídicos de las facultades de derecho organizarán su propio centro de conciliación. Dichos centros de conciliación conocerán de todas aquellas materias a que se refiere el artículo 65 de la Ley 446 de 1998, de acuerdo a las siguientes reglas:

1. Los estudiantes podrán actuar como conciliadores solo en los asuntos que por cuantía sean competencia de los consultorios jurídicos⁹.

⁸ Definición de Centros de Conciliación. Programa Nacional de Conciliación. Ministerio del Interior y Justicia. [on line] http://www.conciliacion.gov.co/paginas_detalle.aspx?idp=31. Consultado Septiembre de 2009.

⁹ Para competencias en asuntos laborales hasta por 10 SMLV. Para títulos de valores hasta por 15 SMLV.

2. En los asuntos que superen la cuantía de competencia de los consultorios jurídicos, los estudiantes serán auxiliares de los abogados que actúen como conciliadores.
3. Las conciliaciones realizadas en estos centros de conciliación deberán llevar la firma del director del mismo o del asesor del área sobre la cual se trate el tema a conciliar.
4. Cuando la conciliación se realice directamente el Director o el asesor del área correspondiente no operará la limitante por cuantía de que trate el numeral 1 de este artículo.

Con todo, estos centros no podrán conocer de asuntos contencioso administrativos.

Parágrafo 1o. Los egresados de las facultades de derecho que obtengan licencia provisional para el ejercicio de la profesión, podrán realizar su judicatura como abogados conciliadores en los centros de conciliación de los consultorios jurídicos y no se tendrán en cuenta para la determinación del índice de que trate el artículo 42 de la presente ley.

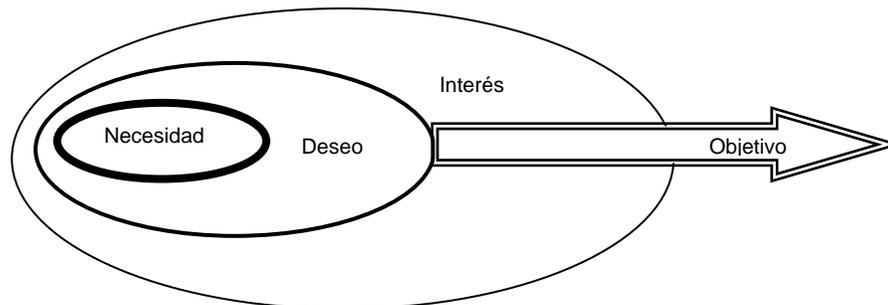
Parágrafo 2o. A efecto de realizar su práctica en los consultorios jurídicos, los estudiantes de Derecho deberán cumplir con una carga mínima en mecanismos alternativos de solución de conflictos. Con anterioridad a la misma deberán haber cursado y aprobado la capacitación respectiva, de conformidad con los parámetros de capacitación avalados por el Ministerio de Justicia y del Derecho a que se refiere el artículo 91 de la Ley 446 de 1998.

1.3 TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO

El centro del conflicto es la necesidad que genera el deseo de algo y este es elaborado en forma de interés u objetivo, cuyo núcleo radica en el poder y a su vez el poder es lo que explica al conflicto¹⁰. Ver figura 2.

¹⁰ LLANOS, Beatriz y PONCE, Ramón. Ética y Liderazgo Político. International Institute for Democracy and Electoral Assistance (International IDEA) y Ágora Democrática, Suecia. 2004.

Figura 2. Núcleo del Conflicto



Fuente. LLANOS, Beatriz y PONCE, Ramón. Ética y Liderazgo Político. International Institute for Democracy and Electoral Assistance (International IDEA) y Ágora Democrática, Suecia. 2004.

Sin embargo se cree que el poder es primariamente una necesidad, desde social hasta psicológica y todas las sofisticaciones siguientes¹¹.

Entonces, analizar el conflicto incluye analizar las necesidades fundamentales que están en oposición en el pensamiento de cada individuo. El conflicto sería en este sentido, **una oposición de necesidades entre individuos que le asignan una importancia relativa**. El término “relativa” hace referencia a que todas las necesidades llevan a generar conflicto, ello depende de dos elementos: la abundancia del recurso y la fuerza del deseo por el recurso, sin embargo, es necesario aclarar que no todo conflicto es de carácter violento (puede haber conflictos sin violencia, aunque nunca violencia sin conflicto¹²), es decir, ni todas las necesidades producen conflictos, ni todos los deseos merecen esfuerzo.

Dentro del perfil del piedecuestano se ha asociado un factor que irrumpe su tranquilidad: “el conflicto”. El centro de conciliación y/o arbitraje del consultorio jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, está encaminado a prestar una ayuda social a la población menos favorecida del Municipio Piedecuesta, es decir, la ubicada en los estratos 1 y 2, que día a día se ve inmersa en diversidad de conflictos que hacen necesario una solución pronta, a fin de que tanto el individuo como la familia en donde se desarrolle el problema cuenten con soluciones efectivas y acordes a su condición.

¹¹ Ibid.

¹² FISAS, Vicenç. *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Icaria y UNESCO. 1998. 408p.

La creación del Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la UPB, tiene como finalidad ofrecer una alternativa de solución legítima, ágil y sin ningún costo que beneficie tanto a las partes implicadas en el conflicto, como a las demás instituciones que prestan este tipo de servicios que en la actualidad dadas sus capacidades operativas no satisfacen la demanda existente.

1.3.1 Actualidad Piedecuestana. Los conflictos en materia de familia son los que más sobresalen en esta población, como se muestra a continuación, ver cuadros 5 al 7, en donde se observan las estadísticas de los diferentes casos observados, durante los meses de enero a Agosto de los años 2007 a 2009.

Cuadro 5. Estadísticas Comisaria de Familia de Piedecuesta. Año 2007

Meses	VI	MI	A	C	V	Total
Enero	39	5	148	116	90	398
Febrero	19	6	136	120	84	365
Marzo	39	22	84	78	74	297
Abril	21	18	72	73	66	250
Mayo	14	24	110	108	97	353
Junio	38	20	102	98	84	342
Julio	37	29	125	134	112	437
Agosto	22	22	98	114	96	352
Totales	229	146	875	841	703	2794

Fuente. Comisaria de Familia. Municipio de Piedecuesta. Consulta realizada Septiembre 2 de 2009.

Cuadro 7. Estadísticas Comisaria de Familia de Piedecuesta. Año 2009

Meses	VI	MI	A	C	V	Total
Enero	34	16	50	124	104	328
Febrero	31	8	39	101	96	275
Marzo	43	13	56	134	125	371
Abril	21	1	22	120	111	275
Mayo	34	9	43	106	101	293
Junio	33	11	44	118	106	312
Julio	42	23	65	115	98	343
Agosto	25	17	42	118	105	307
Totales	263	98	361	936	846	2504

Cuadro 6. Estadísticas Comisaria de Familia de Piedecuesta. Año 2008

Meses	VI	MI	A	C	V	Total
Enero	21	16	123	103	82	345
Febrero	31	10	108	111	102	362
Marzo	19	10	87	91	81	288
Abril	18	9	126	124	114	391
Mayo	15	8	113	124	109	369
Junio	25	26	110	111	98	370
Julio	29	22	129	102	82	364
Agosto	25	15	101	100	90	331
Totales	340	159	1322	866	758	2820

Fuente. Comisaria de Familia. Municipio de Piedecuesta. Consulta realizada Septiembre 2 de 2009.

VI = Violencia Intrafamiliar
 MI = Maltrato Infantil
 A = Alimentos
 C = Custodia
 V = Visitas

Fuente. Comisaria de Familia. Municipio de Piedecuesta. Consulta realizada Septiembre 2 de 2009.

De acuerdo a los cálculos realizados en los cuadros 8 y 9, se presentó un aumento considerable en el año 2008, especialmente en los casos de violencia intrafamiliar, situación que se ve disminuida en los resultados arrojados en el año 2009, sin embargo, aumentan los casos de Custodia y Visitas, evidenciando el desequilibrio existente en los núcleos familiares de esta zona.

Cuadro 8. Variación Estadística Comisaria de Familia de Piedecuesta. Años 2007-2008

Meses	VI	MI	A	C	V	Total
Enero- Agosto	48%	9%	51%	3%	8%	1%

Fuente. Ibíd.

Cuadro 9. Variación Estadística Comisaria de Familia de Piedecuesta. Años 2008-2009

Meses	VI	MI	A	C	V	Total
Enero- Agosto	-23%	-38%	-73%	8%	12%	-11%

Fuente. Ibíd.

2. ESTUDIO DE MERCADOS

2.1 INVESTIGACION DE MERCADOS

El Municipio de Piedecuesta necesita en el corto plazo la creación de un Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, a fin de agilizar, aquellas problemas de menor cuantía que pueden ser solucionados legalmente a través del Centro de Conciliación, para que de manera oportuna sean enmendados, evitando situaciones peores, pérdidas de tiempo y una sensación de incompetividad de la justicia colombiana

Dentro de la formación del abogado UPB debe fomentarse un compromiso ciudadano que genere espacios para crear acuerdos mediados por el derecho que posibiliten una convivencia pacífica.

2.1.1 Diseño de la Investigación de Mercados. En el cuadro 10, se muestra el resumen de lo que contendrá el estudio de mercados diseñado para esta investigación.

Cuadro 10. Ficha técnica de la investigación de mercados

<p>Tipo de investigación</p>	<p>El presente estudio es de carácter concluyente. Este tipo de investigación suministra información que demostrará la necesidad de la Creación de un Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana. Esto incluye objetivos de investigación y necesidades de información claramente definidos, los cuales están direccionados a dos tipos de población: la que necesita el servicio y quienes en la actualidad se ven involucrados en este proceso.</p> <p>Descriptivo. Esta investigación se utilizará para la recopilación y la descripción exacta de los conflictos que actualmente se presentan en parte de la población del Municipio de Piedecuesta.</p>
<p>Método de Investigación</p>	<p>Método Deductivo. Proceso que va a permitir identificar la realidad de la población residente en el Municipio de Piedecuesta en el tema de conflictos, entendiéndose este término en el marco general de lo que lo involucra (violencia intrafamiliar, fijación de cuota alimentaria, contratos de arrendamientos, daños ocasionados por accidente de tránsito, conflictos por animales, daño en bien ajeno, conflictos personales y conflictos laborales). A través de esta investigación se conocerá no solo la problemática que se evidencia en esta zona sino los mecanismos que actualmente cooperan en su solución y la opinión que estos mismos ofrecen de los resultados que a la fecha se han obtenido. Todo lo anterior dará claridad al estudio y definirá la viabilidad de la presente investigación.</p>
<p>Fuentes de Información</p>	<p>Fuentes Primarias. Se hará uso de la encuesta y del censo para determinar a través de sus respectivas aplicaciones la necesidad de crear el Centro de Conciliación bajo la dirección del Consultorio Jurídico de la UPB.</p> <p>Fuentes Secundarias. Esta investigación utilizó como fuente secundaria internet, artículos relacionados con el tema de consulta y libros de consulta.</p>
<p>Técnicas de Recolección de Información</p>	<p>Encuesta</p>
<p>Instrumento</p>	<p>Cuestionario: tanto para el censo como para la aplicación de la encuesta se elaborará un documento estructurado conformado por preguntas dicotómicas, de selección múltiple y abierta. Ver Anexo A y B</p>
<p>Modo de Aplicación</p>	<p>Directa</p>

Definición de Población	<ul style="list-style-type: none"> • Población Encuesta. Hace referencia a los 34.105 habitantes de los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta¹³. Ver cuadro 11. <p>De este valor se tienen:</p> <p>Cuadro 11. Distribución del mercado objetivo</p> <table border="1" data-bbox="548 432 1081 604"> <thead> <tr> <th>Estrato</th> <th>Población</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estrato 1</td> <td>1.345</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Estrato 2</td> <td>32.760</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>34.105</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Población Censo. Corresponde a cuatro entidades públicas ubicadas en el Municipio de Piedecuesta que en la actualidad se encargan de servir en la solución de conflictos. Ver cuadro 12. <p>Cuadro 12. Entidades Censadas</p> <table border="1" data-bbox="548 810 1471 1129"> <thead> <tr> <th>Entidad</th> <th>Nombre</th> <th>Cargo</th> <th>Teléfono</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comisaria de Familia</td> <td>Ernesto Ramírez</td> <td>Comisario de Familia</td> <td>6557702</td> </tr> <tr> <td>Juzgado Primero</td> <td>Cesar Gómez Ferreira</td> <td>Secretario de Juzgado</td> <td>6551143</td> </tr> <tr> <td>Jurisdicción Especial de Paz</td> <td>Carlos Ardila Luengas</td> <td>Juez de Paz</td> <td>3152082179</td> </tr> <tr> <td>Consejo Municipal de Paz</td> <td>Ernestina Carvajal</td> <td>Directora</td> <td>3153080055</td> </tr> </tbody> </table>	Estrato	Población	Porcentaje	Estrato 1	1.345	4%	Estrato 2	32.760	96%	Total	34.105	100%	Entidad	Nombre	Cargo	Teléfono	Comisaria de Familia	Ernesto Ramírez	Comisario de Familia	6557702	Juzgado Primero	Cesar Gómez Ferreira	Secretario de Juzgado	6551143	Jurisdicción Especial de Paz	Carlos Ardila Luengas	Juez de Paz	3152082179	Consejo Municipal de Paz	Ernestina Carvajal	Directora	3153080055
Estrato	Población	Porcentaje																															
Estrato 1	1.345	4%																															
Estrato 2	32.760	96%																															
Total	34.105	100%																															
Entidad	Nombre	Cargo	Teléfono																														
Comisaria de Familia	Ernesto Ramírez	Comisario de Familia	6557702																														
Juzgado Primero	Cesar Gómez Ferreira	Secretario de Juzgado	6551143																														
Jurisdicción Especial de Paz	Carlos Ardila Luengas	Juez de Paz	3152082179																														
Consejo Municipal de Paz	Ernestina Carvajal	Directora	3153080055																														
Proceso de Muestreo	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de la Muestra para la población objeto $n = \frac{Z^2 * N * p.q}{(N - 1)e^2 + Z^2 * p.q}$ <p>Donde:</p> <p>Z = 1,96 Estimación Normal N = 34.105 Población p = 50% Probabilidad de éxito q = 50% Probabilidad de fracaso e = 5% Error de estimación</p> $n = \frac{(1,96)^2 * 34.105 * 0,5 * 0,5}{(34.105 - 1) * 0,05^2 + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$ <p>n = 379,89 n = 380</p>																																

¹³ PINEDA, Juanita. Directora SISBEN. Consulta realizada Septiembre 17 de 2009.

	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución de la muestra para la factibilidad. En el cuadro 13, se muestra el número de encuestas que se tienen que aplicar para el estudio de factibilidad. <div style="text-align: center;"> <p>Cuadro 13. Población Objeto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Estrato</th> <th># Encuestas Factibilidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estrato 1</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Estrato 2</td> <td>365</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>380</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Estrato	# Encuestas Factibilidad	Estrato 1	15	Estrato 2	365	Total	380
Estrato	# Encuestas Factibilidad								
Estrato 1	15								
Estrato 2	365								
Total	380								
Elemento	<ul style="list-style-type: none"> • Para la encuesta. Habitantes en los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta. • Para el censo. Personal encargado de la administración de las entidades públicas visitadas y que en la actualidad atienden conflictos en la zona de estudio. 								
Tiempo de Aplicación	El cálculo de la muestra para la población de los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta, se hará en un periodo de 15 días y corresponderá a los días 30 de Septiembre a 15 de Octubre de 2009.								
Alcance	Piedecuesta (Santander)								

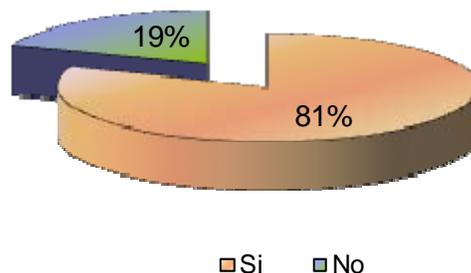
2.1.2 Análisis e interpretación de datos. A continuación se muestran los resultados arrojados en la aplicación de la encuesta dirigida a habitantes en los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta.

Pregunta 1. ¿Usted se ha visto enfrentado a algún tipo de conflicto?

Cuadro 14. Frecuencia presencia de conflicto en la población de los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	307	80,79%
No	73	19,21%
Total	380	100,00%

Gráfica 1. Frecuencia presencia de conflicto en la población de los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta



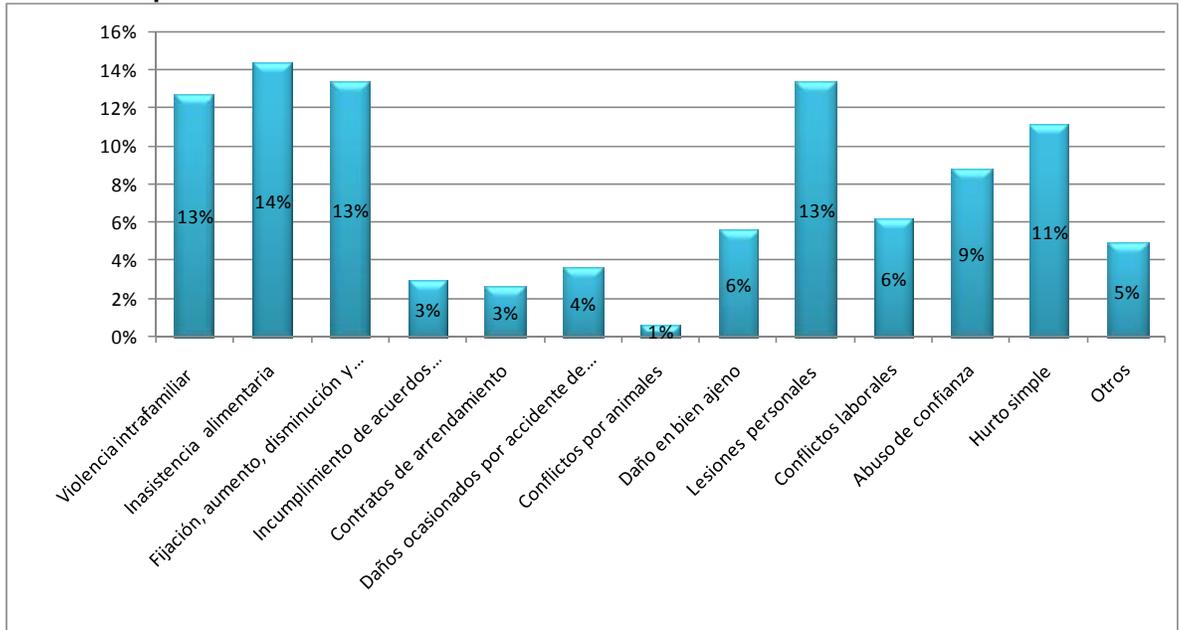
Análisis. El 81% de los habitantes de los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta se ha visto envueltos en conflictos, esto demuestra el alto índice de problemática social presente en estos sectores, situación que refuerza la necesidad de crear el Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

Pregunta 2. ¿A qué tipo de conflicto se ha enfrentado?

Cuadro 15. Tipo de conflicto

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Violencia intrafamiliar	39	12,70%
Inasistencia alimentaria	44	14,33%
Fijación, aumento, disminución y ofrecimiento de cuota alimentaria	41	13,36%
Incumplimiento de acuerdos conciliatorios	9	2,93%
Contratos de arrendamiento	8	2,61%
Daños ocasionados por accidente de tránsito	11	3,58%
Conflictos por animales	2	0,65%
Daño en bien ajeno	17	5,54%
Lesiones personales	41	13,36%
Conflictos laborales	19	6,19%
Abuso de confianza	27	8,79%
Hurto simple	34	11,07%
Otro/s. ¿Cuál/es	15	4,89%
Total	307	100,00%

Gráfica 2. Tipo de conflicto



Análisis. Dentro de la variedad de conflictos que se evidencian por parte de los habitantes en los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta sobresalen en su orden: inasistencia alimentaria, fijación, aumento, disminución y ofrecimiento de cuota alimentaria, violencia intrafamiliar y lesiones personales.

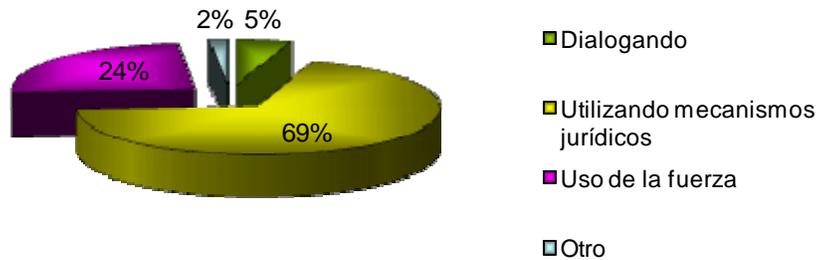
La identificación de la tipología de conflicto presente en esta población, permite establecer que los problemas ante los cuales se enfrentan podrían ser en su mayoría solucionados por el nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

Pregunta 3. ¿De qué forma ha solucionado el conflicto?

Cuadro 16. Forma en que se ha solucionado el conflicto

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dialogando	15	5%
Utilizando mecanismos jurídicos	212	69%
Uso de la fuerza	75	24%
Otro	5	2%
Total	307	100%

Gráfica 3. Forma en que se ha solucionado el conflicto



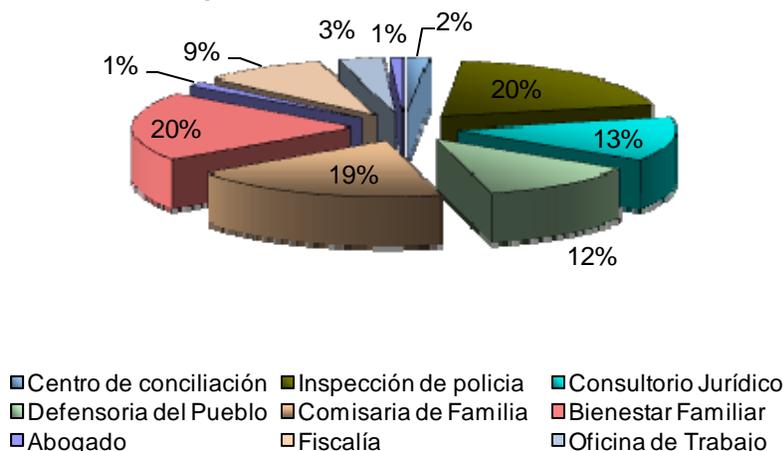
Análisis. El 69% de las personas encuestadas han solucionado sus conflictos a través de la utilización de mecanismos jurídicos, esto demuestra el alto grado de compromiso que tienen todas las instituciones que ejercen como mediadores en la resolución de problemas legales, ya que son los entes en quienes confía la población objeto.

Pregunta 4. ¿A quién ha acudido para obtener la asesoría y solución de dicho problema?

Cuadro 17. Entidad a la que han acudido como mecanismo de solución de conflictos

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Centro de conciliación	5	2%
Inspección de policía	61	20%
Consultorio Jurídico	39	13%
Defensoría del Pueblo	36	12%
Comisaria de Familia	59	19%
Bienestar Familiar	62	20%
Abogado	4	1%
Fiscalía	28	9%
Oficina de Trabajo	10	3%
Otro	3	1%
Total	307	100%

Gráfica 4. Entidad a la que han acudido como mecanismo de solución de conflictos



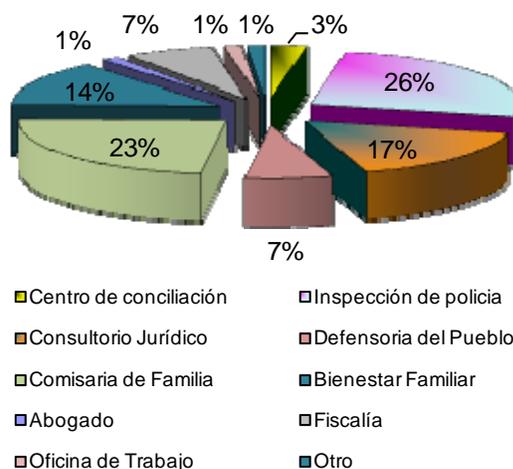
Análisis. Las instituciones de mayor demanda como mecanismos de solución de conflictos son el Bienestar Familiar, la Inspección de Policía y la Comisaría de Familia.

Pregunta 5. ¿En caso de presentársele un problema cuya solución dependa de asesoría de tipo jurídico a quien acudiría para obtenerla?

Cuadro 18. Institución a la que acudirían, en caso de requerirlo, quienes a la fecha no han necesitado solucionar un conflicto.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Centro de conciliación	2	3%
Inspección de policía	19	26%
Consultorio Jurídico	12	16%
Defensoría del Pueblo	5	7%
Comisaría de Familia	17	23%
Bienestar Familiar	10	14%
Abogado	1	1%
Fiscalía	5	7%
Oficina de Trabajo	1	1%
Otro	1	1%
Total	73	100%

Gráfica 5. Institución a la que acudirían, en caso de requerirlo, quienes a la fecha no han necesitado solucionar un conflicto.



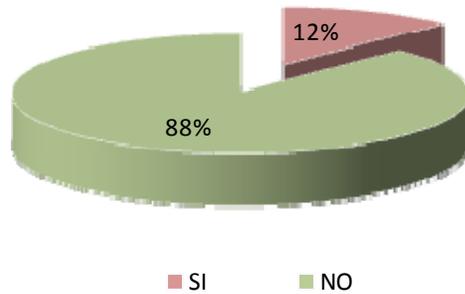
Análisis. Quienes aún no han recurrido a estas instancias, consideran que en caso de requerirlo acudirían a la inspección de policía, a la comisaria de familia, a un consultorio jurídico y al bienestar familiar. Lo anterior demuestra que estas entidades son realmente las que influyen en la población a la hora de decidir a qué entidades acudir en caso de manifestarse algún tipo de problema legal, que necesita de un tercero para su solución.

Pregunta 6. ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos de tipo jurídico que garantiza la solución de estos en forma rápida, eficaz, gratuita y extrajudicial?

Cuadro 19. Conocimiento de existencia de MASC

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	47	12%
NO	333	88%
Total	380	100%

Gráfica 6. Conocimiento de existencia de MASC



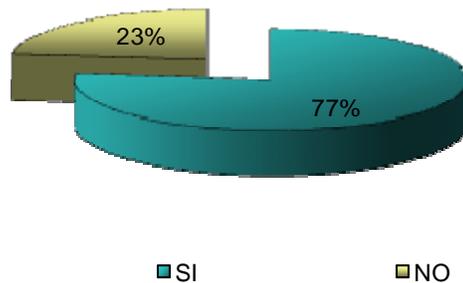
Análisis. Solo el 12% tienen conocimiento de la existencia de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, esto demuestra que existe prácticamente un total desconocimiento por parte de los habitantes en los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta, sobre la existencia de éstos, situación que debe ser tomada en cuenta al momento de decidir la/s forma/s en que se darán a conocer los servicios que puede ofrecer el nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

Pregunta 7. ¿Utilizaría los servicios de un Centro de Conciliación, para buscar solución alternativa a un problema de tipo jurídico?

Cuadro 20. Aceptación de los Centros de Conciliación y/o Arbitraje

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	292	76,84%
NO	88	23,16%
Total	380	100,00%

Gráfica 7. Aceptación de los Centros de Conciliación y/o Arbitraje



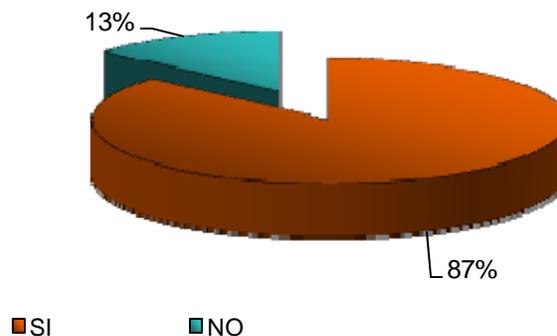
Análisis. El 77% de las personas encuestadas muestran aceptación en la creación del Centro de Conciliación y/o Arbitraje, razón que evidencia la aprobación de este tipo de mecanismos para la solución de conflictos.

Pregunta. 8 En caso positivo, asistiría usted a un Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, donde sería atendido en forma gratuita por los estudiantes de Derecho, especialmente capacitados como CONCILIADORES?

Cuadro 21. Aceptación del Nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	253	87%
NO	39	13%
Total	292	100%

Gráfica 8. Aceptación del Nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje



Análisis. Del total de los habitantes encuestados en los Estratos 1 y 2 de Municipio de Piedecuesta que están de acuerdo en el uso de los Centros de Conciliación y/o Arbitraje el 87% lo harían a través del nuevo Centro que piensa instalar la Universidad Pontificia Bolivariana.

2.2 ANALISIS DEL MERCADO

2.2.1 Segmentación. El nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga, esta direccionado a ofrecer sus servicios a los habitantes del Municipio de Piedecuesta que residan en los estratos 1 y 2.

2.2.2 Análisis competitivo. La creación del nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, es una herramienta adicional, que busca, ser un elemento efectivo dentro de la población objeto a la hora de solucionar conflictos de índole de menor cuantía. Este Centro no debe ser visto como una entidad que quiere desmeritar el trabajo de las demás instituciones encargadas de solucionar las diferentes problemáticas sociales que se presentan en la actualidad, sino como un apoyo jurídico legal que beneficiará a todas las partes involucradas en cada caso en particular.

2.2.3 Definición del mercado objetivo. El mercado objetivo son los habitantes ubicados en los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta, que en determinado momento necesiten de un Centro de Conciliación y/o Arbitraje para solucionar conflictos de menor cuantía, que satisfagan la demanda actual de conflictos menores en derecho y civil, tales como: violencia intrafamiliar, inasistencia alimentaria, fijación, aumento, disminución y ofrecimiento de cuota alimentaria, incumplimiento de acuerdos conciliatorios, contratos de arrendamiento, daños ocasionados por accidente de tránsito, conflictos por animales, daño en bien ajeno, lesiones personales (perturbación personal transitoria, lesiones personales culposas), conflictos laborales, abuso de confianza y hurto simple dentro de las principales.

2.3 MEDICIÓN DEL MERCADO

2.3.1 Estimación del potencial de mercado. Como se ha explicado anteriormente el estudio tiene como mercado objetivo los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta, según la encuesta aplicada el 76,84% de esta población, ver cuadro 20, mostraron aceptación en el uso de los Centros de Conciliación y/o Arbitraje, el cual equivale en términos de población a 26.207 habitantes. De este total el 86,64%, ver cuadro 21,

afirmaron estar interesados en utilizar los servicios del nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje de la UPB, numéricamente se está hablando de una población de 22.707 habitantes en los estratos antes mencionados. En conclusión se tiene:

Cuadro 22. Estimación mercado potencial

Concepto	Total Población Municipio de Piedecuesta. Estratos 1 y 2
Total Mercado Potencial	34.105
Total Habitantes que harían uso de Centros de Conciliación y/o Arbitraje	26.207
Total Habitantes que solicitarían los servicios del nuevo Centro	22.707

2.3.2 Estimación de los servicios a ofrecer. Para determinar el número de servicios a ofrecer es importante estimar la capacidad de mano de obra con la que contará el nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana. A este respecto la Facultad de Derecho estimó que contará con cuatro estudiantes de práctica por jornada, de los cuales dos se encargaran directamente de atender los procesos conciliatorios y dos serán los encargados de manejar la documentación.

Es importante aclarar que estos estudiantes estarán dirigidos y supervisados por profesional especializado en temas de conciliación, quien será la persona responsable de las decisiones que se tomen en cada caso.

En términos cuantitativos el nuevo Centro estaría en capacidad de atender el siguiente número de casos anuales:

Cuadro 23. Total Capacidad de Mano de Obra Diseñada/día

Concepto	Cantidad
# Practicantes por jornada	2
# casos por jornada	2
# jornadas	2
# Casos al día	8

Cuadro 24. Total Capacidad de Mano de Obra Diseñada/año

Concepto	Cantidad
# Casos al día	8

# días laborales	295
Total casos anuales	2.360

Como se observa en el cuadro 23, aunque se cuenta con cuatro estudiantes por jornada, el cálculo se realizó solo con dos de ellos, la razón se fundamenta en que para la atención al público se requieren igual número de estudiantes para que asesoren de manera efectiva la tramitación (documentación) que se requiere para todo el proceso conciliatorio y/o arbitraje.

2.3.3 Pronóstico de servicios para el nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje. El nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje, estará en capacidad de atender a personas que requieran la solución de conflictos de menor cuantía, en las áreas de derecho civil y comercial, de familia y penal.

A continuación se realizarán los cálculos de demanda, oferta y demanda insatisfecha, necesarios para establecer de manera cuantitativa cual es el porcentaje de servicios que puede cubrir el nuevo Centro de Conciliación.

- **Cálculo de la demanda.** De acuerdo a la pregunta uno de la encuesta aplicada a los habitantes que residen en los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta, ver cuadro 14, el 80,79% de éstos se han visto envueltos en algún tipo de conflicto, es decir, la demanda actual estaría dada por:

Cuadro 25. Cálculo de la demanda actual

Detalle	Población
Población Objeto	34.105
Población que ha presentado conflicto	27.553

- **Cálculo de la Oferta.** De acuerdo a la información suministrada por la Ficha Técnica, ver cuadro 12 y Anexo B, en donde se aplicó un censo para efectos de determinar y analizar cuales entidades se encuentran actualmente ofreciendo servicios de solución de conflictos se concluye:

✓ En lo referente al manejo de conflictos se evidencia mayor frecuencia en los casos de conflictos personales, violencia intrafamiliar, fijación de cuota alimentaria y hurto simple.

✓ Las cuatro entidades censadas tienen conocimiento de la existencia del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, esto demuestra que la labor que ha desempeñado esta Facultad ha sido reconocida por los entes prestadores de Justicia Ordinaria y Justicia Alternativa.

✓ En cuanto a la aceptación para la Creación del Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho de la UPB, los cuatro funcionarios censados mostraron interés en su creación, dentro de los argumentos que validan esta afirmación están: el aumento de la población, la cultura del piedecuestano que lo hace una persona irascible, conflictiva e intolerante.

El Secretario del Juzgado Primero¹⁴, afirma que el 80% de los casos que llegan a los juzgados son ejecutivos y de este porcentaje entre el 50% y 60% son de mínima cuantía, adicional a lo anterior el desempleo generalizado en el país hace que los ingresos tanto individuales como por hogar se vean disminuidos imposibilitando tener liquidez para cancelar cualquier tipo de gasto adicional que se presente, incluidos los gastos para solución de conflictos que se generan en esta región. Lo anterior refuerza la importancia de la creación del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la UPB.

Otro aspecto importante es la ignorancia que tiene la población en lo referente al manejo legal que se debe realizar para disolver las diferencias. El desconocimiento de los mecanismos alternativos de solución hace que los entes encargados de impartir justicia, tales como: juzgados, fiscalía, CTI, inspecciones de policía, entre las principales, se vean saturadas haciendo que su labor en algunos casos incompetente ante tanta problemática que podría ser solucionada en un porcentaje por un Centro de Conciliación.

Otro aporte de importancia es la apreciación realizada por la docente de derecho de la asignatura Solución Alternativa de Conflictos de la Universidad Cooperativa de

¹⁴ GÓMEZ FERREIRA, César.

Colombia¹⁵, quien sostiene que parte de la población de Piedecuesta que necesita dar solución a cualquier tipo de conflicto, se dirige a los Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho de las Universidades de Bucaramanga y a otros Centros de Conciliación que prestan sus servicios en la capital Santandereana, como Cámara de Comercio, Corporación Colegio Santandereano de Abogados, Personería de Bucaramanga y Procuraduría General de la Nación seccional Bucaramanga entre otros.

✓ Según la experiencia de los funcionarios, dos consideran que la población objeto de estudio, está en disposición de hacer uso de los servicios que prestaría el nuevo Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la UPB, dentro sus argumentos se encuentra que los estratos 1 y 2 son altamente conflictivos, sin capacidad económica y con desconocimiento de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. De igual manera juzgados, concejos municipales de paz y comisarias de familia se ven saturadas ante tanta demanda en este tipo de casos.

La ventaja de crear un Centro de Conciliación, es la diversidad de conflictos que pueden tener solución en el menor tiempo, sin costo y ayudando a los entes que en la actualidad están encargados de éstos a tener mejor desempeño.

✓ Como aporte adicional los funcionarios que fueron censados, consideran:

- **Juez de Paz¹⁶**. Es importante realizar un encuentro entre los entes de solución de conflictos alternativos, en donde se entrelacen conversatorios de las situaciones, así mismo se debe considerar la capacitación de agentes de paz de la comunidad civil y comunitaria que continúen con los programas que los estudiantes inicien.
- **Secretario Juzgado Primero¹⁷**. Considera indispensable el trabajo mancomunado entre los jueces de paz, para lograr mejores resultados en la región objeto de estudio.

¹⁵ CORREA, Marien. Abogada Especializada en Derecho Empresarial. Magister en Relaciones Internacionales.

¹⁶ ARDILA LUENGAS, Carlos Eusebio. Visita realizada Septiembre 22 de 2009.

¹⁷ GÓMEZ FERREIRA, César. Visita realizada Septiembre 22 de 2009.

- **Consejo Municipal de Paz**¹⁸. Afirma que la labor de su entidad sería más efectiva si se contara con un Centro de Conciliación, considera la realización de una alianza estratégica para ayudar a la población estudio en lo referente a situaciones de índole judicial.
- **Comisaria de Familia**¹⁹. A su despacho llegan casos que no pueden ser tratados y los cuales deben ser remitidos a otros estamentos, con la creación del Centro de Conciliación, se pueden direccionar algunos de ellos.

Este estudio fue realizado a cuatro entidades públicas encargadas en la actualidad de velar por la sana convivencia del Municipio de Piedecuesta, a estos entes se les aplicó un formato de encuesta, ver Anexo B. Sin embargo, es necesario aclarar que este tipo de entidades prestan sus servicios a toda la población en los diferentes estratos.

Adicional a lo anterior, quienes tramitan procesos en los juzgados tienen que cancelar en promedio \$200.000 por casos menores, situación que pone en desventaja a los estratos menos favorecidos.

A continuación se realiza el cálculo de la oferta de acuerdo a los resultados obtenidos tanto en la aplicación de la encuesta a habitantes de los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta (ver cuadros 17 y 18) como en la información suministrada por la Comisaria de Familia (ver Cuadro 7), deduciendo lo siguiente:

- En promedio para el año 2009, según información de la Comisaria de Familia se atendieron entre 313 casos mensuales (promedio calculado de enero a agosto de 2009).
- En promedio la Comisaria de Familia atiende el 42.29% de la totalidad de los casos conciliatorios (este cálculo corresponde al promedio de las preguntas cuatro y cinco de la encuesta aplicada a habitantes de los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta)

¹⁸ CARVAJAL, Ernestina. Directora. Visita realizada Septiembre 22 de 2009.

¹⁹ RAMÍREZ, Ernesto. Comisario de Familia. Visita realizada Septiembre 22 de 2009

Es decir la totalidad de los casos conciliatorios atendidos por las entidades actuales está dada por:

Cuadro 26. Cálculo de la Oferta

Detalle	Cantidad
Promedio mensual de casos atendidos en la Comisaria de Familia	313
Promedio anual de casos atendidos en la Comisaria de Familia	3.756
% Cubrimiento en atención de solución de conflictos por parte de las Comisarias de Familia	42,29%
Total de casos que atienden actualmente las entidades que prestan servicios de conciliación	8.882

El cuadro 26, determinó que la oferta actual está ofreciendo un total de 8.882 servicios en lo referente a procesos conciliatorios, incluye además de las Comisarias de Familia a instituciones como: Inspección de Policía, Consultorio Jurídico, Defensoría del Pueblo, Instituto de Bienestar Familiar, Abogados y Fiscalía. Este valor corresponde al 32.24% del total calculado en la demanda.

- **Cálculo de la Demanda Insatisfecha.** La demanda insatisfecha hace referencia a la cantidad de servicios que demanda el mercado actual y que la oferta no está en capacidad de atender. En términos numéricos se tiene:

Demanda Insatisfecha = Demanda – Oferta

Demanda Insatisfecha = 27.553 – 8.882

Demanda Insatisfecha = 18.671 servicios

2.4 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DEL MERCADO

Realizado el estudio de mercados, en donde se aplicaron dos tipos de formato de encuesta, uno dirigido a habitantes en los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta, ver Anexo A y otro aplicado a cuatro entidades públicas encargadas en la actualidad de mediar en la solución de conflictos para esta misma localidad, ver Anexo B, se pudo comprobar de manera cualitativa y cuantitativa la necesidad expresa en el corto tiempo de poner en funcionamiento un Centro de Conciliación, que permitirá a las instituciones

actuales, ofrecer un mejor servicio (se asume que el nuevo centro actuará de manera eficaz, legítima y confidencial en la solución de éstos), ya que descongestionará la demanda actual.

Adicional a lo anterior, el nuevo Centro de Conciliación, será un ente sin ánimo de lucro, razón que beneficiará a las personas con mínimos ingresos, población en los estratos 1 y 2, quienes podrán acceder sin ningún tipo de costo y con la asesoría profesional pertinente para la solución de cada caso en particular.

En términos cuantitativos la demanda insatisfecha está calculada en un 67.76% de la demanda actual, demostrando la importancia de crear un nuevo mecanismo de solución de conflictos para el Municipio de Piedecuesta.

3. ESTUDIO TÉCNICO

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

3.1.1 Factores que determinan el tamaño de un proyecto. Realizado el estudio de mercados, se comprobó que existe una demanda insatisfecha significativa, situación que demuestra la necesidad en el corto plazo de crear el nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la UPB seccional Bucaramanga.

A continuación se determinan los factores que miden la capacidad del presente estudio:

- **Tamaño del mercado.** Como se explicó en el capítulo anterior, la población objeto esta direccionada hacia los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta. Realizado el cálculo de la demanda insatisfecha se obtuvo un porcentaje del 67.76% de aceptación, es decir, esta propuesta generaría bienestar dentro de la comunidad a la cual se le van a prestar los diferentes servicios.
- **Capacidad financiera.** Se cuenta con el respaldo de la Dirección de la Universidad Pontificia Bolivariana, bajo la figura administrativa de su rector, Monseñor Primitivo Sierra Cano, quien desde la propuesta de la creación del Centro ha mostrado total apoyo en los requerimientos de índole económico, legal y logístico a la Facultad de Derecho, por ser ésta, la directa responsable del funcionamiento de éste.
- **Disponibilidad de recurso humano.** Corresponde a los estudiantes de Derecho que cursen de séptimo a décimo semestre en la UPB seccional Bucaramanga y quienes se muestren interesados en obrar de Conciliadores y/o Árbitros.
- **Capacidad del Centro.** La UPB cuenta con un equipo profesional dispuesto a facilitar las labores administrativas que garantizarán la eficiencia en la prestación de los servicios

del Centro de Conciliación y/o Arbitraje. A este respecto la universidad dispondrá de una secretaria y de una directora.²⁰

- **Localización.** Se debe contar con vías de acceso en excelentes condiciones y disponibilidad de transporte constante que facilite el acceso tanto de los estudiantes y del personal administrativo como de la comunidad que solicite los servicios.

3.1.2 Capacidad del proyecto. Para establecer la capacidad del nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje, es necesario cuantificar la cantidad de servicios que puede prestar éste, condicionado a su vez por el número de estudiantes que puedan ofrecer los servicios. Como se explicó en el estudio de mercados, ver cuadros 23 y 24, el nuevo centro contará con cuatro estudiantes de práctica, dentro de los cuales dos serán los directos responsables de atender los casos de conciliación y/o arbitraje y los dos restantes serán quienes se encarguen de la parte procesal: manejo de archivos, documentos, firmas y demás actividades que involucren cada caso en particular.

- **Capacidad Diseñada.** Corresponde al número máximo de servicios que estaría en capacidad de atender el Centro de Conciliación y/o Arbitraje de la UPB seccional Bucaramanga, de acuerdo tanto a la infraestructura diseñada como al equipo humano que estará disponible para la atención de los diferentes casos.

Cuadro 27. Capacidad Diseñada. Número de servicios

Concepto	Cantidad
# Practicantes por jornada	4
# casos por practicante	1
# jornadas	2
# Casos al día	8
# días laborales	295
Total casos anuales	2.360

²⁰ CABRA, Marcela. Directora de Consultorio Jurídico de la UPB. Octubre de 2009.

A continuación se realiza el cálculo correspondiente a la mano de obra directa requerida para realizar el cubrimiento de la capacidad diseñada. Es importante aclarar que los estudiantes que harán las veces de conciliadores y/o árbitros, corresponde al 50% del total de estudiantes, es decir, la otra mitad serán los encargados de la parte procesal (todo el seguimiento de la documentación para cada caso).

Cuadro 28. Capacidad Diseñada

Concepto	Cantidad
# casos semestrales	1.180
# horas por caso	2
cantidad de horas requeridas/semestre	2.360
# horas por practicante	44
# practicantes/semestre	54
50% laborarían como conciliadores/semestre	27
50% laborarían como parte procesal/semestre	27
Estudiantes requeridos para cubrir la capacidad diseñada/semestre	54

Es decir, para cubrir la capacidad diseñada anualmente se requerirían 108 estudiantes.

- **Capacidad Instalada.** Esta dada por la cantidad de servicios que se esperan prestar en tiempo real de acuerdo a la infraestructura instalada y al número de estudiantes disponible para atender los diferentes casos de conciliación y/o arbitraje.

De acuerdo a lo anterior se tiene:

Cuadro 29. Capacidad Instalada

Concepto	# Horas
Disponibilidad de estudiantes de pregrado en Derecho ²¹	84
# horas requeridas en la pasantía/semestre	44
Total disponibilidad de M.D.O./semestre	3.696
50% laborarían como conciliadores/semestre	1848
50% laborarían como parte procesal/semestre	1848
# Horas por caso	2
# Casos que pueden atender los conciliadores/semestre	924

²¹ Ibíd.

La capacidad instalada anualmente corresponde a 1848 casos, que en términos de capacidad diseñada corresponde al 78.31% de esta última.

- **Capacidad Utilizada.** Equivale a la capacidad instalada, sin embargo, es importante aclarar que está condicionada por la demanda real de los servicios que sean atendidos por el nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la UPB seccional Bucaramanga. Es decir, tiene un tope máximo de 1848 casos anuales. De igual manera es importante aclarar que los servicios de conciliación y/o arbitraje están condicionados por la disponibilidad de estudiantes de Derecho de la UPB.

3.2 LOCALIZACION

3.2.1 Macrolocalización. El nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje estará ubicado en el nororiente colombiano, Departamento de Santander, Municipio de Piedecuesta.

Figura 3. Macrolocalización



3.2.2 Microlocalización. El nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje de la UPB Seccional Bucaramanga, funcionaría en el mismo lugar donde se encuentra actualmente el Consultorio Jurídico de esta universidad, ya que se cuentan con una infraestructura que en la actualidad no está siendo utilizada en su totalidad y a su vez, evita generar más costos de intentar ubicarse en otro sitio, es decir, para prestar el servicio de conciliación y/o arbitraje se continuará en la actual casa donde se desarrolla el programa de Proyección Social de la UPB en Piedecuesta. Ver Anexo C.

Cuadro 30. Descripción de casas para estudio de microlocalización

DESCRIPCIÓN	CASA A
Ubicación	Cra. 7 # 10-40
Estrato	3
Área	200 m ²
Servicios	Agua, luz y teléfono

En lo referente al Plan de Ordenamiento Territorial –POT- del Municipio de Piedecuesta, no existe restricción para el funcionamiento de entidades sin ánimo de lucro, esto facilita la ubicación del nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje, adscrito al Consultorio Jurídico de la UPB, seccional Bucaramanga.

Esto se justifica en que es una institución prestadora de servicios, por lo tanto no se causarán ruidos de altos decibeles, desechos tóxicos, de residuos sólidos o líquidos que afecten la salud de las personas residentes en esta zona comercial y residencial.

3.3 CALIDAD DEL SERVICIO

Desafortunadamente la cifra oficial de pobreza es del 46 por ciento²² para la población colombiana, unido a lo anterior se afirma que además de pobres son cada vez más pobres, situación que denigra las condiciones socioculturales en las que se deben desarrollar el ser humano.

²² Pobreza en Colombia registra significativa reducción. Publicado Agosto 25 de 2009 [on line] <http://spanish.peopledaily.com.cn/31617/6738433.html> Consultado Octubre de 2008.

Lo anterior ha sido generado a raíz del conflicto interno presente en el país desde hace más de cuatro décadas y que a la fecha sigue dejando sumido al país en condiciones poco favorables, especialmente para las clases menos favorecidas, ya que tanto el empleo, la salud, la educación, la vivienda y la seguridad ciudadana son cada vez más precarias.

Estas condiciones son generadoras de diversidad de conflictos, que dificultan una convivencia pacífica no solo al interior de cada familia sino en la totalidad del entorno dentro del cual se desenvuelve el individuo.

Una vez se ha creado un conflicto es necesario darle una solución en el menor tiempo posible, a fin de restablecer la normalidad en las partes actantes, si bien se entiende que si se deja sin resolver, puede ser un generador de un volumen mayor de conflictos y con ello de más problemas sociales para la población que lo involucra.

A raíz de lo anterior se hace necesario crear mecanismos alternativos de solución de conflictos –MASC-, que satisfagan la demanda actual de conflictos menores en derecho civil, tales como: violencia intrafamiliar, inasistencia alimentaria, fijación, aumento, disminución y ofrecimiento de cuota alimentaria, incumplimiento de acuerdos conciliatorios, contratos de arrendamiento, daños ocasionados por accidente de tránsito, conflictos por animales, daño en bien ajeno, lesiones personales (perturbación personal transitoria, lesiones personales culposas), conflictos laborales, abuso de confianza y hurto simple dentro de las principales

Una de las soluciones es crear Centros de Conciliación y/o Arbitraje, los cuales entran a participar de manera activa en la solución de cada una de las situaciones expuestas anteriormente.

El nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la UPB seccional Bucaramanga será una herramienta eficiente en la solución de conflictos para los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta, quienes en la mayoría de los casos no cuentan con los recursos para acceder a la justicia ordinaria y de igual manera ignoran este tipo de

servicios que ofrecen las universidades, quedando entonces sin herramientas judiciales para hacer valer sus derechos.

Se cuenta con el interés y el apoyo económico de la dirección de la Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga, para la creación del nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje, adicionalmente la institución cuenta con un equipo de trabajo, capaz de ofrecer un servicio eficiente que garantice una solución justa y equitativa a cada una de las partes involucradas, es decir, se cuenta con todas la herramientas necesarias para que la población objeto, acceda de manera ágil y oportuna a solucionar los diferentes inconvenientes que se presenten dentro de su diario vivir.

Adicional a lo anterior se garantizará la seguridad tanto de las personas que soliciten los diferentes servicios, como del personal que labore en el Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

3.4 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y DIAGRAMA DE FLUJO

El Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la UPB, seccional Bucaramanga tiene con objeto social la prestación de dos tipos de servicios: conciliación y/o arbitraje, razón por la cual se requieren describir estos dos procesos.

3.4.1 Conciliación. A continuación se describe el procedimiento legal que debe seguirse para la prestación de este tipo de servicios²³:

El proceso tiene su comienzo cuando el usuario entra y realiza la Solicitud de Conciliación, en la que se hace necesario analizar el contenido de la audiencia de conciliación y quien puede presentarla. En los artículos 6 y 20 del Decreto 2511 de 1998, dentro de los requisitos que debe cumplir la solicitud se encuentra:

²³ Guía para el Funcionamiento de Centros de Conciliación y/o Arbitraje. Ministerio del Interior y de Justicia. Primera Edición Octubre de 2007. [on line] <http://www.conciliacion.gov.co/archivos/documentos/Publicaciones/GUIA%20FUNCIONAMIENTO.pdf>. Consultado Octubre de 2009.

- Designación del funcionario o del Centro de Conciliación a quien se dirige.
- La individualización de las partes y de sus representantes si fuere el caso.
- Las diferencias que se quieren conciliar y los hechos en que se fundamentan.
- La relación de las pruebas que se acompañan y de las que se harían valer en el proceso.
- La demostración del agotamiento de la vía gubernativa, a través del acto expreso o presunto, cuando ello fuere necesario.
- La estimación razonada de la cuantía de las aspiraciones.
- La manifestación bajo la gravedad de juramento, de no haber presentado demandas o solicitudes de conciliación con base en los mismos hechos.
- La indicación del lugar para que se envíen las notificaciones.
- La firma del solicitante o solicitantes.

De igual manera la solicitud de Conciliación puede formularse de manera verbal o escrita, para cada uno de esos casos debe señalar:

- La individualización de las partes y de sus representantes si fuere el caso.
- La indicación del lugar para que se envíen las notificaciones a las partes.
- La síntesis de los hechos.
- Las peticiones.
- La estimación razonada de la cuantía en la que se fundamenta la petición o peticiones.
- La relación de las pruebas o elementos de juicio que desee aportar.

En lo referente a la designación del Conciliador, una vez este ha recibido la Solicitud el Director del Centro de Conciliación debe asignar al Conciliador que atienda la Solicitud radicada. Esta designación debe efectuarse de acuerdo al sistema establecido para la rotación de conciliadores del Centro correspondiente y en atención a su naturaliza.

Para los Conciliadores de Centros de Conciliación de consultorios jurídicos de las Facultades de Derecho se regirán por el artículo 65 de la Ley 446 de 1998 de acuerdo a:

Los estudiantes podrán actuar como conciliadores solamente en asuntos que por cuantía sean competencia de Consultorios Jurídicos.

En los asuntos que superen la cuantía de los consultorios jurídicos, los estudiantes serán Conciliadores.

Las conciliaciones realizadas en estos centros de conciliación deberán llevar la firma del Director del mismo o del asesor del área sobre la cual se trate el tema a conciliar.

Cuando la conciliación se realice directamente por el Director o el asesor del área correspondiente no operará la limitante por cuantía mencionada anteriormente.

- Personeros municipales.
- Notarios que no sean abogados titulados.
- Los establecidos en el artículo 7° de la Ley 550 de 1999, mediante la cual se faculta a los promotores de acuerdos de reestructuración a efectos de actuar como conciliadores.
- Lo establecido en el artículo 229 de la Ley 222 de 1995, mediante la cual se faculta a las entidades de inspección, vigilancia y control de las sociedades para actuar como conciliadores.
- Una vez designado el Conciliador, el centro le hace entrega de la solicitud con sus respectivos anexos, con el fin de que este realice un estudio sobre su competencia la viabilidad de la Conciliación y las medidas a tomarse para el desarrollo de la audiencia, como la citación que en su criterio deban asistir a la misma.

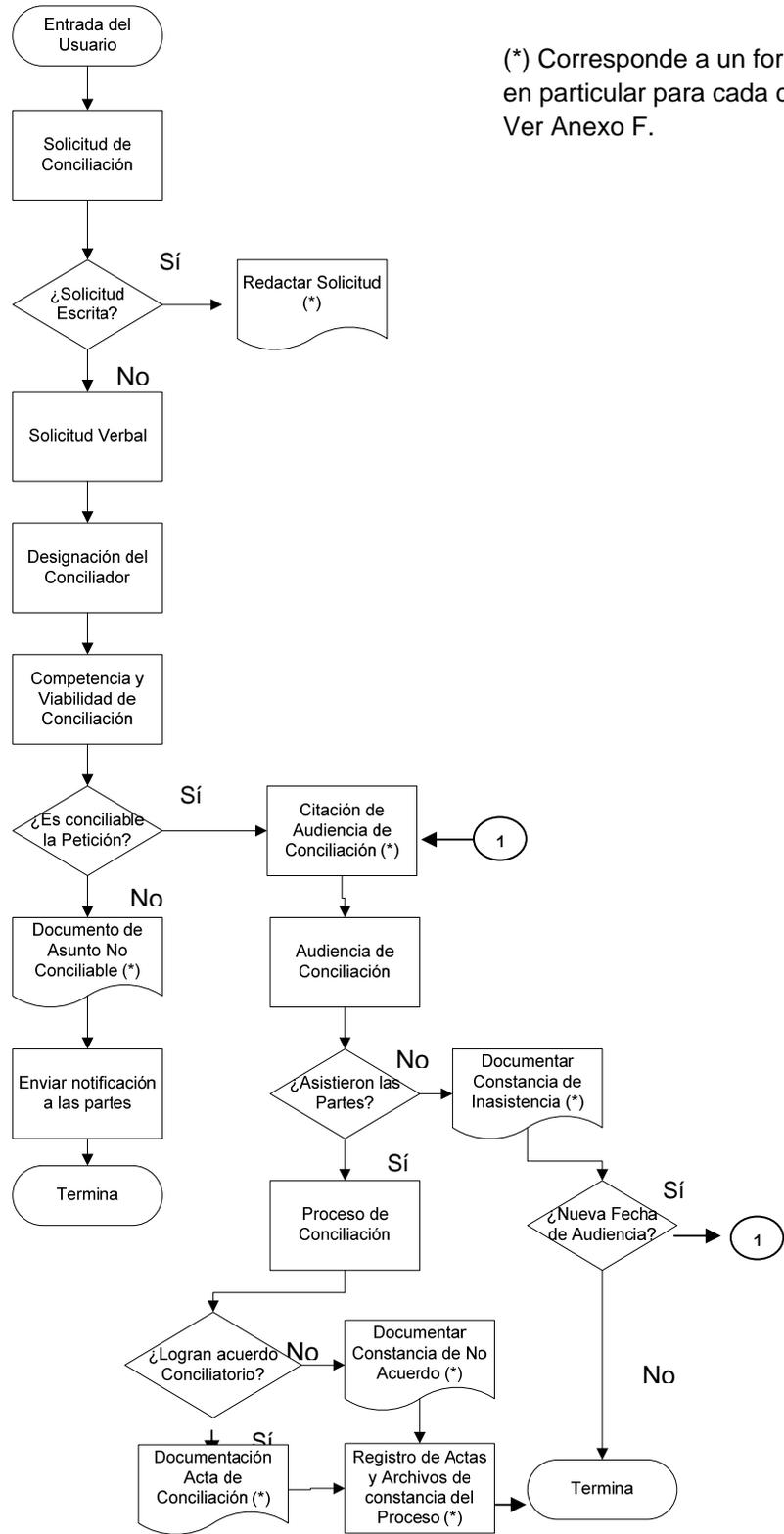
Luego de estudiar la solicitud, el conciliador toma la decisión si el asunto puede ser conciliable, de no poderlo ser, el conciliador deberá expedir dentro de los diez días calendario una constancia donde reposen las razones de derecho que motiven que el conflicto no es conciliable, se envía la notificación y termina el proceso.

Si el asunto si es conciliable, se procede a realizar la citación de audiencia de conciliación de las partes. De acuerdo con lo establecido en el artículo 20 de la Ley 640 de 2001, la audiencia de conciliación se debe realizar en el menor tiempo posible, pero en todo caso la Ley dice que debe ejecutarse de los tres meses siguientes a la presentación de la solicitud.

Si el día de la audiencia de conciliación se presenta inasistencia por alguna de las partes, el conciliador debe expedir una Constancia de Inasistencia, la cual debe expedirse una vez transcurridos los tres días hábiles que le da el artículo 22 de la Ley 640 de 2001 a la parte que no asistió para justificar su inasistencia. Si la parte que no asistió a la audiencia presenta excusas y desea programar una nueva fecha para la citación, será la parte que asistió quien decida si esta se lleva a cabo.

Si el día de la audiencia asisten las partes del conflicto, se desarrolla el normal Proceso de Conciliación. Seguido a este proceso, se analiza si las partes logran acuerdos conciliatorios o no, pero en cualquiera de los dos casos de acuerdo a la Ley 640 de 2001, el conciliador deberá expedir constancia de la decisión de las partes. Para dar por terminado el proceso de conciliación, se realizará el registro de las actas y archivo de constancia de conciliación, procedimiento ordenado en el Decreto 30 de 2002 del Ministerio del Interior y de Justicia.

Figura 4. Procedimiento para manejo de casos de Conciliación



(*) Corresponde a un formato en particular para cada caso. Ver Anexo F.

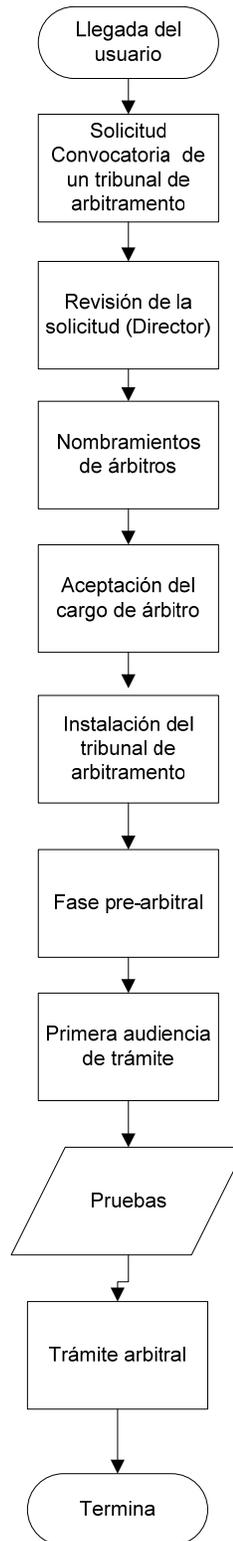
3.4.2 Arbitraje. Para que exista un proceso arbitral, cabe recordar que primero debe existir un conflicto y luego un pacto arbitral.

El proceso Arbitral inicia desde que el usuario llega al Centro de Conciliación y/o Arbitraje e interpone la solicitud de convocatoria de un tribunal de arbitramento. Esta solicitud es revisada por el Director(a) de la entidad, quien procede al nombramiento de árbitro e integración del tribunal, los árbitros deben aceptar el cargo, si en cinco días hábiles siguientes a la notificación el árbitro no da respuesta, se entenderá que no aceptaron los cargos a arbitrar.

Seguido, se realiza la audiencia de instalación de tribunal de arbitramento, en la cual se nombra el presidente del tribunal, también se ha de nombrar un secretario diferente al árbitro, pero con los mismos requisitos. Terminado lo anterior, se procede a la fase pre-arbitral, donde se realiza el acto admisorio o inadmisorio. Si todo está dentro de lo expuesto en la sentencia de la corte constitucional 1038/02 y se puede desarrollar el proceso, se realiza la citación a la primera audiencia de trámite, en la que se lee el documento que contiene la cláusula del compromiso, luego el tribunal fija fecha y hora de la siguiente audiencia, sin importar la presencia o no de las partes, pero respetando los derechos constitucionales, especialmente el derecho a la defensa y al debido proceso (Arts. 147 y 151, Decreto 1818 de 1998). Para la siguiente citación, si el caso lo amerita, alguna de las partes deberá decretar las pruebas solicitadas en la primera audiencia de trámite, en este mismo sentido, el tribunal debe hacer la práctica de las pruebas teniendo en cuenta lo establecido en el código de Procedimiento Civil y en los artículos 11 a 14 de la Ley 446 de 1998, 21 y 23 del Decreto 2651 de 1991.

Por último se desarrolla el Trámite arbitral, en la que se realiza la audiencia de fallo y expedición, se hace la protocolización de las decisiones y dado el caso, se interponen peticiones de aclaración, corrección y adición, para ello se debe redactar la petición dentro de los cinco días después de dada la expedición. Es aquí entonces donde se da por terminado el proceso.

Figura 5. Procedimiento para manejo de casos de Arbitraje



3.5 RECURSOS

3.5.1 Recurso humano. Para el funcionamiento del nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la UPB seccional Bucaramanga y la prestación óptima de los servicios a ofrecer, se requiere:

Cuadro 31. Distribución recurso humano

CARGO	No. PERSONAS
MANO DE OBRA DIRECTA	
Director del Centro de Conciliación	1
Asesor	1
# estudiantes matriculados de séptimo a décimo semestre/semestre	84
MANO DE OBRA INDIRECTA	
Secretaria	1

Es importante aclarar que para el estudio de las capacidades se tuvo en cuenta la disponibilidad máxima de estudiantes de séptimo a décimo semestre matriculados en la Facultad de Derecho, es decir, la cobertura de servicios está condicionada por la disponibilidad de aceptación de los estudiantes hacia los servicios de conciliación y/o arbitraje.

De igual manera es importante poner en conocimiento que el recurso humano involucrado tanto de manera directa como indirecta ya se encuentra instalado en el Consultorio Jurídico, situación que no generará costos adicionales a esta propuesta, sin embargo, es necesario nombrarlos porque son quienes serán los responsables del funcionamiento tanto del Consultorio Jurídico como del Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

3.5.2 Recurso físico. Se recomienda disponer de los siguientes equipos, muebles y enseres, para hacer más efectiva la labor tanto del Consultorio Jurídico como del nuevo Centro de Conciliación. Las cotizaciones se encuentran en el anexo D.

Cuadro 32. Equipos de cómputo

CANT.	DESCRIPCIÓN
2	Equipos de cómputo, incluidos accesorios
1	Impresora láser
2	UPS interactiva BNT 400 monofásica
1	Teléfono fax
	TOTAL

Cuadro 33. Detalle de muebles y enseres

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
MUEBLES	
2	Muebles-computador
2	Sillas ergonómicas tapizadas en paño, tipo secretaria sencilla
1	Archivadores de cuatro gavetas
1	Archivador en madera de tres gavetas
1	Mesa redonda para juntas
8	Sillas Tomy
1	Tablero 130x90
1	Cartelera

3.5.3 Recurso de insumos. Para el funcionamiento del Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la UPB, se requiere:

Por tratarse de una entidad prestadora de servicios los insumos requeridos para el normal funcionamiento de este, hacen referencia a los materiales, insumos y elementos de aseo. A continuación se describen en detalle las cantidades requeridas anuales por cada uno de estos conceptos, sin embargo, es necesario aclarar que estas cantidades corresponden al uso que normalmente se da al Consultorio Jurídico, es decir, no es un gasto adicional, pero si se asume para dar un valor en pesos al nuevo Centro de Conciliación.

A pesar de que se ha dicho que no requiere costos adicionales, es necesario involucrar algunos gastos para cuantificar de alguna manera lo que acarrea a la UPB la puesta en marcha del nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

- **Materiales.** En cuanto a los materiales comúnmente utilizados para la prestación tanto de los servicios como para el óptimo funcionamiento del Centro de Conciliación y/o Arbitraje se tienen:

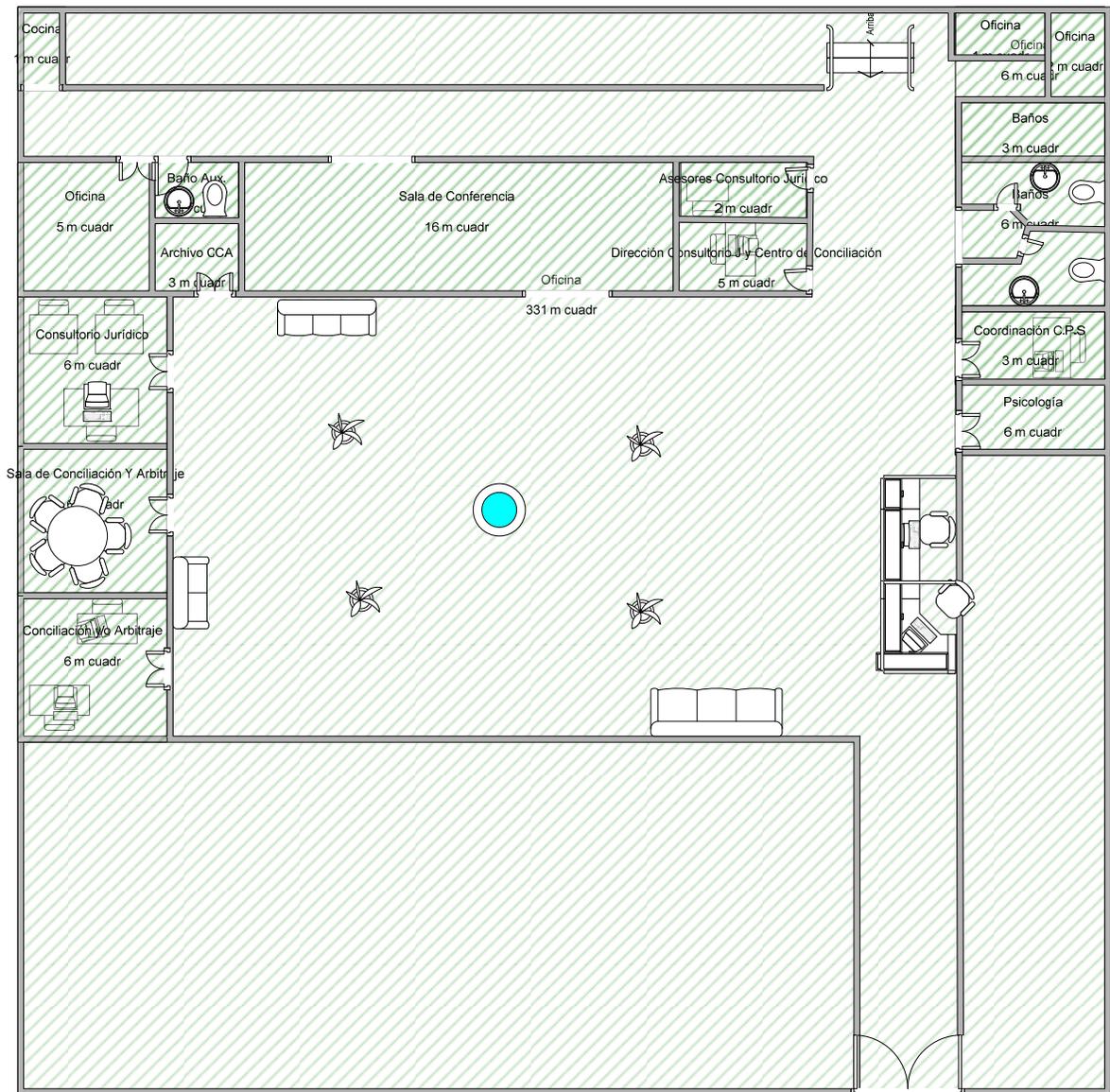
Cuadro 34. Insumos

CANTIDAD	DETALLE
2	Agenda directorio
2	Sellos
12	Rollo para fax disparillo de 216x30
1	Torre de Cd-R
24	Resma de papel bond carta reprograf x 75 gramos
75	Resma de papel bond oficio reprograf x 75 gramos
1	Caja lapicero kilométrico retráctil
1	Cajas marcadores para cd sharpie x 10 unidades
1	Caja de lápiz eagle x 12 unidades
2	Perforadora rank 1040
1	Cosedora semindustrial Rapid 9
2	Cosedoras metálicas
2	Caja de ganchos para cosedora fanagra 9/12
5	Marcadores permanentes
2	Regla de 30 cms.
12	Pegastick por 40 gramos
4	Caja de clip gema
72	Carpeta colgante fabrifolder
3	Caja de gancho legajador IPP x 20 unidades
2	Bisturí grande
3	Repuesto para bisturí x 10 unidades
1	Paquete sobre de manila dispasobres tamaño oficio x 100 unidades
1	Paquete sobre de manila dispasobres tamaño carta x 100 unidades
1	Paquete sobre de manila dispasobres tamaño media carta x 100 unidades
6	Lápiz corrector liquid-paper
2	Sacaganchos
2	Tóner impresora

3.6 DISTRIBUCIÓN DE PLANTA

De acuerdo al estudio realizado, en donde se determinó que el bien inmueble que mejor se ajusta tanto por ubicación como por disminución del gasto para el montaje del Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga es el ubicado en la Cra. 7 # 10-40 con un área de 200 mts². En la figura 5 se muestra la distribución de planta diseñada.

Figura 6. Distribución de Planta



3.7 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO

El nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga, contará con una capacidad instalada del 9.9% de la demanda insatisfecha, la cual en términos de número de servicios anuales equivale a 1848 casos de conciliación y/o Arbitraje.

En cuanto a la ubicación, de acuerdo al estudio de microlocalización, sería en la Carrera 7 # 10-40, Barrio Centro, del Municipio de Piedecuesta, casa que cuenta con un área de 200 mts² y cuenta con una ubicación estratégica que le permite el acceso de manera fácil al nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

La calidad del servicio está garantizada con un equipo de profesionales altamente comprometidos con la prestación del servicio y de igual manera existe un compromiso manifiesto por parte de la Dirección de la Universidad en proporcionar todos los recursos financieros para la implementación, puesta en marcha y sostenimiento de éste.

En lo referente al recurso humano contará con un (1) director, un (1) asesor en áreas de derecho privado, penal, laboral y público, un aproximado de ochenta y cuatro (84) estudiantes matriculados de séptimo a décimo, número que está en constante variación, situación que condiciona la cantidad de mano de obra directa que estaría comprometida con el Centro de Conciliación y/o Arbitraje, es importante aclarar que el estudio abarca la capacidad máxima que tiene la UPB para la prestación de servicios, y en la parte de mano de obra indirecta contará con una (1) secretaria, garantizando la efectividad de los servicios que ofrecerá el nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

4. PLAN DE MARKETING

4.1 PROGRAMA DE DESARROLLO DEL SERVICIO

4.1.1 Tácticas para la prestación del servicio. A continuación se muestran los objetivos y estrategias propuestas para dar a conocer el nuevo Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga. Ver cuadro 35.

Cuadro 35. Cuadro de mando para el desarrollo del servicio

CUADRO DE MANDO	
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
<ul style="list-style-type: none">• Generar estrategias dirigidas a los usuarios, donde puedan conocer los servicios (Conciliación y/o Arbitraje).• Dar a conocer las ventajas y garantías del servicio.• Realizar periódicamente evaluaciones del servicio, para garantizar los principios del servicio prestado tales como: efectividad, eficiencia, legitimidad, agilidad y privacidad	<ul style="list-style-type: none">• Crear un slogan para el centro de Conciliación y/o Arbitraje que marque la diferencia y genere recordación en la población.• Promocionar los servicios, donde el usuario encuentre mecanismos alternativos para la solución de cada conflicto con un valor agregado “sin costo alguno”.• Realizar un programa de educación continua, donde los integrantes del Centro estén en constante aprendizaje para prestar un servicio profesional y de calidad.

4.1.2 Marca del Servicio. El centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana-Bucaramanga, es una entidad que centra su estrategia publicitaria en el posicionamiento de un nuevo mecanismo de solución de conflictos dirigido a la población de escasos recursos económicos, particularmente los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta, es decir, su objetivo es mostrarse como la mejor opción para la solución de conflictos en esta localidad. Por esta razón el Centro de Conciliación y/o Arbitraje de la UPB-Bucaramanga busca ganar espacio en este sector, lo más importante es que las decisiones que allí se

tomen tienen el mismo peso legal que cualquier juez tome en su juzgado y sin ningún tipo de costo, razón que favorece y beneficia a la población objeto escasa de recursos económicos.

Hoy en día, el Municipio cuenta con los operadores de justicia ordinaria como son: Juzgados, Fiscalía, Comisaría de Familia, entre otros. Pero en estas entidades, el proceso más pequeño puede llegar a costar \$200.000, valor que la población de escasos recursos de la región no podría cancelar. De igual manera se encuentran Jueces de Paz, aunque la labor de estos es gratuita, el trabajo de estos va dirigido a toda la población del Municipio. Por todo lo anterior, la UPB-Bucaramanga, desde el Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho, presenta a la sociedad de estratos 1 y 2 la oportunidad de tener acceso a la justicia y brindar herramientas para llegar a la paz por caminos alternos, ágiles, confiables, legítimos, privados, eficaces y sin costo.

El Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la UPB-Bucaramanga, busca el posicionamiento en el Municipio, por medio de la generación de conciencia de la sociedad a la que va dirigida este proyecto, haciendo entender a las partes involucradas en situación de conflictos que existen Mecanismos Alternativos para la Solución de las diferencias e inculcando que a través del diálogo se llegan a acuerdos que benefician no solo a los involucrados sino también a la comunidad donde estos residen, ya que se observa que por una simple diferencia se puede generar mayor violencia.

Para alcanzar esta propuesta, es necesario hacer uso programado y constante de los medios de comunicación con los que cuenta la UPB seccional Bucaramanga, ya que la población mostró un 88%, (ver cuadro 19, pregunta seis formato de encuesta aplicada a habitantes en los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta), en desconocimiento de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC).

4.1.3 Ciclo de Vida del Servicio. El centro de Conciliación y/o Arbitraje va a realizar una labor netamente social, por lo tanto no va a generar ingresos económicos, pero debe justificar su creación con la acogida por parte de la población, cabe recordar que por estar en proceso de creación, el mercado aún no conoce el servicio que se va a prestar, razón

por la cual se debe realizar una serie de estrategias publicitarias y un marketing agresivo, buscando con esto aumentar el número de solicitudes de Conciliación y/o Arbitraje y con ello justificar la presencia en la región. Por tal motivo realizar una excelente estrategia publicitaria es indispensable ya que la población tiene desconocimiento del tipo de servicio que se va a manejar.

El horario atención al cliente será de lunes a viernes de 8 AM hasta las 12 AM y de 2 PM a 6 PM.

4.1.4 Tácticas Relacionadas con el Servicio. El Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Bucaramanga, tiene como propósito brindar a los usuarios un servicio cálido e integral, por ello cuidará que se cumplan los siguientes beneficios del servicio que se prestará.

- Eficacia. Las decisiones que tomen las partes en una Conciliación o el Arbitro, dado el caso, tienen los mismos efectos que una sentencia de la justicia ordinaria.
- Agilidad. Los procedimientos de conciliación tienen una duración de 2 meses y los de arbitraje máximo de seis meses.
- Idoneidad. Todos los integrantes del Centro de Conciliación y/o Arbitraje de la UPB-Bucaramanga, poseen la formación académica y el apoyo de un profesional en Derecho, especialista en temas de Conciliación y Arbitraje.
- Imparcialidad. Las decisiones de los Conciliadores y Árbitros están fundamentadas en la neutralidad.
- Legitimidad. Los servicios prestados por el Centro están avalados por el Ministerio del Interior y de Justicia y cuentan con el respaldo de la Constitución política, leyes y normas.
- Privacidad. El proceso se desarrolla solo en presencia de las partes y el Centro garantiza total privacidad de lo pactado.

➤ Gratuito. Los servicios prestados por el Centro de Conciliación y/o Arbitraje serán completamente gratis, el usuario debe acarrear con unos gastos mínimos de papelería y fotocopias.

➤ La atención a los usuarios será con sentido humano, esto para posicionarnos en la población de bajos recursos económicos, para que vean en nosotros un camino a la solución de sus diferencias.

Mediante la aplicación de esta serie de estrategias, el Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga, quiere lograr un posicionamiento en la población y ser reconocida por su labor en la región.

4.2 PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INTEGRAL DE MARKETING

4.2.1 Programa de Publicidad. La publicidad en el Centro de Conciliación y/o Arbitraje, es una de las herramientas más importantes para dar a conocer el centro y los servicios que prestará, con esto se espera captar la mayor cantidad de usuarios, ya que el éxito del funcionamiento de esta entidad depende expresamente de la aceptación de la comunidad en los estratos 1 y 2, por la cual se realiza esta labor.

4.2.2 Programa de Relaciones Públicas. Para el Centro de Conciliación y/o Arbitraje del consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga, el manejo de las relaciones públicas hace parte fundamental del desarrollo del proyecto, teniendo en cuenta la importancia que los operadores de justicia ordinaria conozcan la labor que va a desarrollar en Centro de Conciliación y/o Arbitraje en el Municipio de Piedecuesta, con el fin de lograr que remitan a posibles usuarios de los servicios que se ofrecerán. Por otro lado la interacción con los Jueces de Paz, quienes son los que vienen prestando de alguna forma Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, será indispensable para la gestión del conocimiento de los Estudiantes quienes harán de Conciliadores y/o Árbitros en el Centro de Conciliación y/o Arbitraje de la UPB-B/manga.

4.2.3 Estrategias Publicitarias. El Centro de Conciliación y/o Arbitraje del consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga, será una entidad prestadora de servicios de Conciliación y/o Arbitraje para personas de escasos recursos ubicadas en los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta, basado en lo anterior la campaña publicitaria estará fundamentada a sensibilizar a la población para el uso de Mecanismos Alternativos para la solución de sus conflictos. Como estrategia de publicidad, lo que se busca es generar la inquietud del tipo de servicio que se ofrecerá para ello, se hará uso de volantes media carta, afiches media carta, vallas, pasacalles, pendones, aviso luminoso, gorras y botones donde se promueva las ventajas que acarrea arreglar los pleitos por medio del diálogo.

4.2.4 Logotipo. Lo que busca el Centro de Conciliación y/o Arbitraje del consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga, es generar un impacto social y un alto grado de recordación a las personas de los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta, para ello se diseñó un logo que es armónico a los objetivos de la entidad. El logo es un círculo, el cual representa una mesa redonda en la que todos los integrantes de ella son iguales, dentro del círculo se encuentran dos manos simbolizando que todo está bien y que las diferencias se han superado, tienen los colores de la universidad para representar la labor social de la institución, en la parte inferior central, se puede ver el logotipo de la Universidad Pontificia Bolivariana, con esto se quiere personificar el trabajo de los Estudiantes de Derecho que harán el papel de Conciliadores y/o Árbitros.

Figura 7. Logotipo



Fuente. REMOLINA, Jacqueline. Comunicadora Social y Periodista.

4.2.5 Slogan. El slogan hace parte del proceso de generar el impacto social y la recordación que se desea. Para la creación del slogan se analizó la labor que viene realizando la Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga, desde el Centro de Proyección Social Ubicado en el Municipio de Piedecuesta y el papel que desarrollará el Centro de Conciliación y/o Arbitraje en toda esta tarea de brindar oportunidad a la población menos favorecida de la región. Basados en lo anterior, el Slogan es:

Figura 8. Eslogan



4.3 PROGRAMA DEL SERVICIO AL CLIENTE

El Centro de Conciliación y/o Arbitraje adscrito al Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana -Bucaramanga, en busca de mejorar día a día la calidad de los servicios que prestará, por medio de los Estudiantes que harán de Conciliadores y/o Árbitros, después de cada proceso serán los encargados de realizar una encuesta donde evaluarán la calidad del servicio al cual tuvieron acceso los usuarios, de igual manera se colocará un buzón de sugerencias donde los clientes que no les gusta expresar directamente sus pensamientos, puedan dar su percepción del servicio y recomendaciones para mejorar el servicio.

4.4 PROGRAMA DE EDUCACIÓN CONTINÚA

El éxito del nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, radicará en ofrecer continuamente alternativas educativas de actualización y especialización en todos y cada uno de los temas concernientes a conciliación y/o arbitraje, para lo cual se deben generar programas de capacitación y divulgación universitaria que lo fundamenten y lo impulsen

Las capacitaciones para los estudiantes que ingresaran a la práctica de Consultorio Jurídico, deben basarse en temas referentes a los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, dentro de los cuales se destacan:

- ✓ Teoría y Dinámica del Conflicto
- ✓ Técnicas y habilidades de comunicación
- ✓ Origen de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos
- ✓ La Conciliación
- ✓ Características y diferencias de la Conciliación frente a los demás Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
- ✓ El conciliador: actitudes y valores
- ✓ Régimen Disciplinario e Inhabilidades de los Conciliadores
- ✓ El Perdón
- ✓ El Acta de Conciliación: su Importancia, Aspectos jurídicos y Efectos.
- ✓ La Conciliación en agrario
- ✓ La Conciliación en laboral
- ✓ La Conciliación en penal
- ✓ La Conciliación en familia
- ✓ La Conciliación en civil y comercial
- ✓ La Conciliación en Derecho Político
- ✓ La Audiencia de Conciliación: Fases y Técnicas

De igual manera la universidad debe comunicar a los estudiantes sobre conferencias de actualización a nivel regional y nacional, a las cuales puedan asistir ya sea a costo del estudiante o con una ayuda parcial o total de la Universidad Pontificia Bolivariana.

4.5 PLAN DE ACCIÓN

A continuación se presenta el plan de acción propuesto para hacer más eficiente la labor que prestará el Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, es importante que quien haga las veces de Director/a del Centro, promueva el cumplimiento y seguimiento de cada una de las acciones. Ver cuadro 36.

Cuadro 36. Plan de Acción

Estrategia	Objetivos	Acción Táctica	Responsable	Tiempo	Presupuesto
Penetración del mercado	✓ Vincular a todos los estudiantes de séptimo a décimo semestre de Derecho de la UPB Bucaramanga, en actividades que divulguen los servicios que ofrece el nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje	<p>Visitas domiciliarias en fines de semana a la población objeto.</p> <p>Entregar en cada visita un folleto que contenga la información institucional del Centro, así como los servicios y beneficios.</p>	Director del Centro	Trimestral	<p>NA</p> <p>\$250.000</p>
Desarrollo del Servicio	✓ Interactuar con todas las entidades que prestan servicios como Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, a fin de mantener un análisis en tiempo real de la problemática social que enfrenta el Municipio de Piedecuesta.	Proponer foros cada seis meses con todos los directores o representantes de las diferentes entidades que laboran como Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos	Director del Centro	Semestral	\$200.000

	<p>✓ Realizar actividades con el personal que labora en el Centro, a fin de participar activamente en la solución de conflictos.</p> <p>✓ Promover acciones que contribuyan a disminuir los índices de violencia en la población del Municipio de Piedecuesta</p>	<p>Programar reuniones mensuales o cuando las circunstancias así lo ameriten que permitan evaluar el desempeño del centro.</p> <p>Efectuar convenios con instituciones educativas del sector público a fin de brindar espacios en donde se eduque al niño en el fortalecimiento de valores que lo lleven a vivir en armonía en la sociedad</p>		<p>Mensual</p> <p>De acuerdo a cronograma de acción</p>	<p>NA</p> <p>NA</p>
--	---	--	--	---	---------------------

4.6 INDICADORES DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO

Todas las actividades pueden medirse con parámetros que enfocados a la toma de decisiones son señales para monitorear la gestión, así se asegura que las actividades vayan en el sentido correcto y permiten evaluar los resultados de una gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades. Estas señales son conocidas como indicadores de gestión²⁴.

El Plan de Marketing debe tener un seguimiento para verificar si las acciones seleccionadas para dar a conocer el nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga han sido las correctas o si por el contrario es necesario hacer una revisión de ellas para mejorar los resultados logrados en cada periodo evaluado.

A continuación se presentan los indicadores recomendados para cada estrategia para el seguimiento de plan propuesto.

Índice de actividades propuestas y cumplidas. Con este indicador se medirá en forma porcentual el cumplimiento de las actividades planeadas para posicionar el Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

$$APC = \frac{\text{No. de actividades cumplidas}}{\text{No. de actividades planeadas}} * 100$$

Índice de inasistencia de las partes. Permite cuantificar el porcentaje de casos conciliables que no se pueden procesar por inasistencia de alguna de las partes.

$$IIP = \frac{\text{No. inasistencias}}{\text{No. de citaciones enviadas}} * 100$$

²⁴ PÉREZ JARAMILLO, Carlos Mario. Los Indicadores de Gestión. [on line] <http://www.esuela.gobierno.org/inputs/los%20indicadores%20de%20gestion.pdf>. Consultado Octubre de 2009.

Aumento del número de servicios. Con este indicador se medirá la efectividad porcentual del programa de publicidad y promoción para captar nuevos clientes.

$$AS = \frac{\# \text{ Servicios del último periodo} - \# \text{ Servicios del penúltimo periodo}}{\# \text{ Servicios del último periodo}} * 100$$

Publicidad. Este índice suministra información sobre la labor publicitaria desarrollada por parte de la Universidad Pontificia Bolivariana, en relación con los medios publicitarios elegidos para a conocer el nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

$$P = \frac{\text{No de actividades ejecutadas publicitarias}}{\text{No. de actividades publicitarias programadas}} * 100$$

Efectividad del Centro. Mide el compromiso que ha tenido el Centro de Conciliación en la prestación de cada uno de los servicios en determinado periodo.

$$EC = \frac{\# \text{ de casos conciliados}}{\# \text{ total de casos}} * 100$$

Imposibilidad del Centro. Mide el porcentaje de casos que llegan al Centro de Conciliación y/o Arbitraje que no pueden ser ejecutados.

$$IC = \frac{\# \text{ de casos no conciliables}}{\# \text{ total de casos}} * 100$$

De igual manera es importante establecer parámetros que permitan analizar hacia que rangos de la población se direccionan más los casos de conflicto, para ello es necesario tener en cuenta: edad, sexo, ocupación u oficio y tipo de conflicto.

Otro de los aspectos que evalúa la calidad del servicio es el Grado de Satisfacción de los Usuarios.

Para medir el grado de satisfacción de los futuros usuarios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia

Bolivariana, seccional Bucaramanga, se aplicarán encuestas aleatorias a los usuarios directos del servicio, con el fin de aplicar preventivos, correctivos o mejoras.

1. En una escala de 0 a 5, donde 0 es completamente malo y 5 es Muy Bueno, califique los siguientes aspectos del servicio prestado por el Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana. Ver cuadro 37.

Cuadro 37. Grado de satisfacción de los usuarios

ASPECTOS DEL SERVICIO	0	1	2	3	4	5
Atención al Usuario						
Asesoría en el Proceso						
Calidad Humana						
Instalaciones						
Servicio Prestado						
Profesionalismo del Conciliador y del Árbitro						
Efectividad del trámite Conciliatorio						

A través de qué medio se enteró de la existencia del Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

- a. ___ Medios impresos (volantes, folletos, pasacalles, aviso)
- b. ___ Medios de comunicación (radio)
- c. ___ Consultorio Jurídico
- d. ___ Amigo o conocido
- e. ___ Otro, ¿cuál? _____

Observaciones o críticas:

4.7 MAPA DE RIESGOS

Toda actividad que involucra resolución de conflictos involucra la presencia de riesgos tanto por la demanda misma del tipo de servicio como por el manejo que se le dé a éste.

Cuadro 38. Mapa de riesgos

Riesgo	Descripción	Consecuencias	Preventivas	Correctivas
Ausencia o inasistencia del Conciliador	Situaciones ocasionales e imprevistas que impidan el cumplimiento de su labor	Disminución del índice de conciliaciones y/o arbitrajes asesorados	Permanencia constante de conciliadores que cubran eventualidades	Rediseñar programas de contingencia
Ausencia o inasistencia de las partes involucradas en el proceso conciliatorio y/o arbitraje	Situaciones derivadas del interés de una o las dos partes en solucionar el conflicto.	Retraso en la solución del proceso conciliatorio	Informar a la población objeto sobre las consecuencias que conlleva una inasistencia a un proceso	Rediseñar programas de contingencia
Envío de citaciones	Demora en la entrega ocasionadas por información incorrecta sobre ubicación	Inasistencia de alguna de las partes	Comprobar vía telefónica los datos de los usuarios	Actualizar la base de datos
Salas de Audiencias	Falta de espacio para desarrollar los procesos	Congestión y desmotivación de los usuarios	Disponer de otro salón para ejecutar los procesos	Reubicación de la distribución de planta
Fracaso del intento conciliatorio	Negación de una o las dos partes en el proceso	Bajo índice de conciliaciones logradas. Baja efectividad del servicio	Capacitación constante a conciliadores tanto en el manejo del proceso como en la actitud de los usuarios	Analizar los sistemas de evaluación que se han creado para tomar decisiones al respecto.

4.8 CONCLUSIONES DEL PLAN DE MARKETING

El Plan de Marketing, es de gran ayuda para directivos y en general para cualquier persona que adelante algún tipo de gestión dentro de cualquier organización, para ello se requiere información relevante referente a los servicios, los mercados, los competidores y usuarios.

Particularmente lo que se busca es dar a conocer el Centro de Conciliación y/o Arbitraje de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, para ello se diseñó una campaña publicitaria en medios impresos y en medios de comunicación, la primera será propuesta por el autor del presente documento y la segunda estará a cargo del área de divulgación de la UPB.

El presupuesto que la Universidad Pontificia Bolivariana disponga para mercadeo y publicidad, será invertido en volantes media carta, afiches media carta, hojas y sobres membreteados, tarjetas de presentación, pasacalles y pendones que contendrán información de contacto del Centro de Conciliación y/o Arbitraje, así como frases alusivas a los beneficios de tener una convivencia pacífica libre de desavenencias que hostiguen un ambiente de armonía en la comunidad del Municipio de Piedecuesta, específicamente en los estratos 1 y 2, por ser considerados no solo los de menor capacidad económica sino también los de mayor problemática social. Ver cotizaciones en el Anexo D.

De igual manera se realizó el logo del Centro con los colores emblemáticos de la UPB y con el logotipo de esta última, esbozando en su diseño un sentido de unión y de universalidad hacia una convivencia pacífica.

Para finalizar se realizaron los indicadores de gestión y seguimiento que permiten establecer de manera cuantitativa y cualitativa los resultados arrojados por el centro tanto en la prestación del servicio como en la efectividad de los resultados obtenidos para cada caso en particular.

5. ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

5.1 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

5.1.1 Declaración de la misión

El Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, brinda a la comunidad de escasos recursos socioeconómicos del Municipio de Piedecuesta mecanismos alternativos de solución de conflictos, propiciando intercambios comunicativos que hagan posible la solución de problemas jurídicos que admitan transacción, desistimiento, conciliación y que expresamente autorice la ley.

5.1.2 Declaración de la visión

El Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, busca posicionarse dentro de la Comunidad de escasos recursos socioeconómicos del Municipio de Piedecuesta como una alternativa de acceso a la justicia que optimice la construcción de acuerdos conciliatorios en la solución de sus conflictos sociales, teniendo como base el diálogo y la comunicación.

5.1.3 Formulación de objetivos y estrategias

Prestar servicios de asistencia jurídica gratuita a todas las personas de escasos recursos económicos del Municipio de Piedecuesta que así lo soliciten, tanto judicial como extrajudicialmente, en las diferentes áreas del Derecho conforme a las competencias legales existentes sobre el particular.

- Desarrollar el plan de prácticas que se mencionan en el Artículo 3 del Decreto 0765 de 1977, las cuales deben ser realizadas por los alumnos de los dos últimos años del programa de Derecho.
- Adelantar procesos judiciales y administrativos
- Atender requerimientos de los despachos judiciales.

- Absolver consultas, liquidaciones laborales, Derechos de Petición, Tutelas, Conciliaciones, etc., y realizar las investigaciones que se les asignen.

5.1.4 Estructura organizacional. El nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga contará con una estructura plana, conformada por el Director del Centro de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, secretaria, monitores y estudiantes que harán las veces de conciliadores.

Figura 9. Organigrama



5.1.5 Definición de la planta de personal. Para el funcionamiento del nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la UPB seccional Bucaramanga, se requieren crear cuatro perfiles de cargos, los cuales tendrán funciones específicas que le competen y garanticen la efectividad en la prestación de los servicios que ofrecerá este nuevo centro, son éstos:

- Director Centro de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
- Secretaria
- Asesor
- Estudiantes en práctica

Cuadro 39. Perfil y funciones del Director del Centro de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación y/o Arbitraje de la UPB.

DIRECTOR		
NOMBRE DEL CARGO		DEPARTAMENTO
Director del Centro		Administrativo
Supervisa a:		JEFE INMEDIATO
Secretaria, monitor y estudiantes en práctica		Director de Facultad de Derecho
MISIÓN		
Ejercer vigilancia y control en todas las actividades inherentes al Consultorio Jurídico en procura de su buena marcha; trazar las estrategias de trabajo a fin de conseguir la optimización del funcionamiento del Centro de Conciliación.		
PERFIL	ACADEMICO	Abogado titulado
	EXPERIENCIA LABORAL	Contar con una experiencia en docencia universitaria o en la práctica profesional no inferior a cinco (5) años, debiendo además ejercer Docencia Universitaria en la Facultad de Derecho o ser abogado de pobres del Servicio Jurídico Popular.
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Impartir las órdenes que sean necesarias con el fin de alcanzar los objetivos del Servicio Conciliatorio. • Postular los candidatos asesores a diferentes áreas cuando se presenten vacantes o haya necesidad de aumentar su número. • Designar, confirmar y posesionar a los asesores; lo mismo que prescindir de sus servicios. • Promover reuniones entre los asesores y estudiantes con el fin de unificar criterios de interpretación legal, en procura de alcanzar la mayor actualización doctrinaria y jurisprudencial. • Brindar asesoría a los alumnos y asesores. • Autorizar todos los poderes que se otorguen a los alumnos para actuar ante los diferentes despachos judiciales o administrativos. 		

- Expedir con destino a los diferentes despachos, las autorizaciones a los alumnos para que actúen en los negocios asignados.
- Expedir las constancias de terminación de monitoria.
- Expedir constancias generales.
- Investigar y sancionar a los alumnos y asesores cuando hubiere lugar de ello, dentro de su competencia y dar traslado de aquellas que no lo fueren a las autoridades competentes, según lo establecido en el Régimen Discente de la Universidad o en el Reglamento de la Facultad de Derecho.
- Efectuar el reparto de los negocios o procesos a que alude el Artículo 16, literal a, de éste Reglamento.
- Proponer reformas al Reglamento del Centro de Conciliación y/o Arbitraje.
- Desarrollar y reglamentar por vía de resoluciones internas, la normatividad de este Reglamento.
- Las demás que le sean asignadas por el superior inmediato, y acordes con la naturaleza del cargo.

Historial de Revisión

Versión	Descripción	Fecha

Cuadro 40. Perfil y funciones de la Secretaria del Centro de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación y/o Arbitraje de la UPB.

SECRETARIA	
NOMBRE DEL CARGO	DEPARTAMENTO
Secretaria	Administrativo
Supervisa a:	JEFE INMEDIATO
Ninguno	Director Centro de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
MISIÓN	
La Secretaría del Centro ejerce, por disposición de la UPB, las funciones que corresponden a los cargos de un Secretario General del Centro de Conciliación, y/o Arbitraje.	
PER	ACADEMICO
EL	Bachiller comercial preferiblemente con CAP del Sena

EXPERIENCIA LABORAL	Dos (2) años de experiencia
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y radicar las solicitudes de Conciliación. • Entregar las constancias expedidas por los Conciliadores a los usuarios que las soliciten. • Radicar las Actas de Conciliación y las Constancias, llevando con diligencia y cuidado los libros que ordene la Ley. • Recibir, controlar y orientar a las personas que ingresen al Centro de Conciliación de acuerdo con la naturaleza y materia de la consulta. • Llevar bajo su entera responsabilidad el Archivo general del Centro de Conciliación. • Llevar todos los libros reglamentarios del Centro de Conciliación. • Hacer las veces de Secretario del Comité Asesor. • Controlar la asistencia de los Conciliadores a las audiencias, vigilar el proceso de citación de los usuarios a las audiencias, velar por los turnos de los conciliadores y elaborar el calendario de audiencias de acuerdo a la disponibilidad de salas. • Colaborar en la elaboración de cartas, oficios y demás documentos que requiera el Centro de Conciliación para su eficiente funcionamiento. • Administrar la distribución de la papelería, velar por el mantenimiento de todos los útiles y equipos e implementos de trabajo al servicio del Centro de Conciliación. • Colaborar con la realización de los cursos de Conciliación dictados a los Conciliadores universitarios y demás que se programen. • Elaborar las estadísticas semestrales de las audiencias y diligencias celebradas en el Centro de Conciliación. • Las demás funciones que resulten de la naturaleza misma del cargo. 	
Historial de Revisión	
Versión	Descripción
	Fecha

Cuadro 41. Perfil y funciones del Monitor del Centro de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación y/o Arbitraje de la UPB.

MONITOR	
NOMBRE DEL CARGO	DEPARTAMENTO
Monitor	Administrativo
Supervisa a: Estudiantes	JEFE INMEDIATO
Ninguno	Director Centro de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
MISIÓN	
Ejercer las labores de asistente docente de Director del consultorio Jurídico que de acuerdo a lo establecido en el Artículo 23 ordinal 1 del Decreto 3200 de 1979.	

PERFIL	ACADEMICO	<p>Haber cursado y aprobado los estudios reglamentarios en la facultad de Derecho, con un promedio acumulado no inferior a cuatro cero (4.0).</p> <p>La facultad presentará los candidatos teniendo en cuenta además las capacidades del alumno en materias prácticas y el trato humano y pedagógico.</p> <p>No haber sido sancionado disciplinaria o académicamente conforme al Reglamento del Consultorio Jurídico o al Régimen Discente de la Universidad.</p> <p>Poseer la licencia temporal que otorga el tribunal superior del Distrito Judicial, de acuerdo con el Decreto 196 de 1971.</p> <p>Haber formulado dentro del plazo que el Director del Consultorio Jurídico señale, la solicitud para ocupar el cargo.</p> <p>Haber cursado y aprobado el curso para asesores.</p> <p>Haberse destacado por su responsabilidad y diligencia en la tramitación de los asuntos a él encomendados durante los dos años de Consultorio Jurídico.</p>
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Para cumplir con el requisito de Judicatura, deberán permanecer vinculados al Consultorio Jurídico durante un año calendario y tramitar un mínimo de quince (15) procesos, sin perjuicio de que las necesidades con Consultorio Jurídico impliquen la atención de un número mayor. • Actuar dentro del Consultorio Jurídico como monitor asistente docente del Director. • Atender en primera instancia a los usuarios de servicios y efectuar el reparto de los negocios entre los alumnos. • Reportar semanalmente a la Dirección las faltas de asistencia y los retardos en que incurran los alumnos. • Ejercer la debida vigilancia y control sobre los asuntos y negocios encomendados a los estudiantes a su cargo. • Elaborar la estadística mensual sobre el trabajo realizado por los alumnos. • Comunicar al Director o los Asesores las faltas cometidas por los alumnos, así como las observaciones que se hubieran hecho a los mismos. • Al finalizar el respectivo año académico y en la fecha que el Director del 		

Consultorio Jurídico señale, presentar un informe evaluado cualitativamente la actividad desarrollada por cada uno de los alumnos a su cargo, el cual será tenido en cuenta para la calificación.

- Verificar que todos los trabajos entregados por los alumnos a su cargo, tengan el visto bueno del Asesor del área correspondiente.
- Las demás funciones que les señale el Director del Consultorio Jurídico o los Asesores.

Historial de Revisión

Versión	Descripción	Fecha

Cuadro 42. Perfil y funciones del Estudiante en práctica del Centro de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación y/o Arbitraje de la UPB.

ESTUDIANTE EN PRÁCTICA		
NOMBRE DEL CARGO		DEPARTAMENTO
Estudiante en práctica		Administrativo
Supervisa a:		JEFE INMEDIATO
Ninguno		Monitor
MISIÓN		
Cumplir con las obligaciones como miembros del Consultorio Jurídico durante el periodo lectivo		
PERFIL	ACADEMICO	<p>A efectos de realizar su práctica en el Consultorio Jurídico los estudiantes de Derecho deberán cumplir con una carga académica mínima en Mecanismos Alternativos de Solución de conflictos y haber cursado y aprobado la capacitación como Conciliadores Universitarios en Derecho programada por la Facultad de Derecho de la Universidad Industrial de Santander</p> <p>Ser estudiante activo del Consultorio Jurídico</p> <p>Tener el certificado de Conciliador</p>
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Actuar como conciliadores en los asuntos que por cuantía y naturaleza sean competencia de los Consultorios Jurídicos. • Elaborar por entrevista con el usuario la solicitud de Conciliación. • Estudiar y presentar informe sobre la solicitud de conciliación al Asesor en Conciliación, pidiendo la autorización para citar a la audiencia cuando sea del caso hacerlo. • Citar a las partes y a todos los que considere que debe participar en la audiencia de conformidad con lo dispuesto en la ley, previa autorización del Asesor en Conciliación. • Desarrollar todas las diligencias necesarias para hacer concurrir a quienes, en su criterio, deban asistir a la audiencia. 		

- Ilustrar a los comparecientes sobre el objeto, alcance y límites de la Conciliación.
- Motivar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo con base en los hechos tratados en la Audiencia.
- Formular propuestas de arreglo.
- Levantar el Acta de la Audiencia de Conciliación
- Registrar el Acta de la Audiencia de Conciliación de conformidad con lo previsto por la ley.
- Velar porque no se menoscaben los derechos ciertos e indiscutibles, así como los derechos mínimos e intransigibles.
- Permanecer en la sede del Centro de Conciliación durante los turnos establecidos.
- Asistir a todo el programa de educación continuada que se desarrolle en capacitación y actualización del Centro de Conciliación.
- Realizar el seguimiento correspondiente a los acuerdos para verificar su cumplimiento.
- Promover la Conciliación como alternativa optima para la solución de conflictos, que garantiza el acceso a la justicia.

Historial de Revisión

Versión	Descripción	Fecha

5.2 COMPETENCIA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN

Es importante hacer una revisión legal de las funciones que puede ejercer el nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje teniendo en cuenta que es un ente adscrito al Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga.

En su defecto la ley 583 de Junio 12 de 2000, modificó los artículos 30 y 39 del Decreto 196 de 1971, estableciendo los asuntos dentro de los cuales, los alumnos que pertenezcan a los Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho pueden litigar en causa ajena, actuando como abogados de pobres en²⁵:

²⁵ Ley 583 de 2000. Diario Oficial No. 44.042, De 13 De Junio De 2000. [on line] http://www.tecnar.edu.co/new/media/pdfs/ley_538_2000.pdf

1. En los procesos penales de que conocen los jueces municipales y los fiscales delegados ante éstos, así como las autoridades de policía, en condición de apoderados de los implicados.
2. En los procesos penales de competencia de la jurisdicción ordinaria, como representantes de la parte civil.
3. De oficio, en los procesos penales como voceros o defensores en audiencia.
4. En los procesos laborales, en que la cuantía de la pretensión no exceda de 20 salarios mínimos legales mensuales vigentes y en las diligencias administrativas de conciliación en materia laboral.
5. En los procesos civiles de que conocen los jueces municipales en única instancia.
6. En los procesos de alimentos que se adelanten ante los jueces de familia.
7. De oficio, en los procesos disciplinarios de competencia de las personerías municipales y la Procuraduría General de la Nación.
8. De oficio, en los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías municipales, distritales, departamentales y General de la República.
9. De oficio, en los procesos administrativos de carácter sancionatorio que adelanten las autoridades administrativas, los organismos de control y las entidades constitucionales autónomas.

Definido legalmente la competencia de los Consultorios Jurídicos se asumen estas mismas normas como propias por ser los Centros de Conciliación institutos adscritos a éstos, es decir se regirán por las mismas normas en cuanto a su competencia, su calidad de conciliables, la naturaleza del asunto y su cuantía

Porque precisamente la Ley 640 de 2001 en su artículo 11²⁶, indica que los Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho organizarán sus propios Centros de Conciliación para que conozcan de todas aquellas materias de naturaleza Conciliable, por ser transigibles, conciliables, desistibles y estar expresamente autorizadas por la Ley, de acuerdo a las siguientes reglas:

1. Los estudiantes podrán actuar como conciliadores solo en los asuntos que por cuantía sean competencia de los consultorios jurídicos.
2. En los asuntos que superen la cuantía de competencia de los consultorios jurídicos, los estudiantes serán auxiliares de los abogados que actúen como conciliadores.
3. Las conciliaciones realizadas en estos centros de conciliación deberán llevar la firma del director del mismo o del asesor del área sobre la cual se trate el tema a conciliar.
4. Cuando la conciliación se realice directamente el Director o el asesor del área correspondiente no operará la limitante por cuantía de que trate el numeral 1 de este artículo

De acuerdo a la Ley 640 de 2001 es importante tener en cuenta que la cuantía de los asuntos a atender puede superar la de los estudiantes, pero que en todo caso se debe tener la constante del usuario que debe seguir siendo una persona de escasos recursos económicos.

Será del Reglamento del Centro de Conciliación el señalar la cuantía máxima que atenderán los Abogados inscritos como Conciliadores.

Ahora según la Reforma del Código de Procedimiento Penal (Ley 906 de 2004), la legislación procesal penal, ha marcado una pauta nueva en el ordenamiento jurídico

²⁶ Ley 640 de 2001. Artículo 11. Diario Oficial No. 44.303 de 24 de enero de 2001 [on line] http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2001/ley_0640_2001.html

colombiano, estableciéndose un cambio en el sistema judicial, el cual entró en vigencia hacia el mes de Junio de 2005.

El artículo 19 de la ley en mención, abre la posibilidad de la conciliación en todas las materias que sean susceptibles de transacción, desistimiento y conciliación, ante los conciliadores de centros de conciliación, ante los servidores públicos facultados para conciliar y los notarios²⁷.

En materia Civil se indica que es requisito de procedibilidad en los procesos declarativos que deban tramitarse a través del procedimiento ordinario o abreviado, con excepción de los de expropiación y los divisorios (art. 38), y en familia se especifica en el art. 40 los asuntos susceptibles de conciliación y que tienen el mismo requisito:

1. Controversias sobre la custodia y el régimen de visitas sobre menores e incapaces.
2. Asuntos relacionados con las obligaciones alimentarias
3. Declaración de la unión marital de hecho, su disolución y la liquidación de la sociedad patrimonial.
4. Rescisión de la partición en las sucesiones y en las liquidaciones de sociedad conyugal o de sociedad patrimonial entre compañeros permanentes.
5. Conflictos sobre capitulaciones matrimoniales.
6. Controversias entre cónyuges sobre la dirección conjunta del hogar y entre padres sobre el ejercicio de la autoridad paterna o la patria potestad.
7. Separación de bienes y de cuerpos.

La construcción de acuerdos es voluntaria pero no lo es la asistencia a la audiencia y en caso de incumplimiento injustificado esto acarrea multas, de acuerdo a lo establecido en la legislación: en Colombia el no asistir a Conciliación extrajudicial en derecho y que además sea requisito de procedibilidad, una vez instaurada 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 en favor del Consejo Superior de la Judicatura, además, en materia civil, la

²⁷ GALVIS PADILLA, Alirio. Abogado Conciliador Mediador [on line] http://www.cejamericas.org/doc/documentos/ARTICULO_COLOMBO_ARGENTINA.pdf. Consultado octubre de 2009.

conducta podrá ser considerada como *indicio grave* en contra de las pretensiones o de las excepciones de mérito en un eventual proceso judicial.

5.3 PROCEDIMIENTO DE CONSTITUCIÓN²⁸

Los artículos 10 y 11 de la Ley 640 de 2001 y el artículo 92 de la Ley 446 de 1998 autorizan a las entidades públicas, personas jurídicas sin ánimo de lucro, consultorios jurídicos de las facultades de derecho y a las facultades de ciencias humanas y sociales de las universidades a crear centros de conciliación.

Los centros de conciliación son entidades autorizadas para funcionar por el Ministerio del Interior y de Justicia de conformidad con los artículos 91 y 113 de la Ley 446 de 1998. En virtud de los anteriores, la Resolución 1342 de 2004 del Ministerio del Interior y de Justicia establece los requisitos para la creación de centros de conciliación y/o arbitraje.

Los requisitos establecidos en la Resolución 1342 de 2004 del Ministerio del Interior y de Justicia para crear un centro de conciliación y/o arbitraje son:

1. Solicitud por escrito del representante legal de la persona interesada en la autorización de la creación de centro de conciliación y/o arbitraje al Ministerio del Interior y de Justicia.
2. Certificar la existencia y representación legal de la persona solicitante, así como su condición de persona jurídica sin ánimo de lucro, entidad pública, facultad de ciencias humanas y sociales, consultorio jurídico de una facultad de derecho y, en general, la calidad de persona autorizada por la Ley para crear centros de conciliación y/o arbitraje.
3. Presentar un estudio de factibilidad coherente y razonable que cumpla con criterios de conveniencia y oportunidad soportado en información verificable que contenga:
 - a) La ubicación del centro: Consiste en el conocimiento que la persona solicitante debe tener sobre las condiciones sociales, económicas, políticas, culturales, entre otras, de la

²⁸ Requisitos para la Creación un Centro de Conciliación y/o Arbitraje [on line] http://www.conciliacion.gov.co/paginas_detalle.aspx?idp=33. Consultado Octubre de 2009

población ubicada en el área de influencia del futuro centro, que le permitirá establecer la conveniencia y oportunidad para la creación del mismo, el cual deberá responder a unas necesidades especiales en materia de resolución de conflictos dirigido a una población objeto determinada.

b) Tipología del conflicto: hace referencia al estudio que la persona interesada debe hacer de los tipos de controversias que se presentan en la población objeto, para determinar la conveniencia y oportunidad de los servicios que ofrecerá el centro de conciliación y/o arbitraje para solucionar dichos conflictos.

c) Estimación de la demanda del servicio: De conformidad con la ubicación del centro y la tipología del conflicto la entidad interesada deberá presentar un análisis de la relación oferta-demanda de los conflictos que se presentan y las alternativas para su solución (justicia formal e informal) con el fin de establecer una proyección de los casos que se espera atender.

d) Organización administrativa del centro: Consiste en la estructura funcional del centro para ofrecer sus servicios, entendida ésta como el personal que desarrollará las actividades del centro con eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta la ubicación del centro, tipología del conflicto, demanda del servicio, es decir, los factores necesarios de ingeniería institucional.

e) Estrategia de divulgación: El centro de conciliación y/o arbitraje deberá contar con una estrategia de divulgación de los servicios que prestará (conciliación, asesorías, capacitaciones, etc.) a la población objeto teniendo en cuenta los resultados de la investigación de ubicación del centro, tipología del conflicto y demanda del servicio.

f) Sistema de evaluación y seguimiento: El centro de conciliación y/o arbitraje deberá contar con un proyecto de evaluación y seguimiento a los servicios que presta a la comunidad el cual incluirá indicadores de gestión, grados de satisfacción, cumplimiento de acuerdos, atención de quejas y reclamos, procedimiento para la atención en los casos de incumplimiento de los acuerdos o reincidencia del conflicto, y mapa de riesgos.

g) Programa de educación continuada: el centro de conciliación y/o arbitraje deberá contar con un programa de educación continuada entendido como la capacitación interna (funcionarios del centro) en mecanismos alternativos de solución de conflictos y gerencia de recursos. Con la realización de este tipo de actividades, se busca que las personas vinculadas al centro cuenten con un mecanismo de actualización constante sobre la materia de competencia.

h). Recursos logísticos y físicos: La persona interesada deberá demostrar que cuenta con los recursos logísticos, físicos necesarios para prestar con eficiencia y eficacia los servicios planeados o presentar un proyecto factibilidad para la consecución de los mismos.

i) Recursos financieros: La persona interesada deberá demostrar que cuenta con los recursos financieros necesarios para prestar con eficiencia y eficacia los servicios planeados o presentar un proyecto factibilidad para la consecución de los mismos. Para esto deberá aportar un informe en el cual se relacionen las fuentes de financiación que tendrá el centro, así como sus ingresos y egresos. Dichos recursos deben garantizar la sostenibilidad y crecimiento del centro.

j) Reglamento interno: el centro de conciliación y/o arbitraje que deberá tener un reglamento interno que incluya como mínimo: (i) Las políticas y parámetros que garanticen la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que preste el centro; (ii) principios del centro; (iii) requisitos, nombramiento y funciones de cada una de la personas que hacen parte del centro; (iv) procedimiento de conciliación, arbitraje, entre otros; (v) forma de reparto de los casos que se soliciten; (vi) causales y procedimiento de las sanciones a las personas que hacen parte del centro; (vii) código de ética de las personas que hacen parte del centro; (viii) tarifas de los servicios; (ix) deberes y obligaciones de las personas que hacen parte del centro.

k) Reglamento de arbitraje institucional: El centro que preste el servicio de arbitraje deberá presentar un procedimiento arbitral institucional el cual debe incluir las tarifas por los servicios.

I) Lista de conciliadores: el centro deberá contar con una lista oficial de conciliadores los cuales deberán acreditar su capacitación de conformidad con las normas vigentes sobre la materia.

II) Otros mecanismos alternativos de solución de conflictos: los centros que presten servicios en otros mecanismos alternativos de solución de conflictos diferentes a la conciliación y el arbitraje deberán cumplir con las normas vigentes sobre la materia y deberán estar incluidos en el estudio de factibilidad a que se refieren los literales a) a I) de la presente Resolución.

5.4 GESTIONES DE LEGALIZACIÓN LABORAL

Todo lo referente a la contratación del personal requerido para la puesta en marcha del nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga estará a cargo del área de contratación de la UPB. Es necesario aclarar que a pesar que la Universidad Pontificia Bolivariana es la principal fuente de asignación de recursos, los salarios enunciados corresponderán al 50% de lo que realmente devengan cada una de estas personas, el otro 50% se cargara al Consultorio Jurídico, esto debido a que no se puede dar todo el peso al Centro de Conciliación. Ver cuadro 43.

Cuadro 43. Distribución salarial

Concepto	Salario Asignado Centro de Conciliación
Salario Directora con sobresueldo incluido	\$1.291.319
Salario Secretaria	\$386.121
Salario Asesor	\$1.097.006

Fuente. TRESPALACIOS VILLAMIZAR, María Clara. Secretaria Departamento de Relaciones Laborales y Desarrollo de Personal. Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga. Octubre 26 de 2009.

5.5 REGLAMENTO INTERNO

El Reglamento Interno de Trabajo es un instrumento de decisión que permite de manera eficiente definir las responsabilidades del personal que laborará en el nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga. Ver Anexo E.

5.6 CONCLUSIÓN DEL ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL

Definida la organización administrativa en donde se estableció la misión, la visión, objetivos y estrategias bajo las cuales se regirá el nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, se hace necesario para la prestación de los diferentes servicios los cargos de: director, secretaria, asesor y estudiantes en práctica, quienes harán eficiente la atención de todos y cada uno de los casos en conciliación y/o arbitraje que sean solicitados a esta entidad.

Para hacer efectiva esta labor se realizaron tanto los correspondientes perfiles para cada uno de estos cargos como el reglamento interno, a fin de establecer responsabilidades y crear de manera directa un compromiso y sentido de pertenencia hacia el nuevo centro de conciliación y/o arbitraje que fortalezca la estructura organizacional bajo la cual fue creado.

En lo referente a las competencias de este se establecieron a través de una revisión legal de las Ley 583 de Junio de 2000, Ley 640 de 2001 y Ley 906 de 2004, las cuales muestran de manera detalla el ordenamiento jurídico bajo el cual deben operar todos los Centros de Conciliación y/o Arbitraje adscritos a los Consultorios Jurídicos de las diferentes Facultades de Derecho que funcionan dentro del Territorio Nacional.

6. ESTUDIO FINANCIERO

6.1 INVERSIONES

Con base en la información obtenida en los estudios de Mercado y Técnico se procede a realizar la cuantificación de las inversiones requeridas para poner en funcionamiento el nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga.

De acuerdo a la capacidad instalada se procederá a realizar los respectivos costos y gastos, así como la inversión requerida para el montaje de las instalaciones apropiadas para el nuevo Centro.

6.1.1 Inversión Fija. Se entiende por inversión fija o activos fijos tangibles, todos los bienes propiedad de la empresa como: maquinaria herramienta y equipos requeridos para el funcionamiento del nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga. Total Inversión Fija \$7.802.336

Cuadro 44. Maquinaria y Equipos

CANT.	DESCRIPCIÓN	\$ UNIT.	\$ TOTAL
2	Equipos de cómputo, incluidos accesorios	\$ 2.033.668	\$ 4.067.336
1	Impresora láser	\$ 700.000	\$ 700.000
2	UPS interactiva BNT 400 monofásica	\$ 150.000	\$ 300.000
1	Teléfono fax	\$ 260.000	\$ 260.000
	TOTAL		\$ 5.327.336

Cuadro 45. Muebles y Enseres

CANT.	DESCRIPCIÓN	\$ UNIT.	\$ TOTAL
2	Muebles-computador	320.000	640.000
2	Sillas ergonómicas tapizadas en paño, tipo secretaria sencilla	125.000	250.000
1	Archivador de cuatro gavetas	380.000	380.000
1	Archivadores de tres gavetas	160.000	160.000
1	Mesa redonda para juntas	380.000	380.000
8	Sillas Tomy	65.000	520.000
1	Tablero 130x90	90.000	90.000
1	Cartelera	55.000	55.000
	Total		2.475.000

6.1.2 Inversión diferida. Corresponde a todas las erogaciones de dinero que se deben realizar antes de la puesta en marcha de la empresa y que son necesarias para su funcionamiento; comprende los gastos preoperativos, como son: el estudio de factibilidad y adecuaciones locativas, dentro de los principales. El valor de la inversión diferida asciende a \$1.300.000.

Cuadro 46. Inversión Diferida

Concepto	Valor total \$
Estudio de Factibilidad	1.000.000
Adecuaciones locativas	300.000
Total inversión diferida	1.300.000

6.1.3 Inversión de capital de trabajo. Es el capital de giro adicional que el proyecto necesita para su servicio durante el primer mes de funcionamiento; empleado para financiar los gastos. En este proyecto el capital de giro o capital de trabajo lo conforman los gastos de administración, es un estimado aproximado que se calcula con base en la apreciación directa del autor, sin dejar de lado la aclaración que estos gastos son de hecho asumidos por el Consultorio Jurídico en la actualidad. Ver Anexo D.

Cuadro 47. Costo Mano de Obra Directa

CONCEPTO	VALOR/MES	VALOR ANUAL
Director	\$ 1.291.319	\$ 15.495.828
Asesor	\$ 1.097.006	\$ 13.164.072
Secretaria	\$ 386.121	\$ 4.633.452
Total	\$ 2.388.325	\$ 33.293.352

Cuadro 48. Gastos de Administración

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Papelería	147.130	1.765.565
TOTAL		1.765.565

Cuadro 49. Papelería

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR ANUAL
Agenda directorio	2	23.803	47.606
Sellos	2	24.500	49.001
Rollo para fax disparillo de 216x30	12	3.178	38.141
Torre de Cd-R	1	24.580	24.580
Resma de papel bond carta reprograf x 75 gramos	24	8.200	196.801
Resma de papel bond oficio reprograf x 75 gramos	75	10.500	787.524
Caja lapicero kilométrico retráctil	1	5.596	5.596
Cajas marcadores para cd sharpie x 10 unidades	1	22.439	22.439
Caja de lápiz eagle x 12 unidades	1	2.993	2.993
Perforadora rank 1040	2	9.621	19.242
Cosedora semindustrial Rapid 9	1	116.237	116.237
Cosedoras metálicas	2	20.056	40.113
Caja de ganchos para cosedora fanagra 9/12	2	11.699	23.397
Marcadores permanentes	5	783	3.915
Regla de 30 cms.	2	1.003	2.007
Pegastick por 40 gramos	12	3.544	42.526
Caja de clip gema	4	544	2.176
Carpeta colgante fabrifolder	72	558	40.173
Caja de gancho legajador IPP x 20 unidades	3	1.233	3.699
Bisturí grande	2	3.009	6.018
Repuesto para bisturí x 10 unidades	3	97	292

Paquete sobre de manila dispasobres tamaño oficio x 100 unidades	1	10.324	10.324
Paquete sobre de manila dispasobres tamaño carta x 100 unidades	1	8.932	8.932
Paquete sobre de manila dispasobres tamaño media carta x 100 unidades	1	7.308	7.308
Lápiz corrector liquid-paper	6	3.700	22.202
Sacaganchos	2	1.161	2.322
Tóner impresora	2	120.000	240.000
TOTAL			1.765.565

6.1.4 Inversión total. Para la puesta en marcha del nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje se requiere una inversión total de: \$9.102.336 para darle comienzo al proyecto y \$35.058.917 para el plan operacional del año, teniendo así, un total de \$44.162.253 de inversión total para el funcionamiento del primer año. De acuerdo a la demanda del servicio, la Facultad de Derecho en cabeza de su Decano, Doctor Pedro Osma, deberá establecer el presupuesto requerido para que los servicios sean prestado de manera efectiva los siguientes años. Ver cuadro 50.

Cuadro 50. Inversión Total

Concepto	Valor total \$
Inversión fija	7.802.336
Inversión Capital de Trabajo	35.058.917
Inversión Diferida	1.300.000
Total inversión	44.161.253

6.1.5 Fuentes de financiación. La Universidad Pontificia Bolivariana, asumirá todos los costos, gastos e inversión fija requerida para su montaje y funcionamiento.

6.2 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO FINANCIERO

Realizado el estudio financiero se pudo determinar que para el montaje y funcionamiento del nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga se requiere una inversión de \$44.161.253, valor que será asumido en su totalidad por la dirección de esta institución.

Es importante aclarar que es el nuevo Centro sería una entidad sin ánimo de lucro, razón por la cual no recibirá ningún tipo de ingresos por la prestación de los servicios, es un compromiso social que adquiere la UPB y bajo su responsabilidad estará todo su funcionamiento.

7. IMPACTO SOCIAL

El Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga, es una herramienta que contribuirá al desarrollo social del Municipio de Piedecuesta; debido a que divulgará y promoverá los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos como un medio para llegar a solucionar las diferencias que en la población se puedan presentar, generando con ello una oportunidad a comunidad de estratos 1 y 2 al acceso a la justicia y a su vez logrando una descongestión en los operadores de Justicia ordinaria que ejercen su labor en la Región.

El Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga, en su búsqueda de generar un impacto y desarrollo social, pretende sensibilizar a la población ubicada en los estratos uno y dos, para que, por medio del diálogo entre ellos o con la ayuda de un tercero (árbitro) lleguen a acuerdos de sus diferencias, de igual manera, despertar en ellos la tolerancia como valor para el desarrollo Individual y social.

El Centro Conciliación y/o Arbitraje, tendrá a disposición de los usuarios, personal altamente calificado en las diferentes áreas de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (M.A.S.C), quienes apoyarán y dirigirán a los Estudiantes quienes harán de Conciliadores y Árbitros, es por ello que el proceso de selección de cada integrante del Centro se realizará con el aval del Decano de la Facultad de Derecho de la UPB, Dr. Pedro Osma Gómez.

Es importante ver la necesidad que se tiene en la creación de este Centro, ya que permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos por los estudiantes del programa de Derecho de la UPB y de igual manera permitirá educar a la población en la

conveniencia de crear sociedades más tolerantes, dispuestas a una convivencia en paz y con posibilidades de desarrollo para todos.

CONCLUSIONES

Durante la elaboración de cada uno de los capítulos que involucran un estudio de factibilidad se dedujo:

En el estudio de mercados, en donde se aplicaron dos tipos de formato de encuesta, se pudo comprobar de manera cualitativa y cuantitativa la necesidad expresa en el corto tiempo de poner en funcionamiento un Centro de Conciliación, que permitirá a las instituciones actuales, ofrecer un mejor servicio (se asume que el nuevo centro actuará de manera eficaz, legítima y confidencial en la solución de éstos), ya que descongestionará la demanda actual.

Adicional a lo anterior, el nuevo Centro de Conciliación, será un ente sin ánimo de lucro, razón que beneficiará a las personas con mínimos ingresos, población en los estratos 1 y 2, quienes podrán acceder sin ningún tipo de costo y con la asesoría profesional pertinente para la solución de cada caso en particular.

En términos cuantitativos la demanda insatisfecha está calculada en un 67.76% de la demanda actual, demostrando así, la viabilidad de crear un nuevo mecanismo de solución de conflictos para el Municipio de Piedecuesta.

El nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga, contará con una capacidad instalada del 9.9% de la demanda insatisfecha, la cual en términos de número de servicios anuales equivale a 1848 casos de conciliación y/o Arbitraje.

La calidad del servicio está garantizada con un equipo de profesionales altamente comprometidos con la prestación del servicio y de igual manera existe un compromiso manifiesto por parte de la Dirección de la Universidad en proporcionar todos los recursos financieros para la implementación, puesta en marcha y sostenimiento de éste.

En lo referente al recurso humano contará con el mismo personal que actualmente labora en el Consultorio Jurídico un (1) director, un (1) asesor, ochenta y cuatro (84) estudiantes y en la parte de mano de obra indirecta contará con una (1) secretaria, garantizando la efectividad de los servicios que ofrecerá el nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

En lo referente al Plan de Marketing lo que se busca es dar a conocer el Centro de Conciliación y/o Arbitraje de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, para ello se diseñó una campaña publicitaria en medios impresos y en medios de comunicación, la primera será propuesta por el autor del presente documento y la segunda estará a cargo del área de divulgación de la UPB.

Realizado el estudio financiero se pudo determinar que para el montaje y funcionamiento del nuevo Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico se requiere una inversión de \$44.161.253, valor que será asumido del presupuesto asignado a la Facultad de Derecho por la UPB seccional Bucaramanga.

Todo lo anterior demuestra una necesidad expresa de contar en el Municipio de Piedecuesta con este Centro de Conciliación y/o Arbitraje para favorecer a las clases menos favorecidas en la solución de conflictos, facilitando con ella la convivencia de toda la comunidad que reside en este Municipio.

BIBLIOGRAFÍA

ARIAS LONDOÑO, Melba. Derecho de Familia, guía jurídico práctica. Bogotá: Legis. 1998.

Comisaria de Familia. Municipio de Piedecuesta. Consulta realizada Septiembre 2 de 2009.

DANE, CENSO 2005, Información Básica. Tipo de actividad económica

DIVISIÓN VEREDAL. Municipio de Piedecuesta. DANE. Censo 2005

FISAS, Vicenç. Cultura de paz y gestión de conflictos. Barcelona: Icaria y UNESCO. 1998. 408p.

FORERO SILVA, Jorge. Comentarios a la ley 640 de 2001: Conciliación en Derecho de Familia. En: Congreso colombiano de derecho procesal. (XXII: 2001 Pereira). Sin et al.

GIRALDO ANGEL, Jaime. Metodología y técnica de la investigación socio jurídica. Bogotá: Editorial Librería El Profesional.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Normas colombianas para la presentación de trabajos de investigación. Quinta actualización. Bogotá: ICONTEC, 2003.

MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS. Bogotá. Editorial Leyer 2002

MINISTERIO DE INTERIOR Y DE JUSTICIA, Resolución 1342 de 2004.

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. La conciliación Mecanismos alternativos de Solución de Conflictos. Colección de Códigos Básicos. Bogotá: Legis 2001.

MONTOYA ALBERTI, Ulises; El arbitraje comercial; Cultural Cuzco S.A.,1988.

PINEDA, Juanita. Directora SISBEN. Consulta realizada Septiembre 17 de 2009

RAMIREZ CARVAJAL, Diana María. Contexto y perspectivas de la conciliación. En: Congreso colombiano de derecho procesal. (XXII: 2001 Pereira).

SINGER, Linda R.: Resolución de conflictos; Traducción. Paloma Tausent; Barcelona: Paidós Ibérica S.A.; 1996.

Páginas de Internet

LLANOS, Beatriz y PONCE, Ramón. Ética y Liderazgo Político. International Institute for Democracy and Electoral Assistance (International IDEA) y Ágora Democrática, Suecia. 2004.

NAVAS GRANADOS, Jorge Armando. Plan de Desarrollo Piedecuesta 2008-2011. Departamento de Santander, Municipio de Piedecuesta, Consejo Municipal. Publicado Mayo 30 de 2008 [on line] http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/docs/plan2008_2011.pdf. Consultado Septiembre 30 de 2009.

SUÁREZ, Diego y SARMIENTO, Aldemar. Historia de Piedecuesta. Publicado 2004 [on line] <http://www.piedecuestanos.com/afondo.php>. Consultado Octubre de 2009.

Definición de Conciliación. Programa Nacional de Conciliación. Ministerio del Interior y Justicia. [on line] http://www.conciliacion.gov.co/paginas_detalle.aspx?idp=46. Consultado Septiembre de 2009.

Guía para el Funcionamiento de Centros de Conciliación y/o Arbitraje. Ministerio del Interior y de Justicia. Primera Edición Octubre de 2007. [on line] <http://www.conciliacion.gov.co/archivos/documentos/Publicaciones/GUIA%20FUNCIONAMIENTO.pdf>. Consultado Octubre de 2009.

Anexo A. Formato Encuesta Población Estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
INGENIERÍA INDUSTRIAL
FLORIDABLANCA



Objetivo: analizar la necesidad de crear un Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga dirigido a los hogares ubicados en los estratos 1 y 2 del Municipio de Piedecuesta-Santander.

NOMBRES _____
EDAD _____ TELÉFONO _____
BARRIO _____

1. ¿Usted se ha visto enfrentado a algún tipo de conflicto?

- a. ___ Si b. ___ No

Si su respuesta fue negativa pase a la pregunta cinco.

2. ¿A qué tipo de conflicto se ha enfrentado?

- a. ___ Violencia intrafamiliar
b. ___ Inasistencia alimentaria
c. ___ Fijación, aumento, disminución y ofrecimiento de cuota alimentaria
d. ___ Incumplimiento de acuerdos conciliatorios
e. ___ Contratos de arrendamiento
f. ___ Daños ocasionados por accidente de tránsito
g. ___ Conflictos por animales
h. ___ Daño en bien ajeno
i. ___ Lesiones personales (perturbación personal transitoria, lesiones personales culposas)
j. ___ Conflictos laborales
k. ___ Abuso de confianza
l. ___ Hurto simple
m. ___ Otro/s. ¿Cuál/es? _____

3. ¿De qué forma ha solucionado el conflicto?

- a. ___ Dialogando
b. ___ Utilizando mecanismos jurídicos
c. ___ Uso de la fuerza
d. ___ Otro, ¿cuál? _____

4. ¿A quién ha acudido para obtener la asesoría y solución de dicho problema?

- a. Centro de Conciliación
- b. Inspección de policía
- c. Consultorio Jurídico
- d. Defensoría del Pueblo
- e. Comisaría de Familia
- f. Bienestar Familiar
- g. Un abogado
- h. Fiscalía
- i. Oficina del Trabajo
- j. Otro/s. ¿Cuál/es? _____

Continúe en la pregunta 6.

5. ¿En caso de presentársele un problema cuya solución dependa de asesoría de tipo jurídico a quien acudiría para obtenerla?

- a. Centro de Conciliación
- b. Inspección de policía
- c. Consultorio Jurídico
- d. Defensoría del Pueblo
- e. Comisaría de Familia
- f. Bienestar Familiar
- g. Un abogado
- h. Fiscalía
- i. Oficina del Trabajo
- j. Otro/s. ¿Cuál/es? _____

6. ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos de tipo jurídico que garantizan la solución de estos en forma rápida, eficaz, gratuita y extrajudicial?

- a. Si
- b. No

7. ¿Utilizaría los servicios de un Centro de Conciliación, para buscar solución alternativa a un problema de tipo jurídico?

- a. Si
- b. No

8. En caso positivo, asistiría usted a un Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, donde sería atendido en forma gratuita por los estudiantes de Derecho, especialmente capacitados como CONCILIADORES?

- a. Si
- b. No

Anexo B. Formato Encuesta Sector Público del Municipio de Piedecuesta

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
INGENIERÍA INDUSTRIAL
FLORIDABLANCA



Objetivo: analizar la necesidad de crear un Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga dirigido a los estamentos del Sector Público del Municipio de Piedecuesta-Santander, como alternativa eficaz en la solución de conflictos de forma extrajudicial.

ENTIDAD _____
NOMBRE Y CARGO _____
ANTIGUEDAD _____ DIRECCIÓN _____
TELÉFONO _____

1. ¿Qué tipo de conflictos ha tenido que manejar dentro del ejercicio de sus funciones?

Ordene de 1 a 8, donde 1 es el caso de mayor repetición.

- a. ___ Violencia intrafamiliar
- b. ___ Fijación de cuota alimentaria
- c. ___ Contratos de arrendamiento
- d. ___ Daños ocasionados por accidente de tránsito
- e. ___ Conflictos por animales
- f. ___ Daño en bien ajeno
- g. ___ Conflictos personales
- h. ___ Conflictos laborales
- i. ___ Otro/s. ¿Cuál/es? _____

2. ¿Tiene usted conocimiento de la existencia del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga, ubicado en el Municipio de Piedecuesta?

- a. ___ Si
- b. ___ No

3. ¿Considera usted importante la creación de un Centro de Conciliación, adscrito a la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga, ubicado en el Municipio de Piedecuesta?

- a. ___ Si
- b. ___ No

Por qué _____

4. En caso positivo, remitiría usted los casos que pueden ser resueltos a través de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos al Nuevo Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, donde serían atendidos en forma gratuita por los estudiantes de Derecho, especialmente capacitados como CONCILIADORES?

- a. Sí
- b. No

5. Dentro de su experiencia, considera que la Población Objeto, está en disposición de hacer uso de los servicios que prestaría el Centro de Conciliación y Arbitraje

- a. Sí
- b. No

Por qué _____

6. Si tiene un aporte adicional que considere importante para el funcionamiento del Nuevo Centro de Conciliación y Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana por favor enúncielo a continuación.

Anexo C. Microlocalización





Anexo D. Cotizaciones

Información de la Cotización

SOLICITUD DE COTIZACION No:	COT-07034-6797
FECHA ACTUAL:	28/10/2009
FECHA CIERRE:	30/11/2009
TOTAL DIAS VIGENCIA:	33

REGIMEN COMUN. NIT. 830.034.195-5. NO SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES RES. 9888 15
 Carrera 15 No 77-05 - Ofc. 331, Bogotá, Colombia
 Autopista Medellín - Parque Industrial Guadalupe
 PBX: (571) 7563202



Datos Generales del Cliente

RAZON SOCIAL: UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
 CONTACTO:
 TELEFONO: 6381109
 CIUDAD:
 E-MAIL: pedro_urifer@hotmail.com

Detalles

Producto	No. de Parte	Cantidad	Valor Unitario	% de IVA	Impuesto	Valor Total (IVA Incluido)	Garantia	Tiempo de Entrega
DC5800 SFF Core 2 Duo E7500 (2.80GHz/3MB/1066MHz) 2GB PC2-6400 (DDR2 800) 2x1GB. 320GB SATA NCQ HDD SMART IV. SATA 16X SuperMulti LightScribe. Div Windows Vista downgrade to XP Pro. HP PS/2 Standard Keyboard, HP PS/2 2-Button Optical Scroll Mouse. Vista Business 32 System Recovery DVD Kit. XP Pro System Recovery CD Kit. 2007 Microsoft Office Ready PC McAfee Total Protection - Small Business. HP ProtectTools V3.0 SW. Parallel & Serial Port. 3-3-3 warranty. 2 USB Frontales & 6 USB Posteriores. MONITOR 17"		4.0	\$ 1.036	0 %	\$ 0	\$ 4.143	3 AÑOS EN SITIO	1 DIA
LASERJET P4014N • VELOCIDAD: 45 PPM • TIPO DE IMPRESION: LASER MONOCROMATICO • CICLO MENSUAL IMPRESION: HASTA 175.000 PAGINAS • TONER: CC364A PARA 10.000 PAGINAS • GARANTIA: 1 AÑO • CONECTIVIDAD: 10/100/1000 INTERNA Y USB		1.0	\$ 769	16 %	\$ 123	\$ 892	1 AÑO EN SITIO	1 DIA

Subtotal	\$ 4.913
IVA	\$ 123
VALOR TOTAL PROPUESTA	\$ 5.036

CONDICIONES COMERCIALES

FORMA DE PAGO:	COTIZACION EN DOLARES	Divisa:	Peso
OBSERVACIONES:			

FIRMA	Vendedor: Estanislao Oscar	Celular: 3017893154
	Messenger: oscarestanis@hotmail.com	Fax: 7554600
	e-mail: oscar.estanislao@castordata.com.co	Teléfono: 6409210

- Para las cotizaciones en dolares, seran liquidadas a la TRM del día de la facturación
- Los procesos de garantías estan sujetos a las condiciones de cada fabricante
- Una vez recibido un producto no se aceptan cambio ni devoluciones



NIT 800.159.681-1

Autopista Medellín Via Cota - Siberia KM 1.5 Parque Agroindustrial de Occidente,
Bodega 099 Piso 2 Teléfono: 876 7397 - 876 7466 E-mail: papayacomputer@starmedia.com

DATOS DEL CLIENTE

Nombre	Pedro Uribe.
NIT o C.C.:	
Dirección:	
Teléfono:	6866191
E-mail:	

COTIZACION	Nº 1217
------------	---------

FECHA	HORA	ASESOR
28/10/2009		Laura Reyes

Bogotá Centro Comercial Unilago Cra. 15 No 78 - 77 Locales: 1.171 - 1-172
Centro Comercial de Alta Tecnología Cra. 15 No 77-05 Local: 1-27
Tels.: 618 4576 - 621 8546 - 218 5610 - 636 6162 - 257 7285 Fax: 691 3871

Villavicencio Centro Comercia Villacetro Local: 55 Teléfono: 668 4030
Web Site: www.papayacomputer.com

CODIGO	CANTIDAD	DESCRIPCION DEL ARTICULO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
	1	Laser color 1515 D N. - Solo impresión color. - toner azul # CB541A / Amarillo # CB542A / - Magenta # CB543A / negro / CB540A. - 12 ppm - color negro - 8 ppm - en color. - puerto red 10/100 (bascula). - conexión usb.	\$ 700.000	
LA FECHA DE ENTREGA SE DETERMINARA EN EL MOMENTO DE EFECTUAR EL PEDIDO, LOS PRECIOS DE ESTA OFERTA SE PODRAN MODIFICAR SIN PREVIO AVISO			SUBTOTAL	\$
POR FAVOR GIRAR EL CHEQUE A NOMBRE DE PAPA YA COMPUTER LTDA CON SELLO DE CRUCE RESTRINGIDO.			IVA: %	\$
Laura Reyes	Efectivo	— // —	Laura Reyes	TOTAL
GARANTIA	FORMA DE PAGO	VALIDEZ DE LA OFERTA	ASESOR COMERCIAL	\$ 700.000

Observaciones:

APROBACIÓN DEL CLIENTE



Nombre: Universidad Pontificia Bolivariana
 C.C./Nit. Bucaramanga
 Dirección: _____
 Teléfono: _____ Celular: _____

COTIZACION
Nº 0202

20 X 09

PROTEC Proveedor de tecnología Ltda. NIT: 830.128.977-2
 CAT - Carrera 15 No. 77 - 05 Local 1 - 03 Teléfonos: 640 9147 - 640 9241
 E-mail: protecvventas@gmail.com Bogotá, D.C.

Cant.	Descripción	Vr. Unitario	Vr. TOTAL
	Caja: Mini <input type="checkbox"/> Midi <input type="checkbox"/> ATX <input type="checkbox"/>		
	Mother Board		
	Procesador		
	Memoria		
	Disco Duro		
	Drive 31/2		
	Tarjeta de Video		
	Tarjeta de Red		
	Tarjeta Modem Fax		
	Tarjeta de Sonido		
	Monitor		
	Multimedia		
	Impresora		
	Scanner		
	Teclado		
	Mouse		
	Estabilizador		
	Software		
	D.V.D.		
	Quemador		
	Unidad de CD		
	Cámara		
	Otros:		

* Cámara inferior infrarrojo
 23 leds 420 lmas
 lente 3,6 mm
 Shpspy con adaptador
 de corriente \$140.000

PRECIOS Y CONDICIONES SUJETOS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO
 GARANTIA 12 MESES, FORMA DE PAGO _____

www.protecltda.com

SUB-TOTAL	\$	
IVA	\$	
TOTAL	\$	140.000



ELECTROMODULOS

Producimos todo tipo de Muebles Diseños Exclusivos Electrodomésticos en General
Muebles hogar y Oficina, Empotrados, Puertas
Closet, Divisiones, para Oficina, Pupitres para colegios.

JOSE LEON GOMEZ H.
FABRICA: Calle 41 No. 18-39 - TEL. 6335218
BUCARAMANGA

PEDIDO Nº 0229

Fecha:

Cotización.

DATOS	COMPRADOR	CODEUDOR
Nombres y Apellidos	<i>Reyno Uribe</i>	
Completo	<i>Car 97 # 41-14</i>	
C. De C. No.	<i>de Veritade Pacifico Colombia</i>	
Dirección y Tel. Residencia	<i>6581109.</i>	
Ciudad y barrio		
Empres		
Dirección		
Cargo u Ocupación		
Tiempo de Servicio		
Sueldo y otros ingresos		

CANTIDAD	ARTICULO	VALOR
<i>1</i>	<i>escritorio en ele. de 170. 3 góndolas 1 orchiador</i>	<i>650,000</i>
<i>4</i>	<i>escritorios secretaria - Valor V/</i>	<i>320,000</i>
<i>4</i>	<i>mesa redonda juntas</i>	<i>780,000</i>
<i>4</i>	<i>orchiadores de 4 góndolas V/</i>	<i>380,000</i>

Observaciones:

TOTAL \$

FORMA DE PAGO Cuota Inicial \$ _____	RECIBIDO	REVISADO	APROBADO
Saldo en _____ letras mensuales \$ _____ C/u TOTAL \$ _____ Primera Cuota el _____ de _____ y así mensualmente sus pagos en Ofic. <input type="checkbox"/> Residencia <input type="checkbox"/>	LIQUIDACION		
	Contado \$ _____		
	Descuento \$ _____		
	Financiación \$ _____		
	Vr. Total \$ _____		
<i>Jose Leon Gomez</i>	Saldo en Letras \$ _____		
FIRMA DE COMPRADOR	Salida de Almacén No. _____	Factura No. _____	
<i>317 5029444</i>	FIRMA DEL VENDEDOR		

NOTA: Esta solicitud está sometida a la aprobación del Departamento de Créditos.
El comprador solo es tenedor con responsabilidad de las mercancías hasta su completa cancelación

MODULARES & ACRILICOS

● Punto de Fabrica

Calle 56 No. 33-17 - Tel: 647 2874 - Cel: 316 297 9841
Bucaramanga - Colombia

Mesa de Computador con vidrio Importado
Modulares - Tableros
Dotaciones Estudiantiles - Sillas
Mueble sobre medidas al
MAYOR Y AL DETAL

FACTURA DE VENTA

0054

SEÑOR (ES): *Ing. Pedro Uribe* NIT.

FECHA FACTURA

31 10 09

DIRECCION: *Centro de Conciliacion y Arbitraje UPB.* TEL:

CANT	DETALLE	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
16	Sillas form y.	65.000	
1	Botiquin	80.000	
1	Tablero 130 x 90.	90.000	
1	Cartelera	55.000	

RECIBI CONFORME,

ENTREGADO POR:

Ing. Pedro Uribe
MODULARES & ACRILICOS

TOTAL \$

C.C. No.

C.C. No.

37809551

Esta Factura de Venta se asimila en todos sus efectos legales a un Título Valor Negociable de acuerdo a la Ley 1231 de Julio 17 de 2008 Artículo 772 a 774 y 777 a 779 del C. de C.

MODULARES & ACRILICOS

● Punto de Fabrica

Calle 56 No. 33-17 - Tel: 647 2874 - Cel: 316 297 9841
Bucaramanga - Colombia

Mesa de Computador con vidrio Importado
Modulares - Tableros
Dotaciones Estudiantiles - Sillas
Mueble sobre medidas al
MAYOR Y AL DETAL

FACTURA DE VENTA

0053

SEÑOR (ES): *Ing. Pedro Uribe* NIT.

FECHA FACTURA

31 10 09

DIRECCION: *Cooperativa* TEL:

CANT	DETALLE	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
1	Mueble Recop. Modular.		580.000
1	Mueble de Computador con vidrio		280.000
6	Sillas tapizadas ergonomicas.	125.000	
2	Tenol. de 4 pupetros.	480.000	45
	Sillas gerente memo. tapiz. Pairo		340.000=
	Archivados 2 gavetas	120.000	
	Archivados 3 gavetas.	160.000	

RECIBI CONFORME,

ENTREGADO POR:

Ing. Pedro Uribe
MODULARES & ACRILICOS

TOTAL \$

C.C. No.

C.C. No.

Esta Factura de Venta se asimila en todos sus efectos legales a un Título Valor Negociable de acuerdo a la Ley 1231 de Julio 17 de 2008 Artículo 772 a 774 y 777 a 779 del C. de C.



ANDREA JULIANA GARNICA A.
NIT. 37.863.297-8
REGIMEN COMUN

DOMICILIOS
PBX 6351660

COTIZACION

SEÑORES:
PEDRO ANTONIO URIBE FERNANDEZ
CRA 27 N. 41-14
TEL:
SANTA MARTA

NIT: 1082842472

CZ 004162

VENDEDOR: NELLY ZORAIDA ROMERO QUITIAN

FECHA FACTURA: 03 / 11 / 2009

FECHA VENCIMIENTO: 04 / 11 / 2009

CANT	REF.	DESCRIPCION	MARCA	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
1 u	15147	DIRECTORIO TELEFONICO	D' VINNI	20,520	20,520
1 u	04892	SELLO AUTOMATICO 4912	TRODAT	21,121	21,121
1 u	10505	ROLLO FAX 216 MM. X 30 MT.	COPAPEL	2,740	2,740
1 u	06942	CD-R 52X TORRE X 50	IMATION	21,190	21,190
1 u	03049	CALCUL. MX-D220 (12 DIG.)	MAX	19,354	19,354
1 u	04741	RESMA FOTOCOPIA 75 GR. CARTA	REPROGRAF	7,069	7,069
1 u	04742	RESMA FOTOCOPIA 75 GR. OFICIO	REPROGRAF	9,052	9,052
12 u	04100	MARC. PERMAN. SHARPIE NEGRO	SANFORD	1,612	19,344
12 u	02089	LAPIZ NO. 2 EAGLE	SANFORD	215	2,580
1 u	04401	PERFORADORA 1040	RANK	8,294	8,294
1 u	14859	COSEDORA SEMINDUST. HD 210H	RAPID	229,502	229,502
1 u	03682	GANCHO COS. IND. 9/12 X 3000	FANAGRA	10,085	10,085
1 u	04087	MARC. PERMAN. SANFORD NEGRO	SANFORD	675	675
1 u	02341	REGLA 30 CM. PLASTICA 814 COLORES	FABER	865	865
1 u	08521	PEGANTE EN BARRA 40 GR. STICK	NORMA	3,055	3,055
1 u	03664	GANCHO CLIP X 100	WINGO	469	469
1 u	03130	CARP. COLG. VLLA. MET. MARRON	FABRIFOLDER	481	481
1 u	03703	GANCHO LEGAJADOR X 20	TRITON	1,063	1,063
1 u	02758	BISTURY GDE. CAUCHO METALICO	CORRIENTE	2,594	2,594
10 u	03453	CUCHILLA BISTURY GDE X UNI	BOTERO	84	840
100 u	04935	SOBRE MANILA OFICIO 25X35	NORMA	89	8,900
100 u	04931	SOBRE MANILA CARTA 22.5X29	NORMA	77	7,700
1 u	03355	LAPIZ CORRECTOR LIQUID PAPER	SANFORD	3,190	3,190
1 u	13626	SACAGANCHOS RF 2600 TRITON	TRITON	1,001	1,001
1 u	07613	COSEDORA SEMINDUST. RAPID 9 110H	RAPID	100,204	100,204
1 u	03423	COSEDORA METALICA 2000 20H	WEX	17,290	17,290
1 u	04959	TABLERO ACRILICO 60 X 80 2125	ARTECMA	45,500	45,500
1 u	04966	TABLERO CORCHO 0.60 X 0.80 REF.	ARTECMA	55,900	55,900
12 u	03893	MARC. BORR. EXPO NEGRO	SANFORD	2,036	24,432
12 u	02835	BOLIG. KILOM. PLUS NEGRO	PAPER MATE	402	4,824

ESTE DOCUMENTO NO ES VALIDO COMO FACTURA

Cotizó: NELLY Z. ROMERO Q.
03/11/2009 02:02:37 PM

V/r. Excluido	\$	2,580
V/r. Gravado	\$	647,254
Subtotal	\$	649,834
IVA	\$	103561.00
Total	\$	753,395

SECTOR UIS Cra. 27 No. 9-28 Tel. 6833011 Bucaramanga
CABECERA C.C.C III Etapa Lc. 37 Tel. 6436470
CAÑAVERAL Cra. 26 No. 30-84 Tel: 6781888
E-mail: garabatospap@hotmail.com

Anexo E. Reglamento Interno Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la UPB Seccional Bucaramanga

REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN ADSCRITO AL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL BUCARAMANGA

CAPÍTULO I

DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN

ARTÍCULO 1. Definición. El Centro de Conciliación es una unidad adscrita al Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, obedeciendo a la misión y al proyecto educativo de la Universidad como institución de educación privada definida en su estatuto general, y en particular por la orientación en la formación del Abogado de la UPB de conformidad con lo dispuesto en el artículo 116 de la Constitución Nacional, la Ley 23 de 1.991, la Ley 446 de 1.998, el Decreto 1818 de 1.998 y la Ley 640 de 2.001 y demás normas que la modifiquen o sustituyan el Centro de Conciliación se orienta a la proyección social, mediante su actividad como ente promotor de la auto composición fundamento de la gestión de justicia, contribuyendo con la convivencia pacífica y la descongestión de la jurisdicción.

CAPÍTULO II

DE LA MISIÓN Y LA VISIÓN

ARTÍCULO 2. Misión: Es misión del Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga:

Brindar a la comunidad de escasos recursos socioeconómicos del Municipio de Piedecuesta mecanismos alternativos de solución de conflictos, propiciando intercambios comunicativos que hagan posible la solución de problemas jurídicos que admitan transacción, desistimiento, conciliación y que expresamente autorice la ley.

ARTÍCULO 3. Visión. El Centro de Conciliación y/o Arbitraje del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, busca posicionarse dentro de la Comunidad de escasos recursos socioeconómicos del Municipio de Piedecuesta como una alternativa de acceso a la justicia que optimice la construcción de acuerdos conciliatorios en la solución de sus conflictos sociales, teniendo como base el diálogo y la comunicación.

ARTÍCULO 4. Funciones: El Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la UPB, cumplirá las siguientes funciones, conforme a la misión y visión de la Universidad.

- 1) Actuar como conciliador para promover arreglos extrajudiciales en las controversias que, de acuerdo con la Ley, puedan ser resueltos mediante este mecanismo ante el Consultorio Jurídico.
- 2) Propender por la generalización, agilización, mejora y divulgación de la Conciliación, como alternativa extrajudicial para la solución de los conflictos,
- 3) Desarrollar programas de capacitación continuada en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, y acreditación de conciliadores prestando además en este campo la colaboración que sea necesaria a otros Centros de Conciliación.
- 4) Colaborar con las autoridades municipales, administrativas y de Policía para la prestación en las dependencias de éstas, del servicio de Conciliación por estudiantes delegados destacados especialmente para tal efecto.
- 5) Servir como evaluadores neutrales de casos, calificando jurídicamente el asunto, para recomendar la mejor alternativa para la solución de conflictos.

ARTÍCULO 5. Gratuidad: Por la vocación social del Centro de Conciliación y del Consultorio Jurídico los trámites de la Conciliación, la asesoría jurídica, la expedición de copias de Actas y Constancias y en general todas las actividades de cualquier índole que se lleven a cabo ante el Centro, serán gratuitas y, según lo preceptuado dirigiéndose su actividad esencialmente a personas de escasos recursos y población vulnerable en general.

ARTÍCULO 6. Atención al Público: El Centro de Conciliación prestara sus servicios a la comunidad continuamente en el periodo académico de los estudiantes de Consultorio Jurídico que será señalado en cada semestre y publicado en lugar visible de la Secretaría. El horario de atención al público será de 8:00 de la mañana a 4:00 de la tarde, en jornada continua.

CAPÍTULO III DE LOS INDICADORES

ARTÍCULO 7. Indicadores: Se entiende por indicadores del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico aquellos que definirán el cumplimiento de las metas y objetivos del mismo. Se trabajará con indicadores de gestión, de proceso, de resultados y gráficos secuenciales.

CAPÍTULO IV ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

ARTÍCULO 8. Estructura: El Centro de Conciliación es una dependencia de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana adscrito al Consultorio jurídico, que contará con el siguiente personal administrativo y académico:

- 1) El Comité Asesor
- 2) Un Director, que será el mismo Director del Consultorio Jurídico.
- 3) Un Asesor en Conciliación
- 4) Un Secretario

CAPÍTULO V DEL COMITÉ ASESOR

ARTÍCULO 9. Definición: Es un órgano adscrito del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, a fin de asesorarlo en el desarrollo de políticas y la toma de decisiones el cual estará integrado de la siguiente manera:

- 1) El Director del Centro de Conciliación, quien lo preside
- 2) El Director de Facultad o su delegado
- 3) Los profesores Asesores del Consultorio jurídico
- 4) El asesor del Área de Conciliación

6) Hará las veces de Secretario del Comité Asesor el Secretario Administrativo del Centro de Conciliación. Los integrantes deberán asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas por el Director del Centro de Conciliación o el Director de Facultad y las decisiones se adoptarán por mayoría de votos de los asistentes.

ARTÍCULO 10. Funciones: Son funciones del Comité Asesor:

- 1) Asesorar al Director en el diseño de pautas y programas académicos que se desarrollan en el período lectivo;
- 2) Atender los problemas y situaciones académicas planteados por el Director, provenientes de los profesores, asesores, estudiantes y usuarios del centro de Conciliación del Consultorio Jurídico;
- 3) Elegir a los asesores del Centro Conciliación, previa convocatoria a los estudiantes que terminen materias efectuada por el Director del Centro de Conciliación.
- 4) Cumplir y hacer cumplir este Reglamento y su Código de Ética y aplicar las correspondientes sanciones.
- 5) Las demás que le asigne el presente Reglamento, el Director del Centro de Conciliación y el Director de Facultad.

CAPÍTULO VI DE LA DIRECCIÓN

ARTÍCULO 11. Dirección del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico:

Al frente se encuentra el Director del Consultorio Jurídico quien será nombrado por el Decano de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, el Doctor Pedro Osma Gómez.

ARTÍCULO 12. Requisitos para ocupar el cargo de Director del Centro de Conciliación y/o Arbitraje:

El Director del Consultorio Jurídico deberá ser abogado titulado, contar con una experiencia en docencia universitaria o en la práctica profesional no inferior a cinco (5) años, debiendo además ejercer Docencia Universitaria en la Facultad de Derecho o ser abogado de pobres del Servicio Jurídico Popular, de igual manera, debe tener habilidades para manejar Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC).

Cuando la necesidad del servicio lo requiera, se podrá nombrar un Director Administrativo, cuyas calidades y funciones serán establecidas por el Consejo de la Facultad de Derecho.

ARTÍCULO 13. Funciones del Director: Al Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico le corresponden las siguientes funciones:

- a. Ejercer vigilancia y control en todas las actividades inherentes al Consultorio Jurídico en procura de su buena marcha; trazar las estrategias de trabajo a fin de conseguir la optimización del funcionamiento del Centro de Conciliación.
- b. Impartir las órdenes que sean necesarias con el fin de alcanzar los objetivos del Servicio Conciliatorio.
- c. Postular los candidatos asesores a diferentes áreas cuando se presenten vacantes o haya necesidad de aumentar su número.
- d. Designar, confirmar y posesionar a los asesores; lo mismo que prescindir de sus servicios.
- e. Promover reuniones entre los asesores y estudiantes con el fin de unificar criterios de interpretación legal, en procura de alcanzar la mayor actualización doctrinaria y jurisprudencial.
- f. Brindar asesoría a los alumnos y asesores.
- g. Autorizar todos los poderes que se otorguen a los alumnos para actuar ante los diferentes despachos judiciales o administrativos.
- h. Expedir con destino a los diferentes despachos, las autorizaciones a los alumnos para que actúen en los negocios asignados.
- i. Expedir las constancias de terminación de monitoria.
- j. Expedir constancias generales.
- k. Investigar y sancionar a los alumnos y asesores cuando hubiere lugar de ello, dentro de su competencia y dar traslado de aquellas que no lo fueren a las autoridades competentes, según lo establecido en el Régimen Discente de la Universidad o en el Reglamento de la Facultad de Derecho.
- l. Efectuar el reparto de los negocios o procesos a que alude el Artículo 16, literal a, de éste Reglamento.
- m. Proponer reformas al Reglamento del Centro de Conciliación y/o Arbitraje.
- n. Desarrollar y reglamentar por vía de resoluciones internas, la normatividad de este Reglamento.
- o. Las demás que le sean asignadas por el superior inmediato, y acordes con la naturaleza del cargo.

CAPÍTULO VII DE LA SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

ARTÍCULO 14. Denominación del Cargo: Secretaría Administrativa del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, quien será designado por el Director del Centro de Conciliación y/o Arbitraje o por quien disponga los recursos logísticos y humanos para el funcionamiento del centro.

ARTÍCULO 15. Funciones del Secretario Administrativo: Son funciones del secretario administrativo del Centro de Conciliación, las siguientes:

- 1) Recibir y radicar las solicitudes de Conciliación.
- 2) Entregar las constancias expedidas por los Conciliadores a los usuarios que las soliciten.
- 3) Radicar las Actas de Conciliación y las Constancias, llevando con diligencia y cuidado los libros que ordene la Ley.
- 4) Recibir, controlar y orientar a las personas que ingresen al Centro de Conciliación de acuerdo con la naturaleza y materia de la consulta.
- 5) Llevar bajo su entera responsabilidad el Archivo general del Centro de Conciliación.
- 6) Llevar todos los libros reglamentarios del Centro de Conciliación.
- 7) Hacer las veces de Secretario del Comité Asesor.
- 8) Controlar la asistencia de los Conciliadores a las audiencias, vigilar el proceso de citación de los usuarios a las audiencias, velar por los turnos de los conciliadores y elaborar el calendario de audiencias de acuerdo a la disponibilidad de salas.
- 9) Colaborar en la elaboración de cartas, oficios y demás documentos que requiera el Centro de Conciliación para su eficiente funcionamiento.
- 10) Administrar la distribución de la papelería, velar por el mantenimiento de todos los útiles y equipos e implementos de trabajo al servicio del Centro de Conciliación.
- 11) Colaborar con la realización de los cursos de Conciliación dictados a los Conciliadores universitarios y demás que se programen.
- 12) Elaborar las estadísticas semestrales de las audiencias y diligencias celebradas en el Centro de Conciliación.
- 13) Las demás funciones que resulten de la naturaleza misma del cargo.

CAPÍTULO VIII DEL ASESOR EN CONCILIACIÓN

ARTÍCULO 16. Asesor en Conciliación: Debe ser un Abogado titulado, con experiencia en Conciliación, designado por el Director de la Facultad de Derecho, encargado de orientar la asesoría en el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico. Quien para este Centro, será el mismo director el encargado de ejercer esta función.

ARTÍCULO 17. Funciones del asesor en Conciliación: Son funciones del asesor en Conciliación del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, además de las señaladas en el Reglamento Docente, las siguientes:

- 1) Designar el Conciliador para cada solicitud.
- 2) Asesorar al estudiante en todo lo referente a la perfecta realización y culminación de la audiencia de Conciliación.
- 3) Firmar las Actas y las Constancias junto con el Conciliador y los usuarios de acuerdo a lo ordenado por la Ley.
- 4) Revisar y autorizar los asuntos de acuerdo con los informes de los estudiantes y con la competencia del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico,

- 5) Participar en los talleres de inducción que señale la Dirección del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico con ocasión del ingreso de los nuevos alumnos;
- 6) Dictar y coordinar conferencias, programar reuniones y mesas redondas con los estudiantes.
- 7) Diseñar y ejecutar en consenso con el Director del Centro de Conciliación, las pautas y políticas que deberán seguirse en su área en busca de una mayor eficacia en el servicio y la capacitación de los estudiantes.
- 8) Revisar y verificar el cumplimiento de los requisitos de forma de las Actas de Conciliación para formalizar su registro ante el Director del Centro de Conciliación y posterior radicación.
- 9) Controlar la existencia, manejo, disposición de los libros radicadores que se lleven en el Centro de Conciliación.
- 10) Atender a los usuarios del Centro de Conciliación que requieran una asesoría profesional, que presenten quejas o inconformidad con el servicio.
- 11) Vigilar y controlar personalmente el normal transcurso de las gestiones conciliatorias estando atento a la emisión de medidas sancionatorias cuando la situación lo amerite.
- 12) Integrar las listas de Conciliadores cada semestre.
- 13) Organizar los turnos de atención a los usuarios por parte de los Conciliadores.
- 14) Velar por la correcta y racional utilización de las salas para garantizar un servicio ágil y eficiente controlando el término de duración del trámite de una Conciliación.
- 15) Evaluar el desempeño de los Conciliadores y Asesores.
- 16) Firmar la correspondencia relacionada con el seguimiento del cumplimiento de los Acuerdos.
- 17) Las demás que sean compatibles con la naturaleza del cargo.

CAPÍTULO IX DE LOS ASESORES

ARTÍCULO 18. Definición: Son asesores del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico los estudiantes y los egresados de la Facultad de Derecho, que cumplan con los requisitos establecidos en el artículo siguiente, encargados de acompañar y complementar la actividad del estudiante conciliador en práctica.

ARTÍCULO 19. Requisitos: Para ser monitor del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico se requiere:

- a. Haber cursado y aprobado los estudios reglamentarios en la facultad de Derecho, con un promedio acumulado no inferior a cuatro cero (4.0).
- b. La facultad presentará los candidatos teniendo en cuenta además las capacidades del alumno en materias prácticas y el trato humano y pedagógico.
- c. No haber sido sancionado disciplinaria o académicamente conforme al Reglamento del Consultorio Jurídico o al Régimen Discente de la Universidad.
- d. Poseer la licencia temporal que otorga el tribunal superior del Distrito Judicial, de acuerdo con el Decreto 196 de 1971.
- e. Haber formulado dentro del plazo que el Director del Consultorio Jurídico señale, la solicitud para ocupar el cargo.

- f. Haber cursado y aprobado el curso para asesores.
- g. Haberse destacado por su responsabilidad y diligencia en la tramitación de los asuntos a él encomendados durante los dos años de Consultorio Jurídico.

ARTÍCULO 20. Funciones: Son funciones de los Asesores las siguientes:

- 1) Elaborar las Actas de Conciliación cuando actúe como Conciliador.
- 2) Asesorar permanentemente a los estudiantes en la recepción de consultas, y elaboración de Actas de Conciliación, acompañándolos en las audiencias, cuando lo requieran.
- 3) Actuar como Conciliadores cuando por razones de fuerza mayor, o impedimento o recusación deba reemplazar al Conciliador inicial, según lo disponga el Asesor en Conciliación.
- 4) Llevar el control de las Audiencias suspendidas para su reanudación dentro del término de duración del trámite;
- 5) Controlar las citaciones a las Audiencias de Conciliación, colaborando con la verificación de la asistencia a la Audiencia.
- 6) Cumplir con el horario asignado para el desempeño de sus funciones.
- 7) Colaborar con el Asesor en la organización interna del Centro de Conciliación y la vigilancia de todos los materiales y elementos del mismo.
- 8) Acatar y hacer cumplir las disposiciones emanadas de la Universidad, la dirección del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico y los abogados Asesores.
- 9) Colaborar con la Secretaria del Centro con el levantamiento de las estadísticas de todas las actuaciones.
- 10) Asistir a los seminarios de actualización, programados por el Centro de Conciliación y,
- 11) Hacer el seguimiento a los Acuerdos para verificar el cumplimiento y asesorar al usuario frente a las dificultades que generen un incumplimiento.

ARTÍCULO 21. Los asesores de Consultorio Jurídico son nombrados mediante Resolución para el periodo de un año.

Dicha resolución se notificará personalmente al designado, quien deberá manifestar en este acto su aceptación o rechazo.

Aceptada la designación, se procederá a la confirmación dentro de los cinco (5) días siguientes, siempre y cuando acredite los requisitos exigidos en el Artículo 12 de este Reglamento.

La falta de confirmación da lugar a la insubsistencia de la designación.

CAPÍTULO X DE LOS ESTUDIANTES

ARTÍCULO 22. Definición: Son estudiantes adscritos al Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, los estudiantes que se encuentren realizando la práctica del Consultorio y cumplan con los requisitos exigidos en el presente reglamento.

ARTÍCULO 23. Requisitos para ser Conciliador: Además de cumplir con las obligaciones como miembros del Consultorio Jurídico durante el periodo lectivo, los estudiantes deberán cumplir los siguientes requisitos:

- 1) A efectos de realizar su práctica en el Consultorio Jurídico los estudiantes de Derecho deberán cumplir con una carga académica mínima en Mecanismos Alternativos de Solución de conflictos y haber cursado y aprobado la capacitación como Conciliadores Universitarios en Derecho programada por la Facultad de Derecho de la Universidad Industrial de Santander
- 2) Ser estudiante activo del Consultorio Jurídico
- 3) Tener el certificado de Conciliador

ARTÍCULO 24. De las obligaciones del estudiante Conciliador: Los estudiantes conciliadores del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, tienen las siguientes obligaciones:

- 1) Actuar como conciliadores en los asuntos que por cuantía y naturaleza sean competencia de los Consultorios Jurídicos.
- 2) Elaborar por entrevista con el usuario la solicitud de Conciliación.
- 3) Estudiar y presentar informe sobre la solicitud de conciliación al Asesor en Conciliación, pidiendo la autorización para citar a la audiencia cuando sea del caso hacerlo.
- 4) Citar a las partes y a todos los que considere que debe participar en la audiencia de conformidad con lo dispuesto en la ley, previa autorización del Asesor en Conciliación.
- 5) Desarrollar todas las diligencias necesarias para hacer concurrir a quienes, en su criterio, deban asistir a la audiencia.
- 6) Ilustrar a los comparecientes sobre el objeto, alcance y límites de la Conciliación.
- 7) Motivar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo con base en los hechos tratados en la Audiencia.
- 8) Formular propuestas de arreglo.
- 9) Levantar el Acta de la Audiencia de Conciliación
- 10) Registrar el Acta de la Audiencia de Conciliación de conformidad con lo previsto por la ley.
- 11) Velar porque no se menoscaben los derechos ciertos e indiscutibles, así como los derechos mínimos e intransigibles.
- 12) Permanecer en la sede del Centro de Conciliación durante los turnos establecidos.
- 13) Asistir a todo el programa de educación continuada que se desarrolle en capacitación y actualización del Centro de Conciliación.
- 14) Realizar el seguimiento correspondiente a los acuerdos para verificar su cumplimiento.
- 15) Promover la Conciliación como alternativa optima para la solución de conflictos, que garantiza el acceso a la justicia.

ARTÍCULO 25. De la integración de la lista de Conciliadores: Las listas de los Conciliadores se integrarán con los nombres de los estudiantes miembros del Consultorio Jurídico, que cumplan con todos los requisitos exigidos por el presente Reglamento, la cual será enviada al Ministerio de Interior y de Justicia por parte del Consultorio cada vez que se renueve, por lo general en forma semestral.

ARTÍCULO 26. De la designación: La designación del Conciliador se hará por el sistema de reparto previsto en el Consultorio Jurídico, sin que un estudiante pueda atender una nueva audiencia hasta tanto la totalidad de los miembros de la lista no haya sido agotada, y así sucesivamente de acuerdo a las necesidades del Centro.

ARTÍCULO 27. Programa de Educación Continuada: Consiste en la capacitación de carácter interno que permitirá la actualización constante en todos los temas relacionados con los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

CAPÍTULO XI

DEL PROCEDIMIENTO DE LA CONCILIACIÓN:

ARTÍCULO 28: Atención Inicial al Usuario:

1. El Monitor de reparto del Consultorio Jurídico escuchará atentamente al usuario otorgándole la mejor orientación sobre el área del derecho dentro de la que se debe manejar el conflicto que plantea.
2. El Monitor de reparto remitirá al usuario con un estudiante de Consultorio Jurídico que este de turno en el área del derecho en donde le ubico el conflicto.
3. El estudiante asignado diligencia la solicitud de asesoría jurídica durante la entrevista con el usuario, evaluando el caso para efectos de ubicarlo frente a la alternativa de solución más conveniente.
4. Si se recomendó la Conciliación, se asignará cita para entrevista con estudiante Conciliador. El Director o el Asesor de Conciliación, de acuerdo al control de reparto y asignación de casos a los estudiantes conciliadores, designará el estudiante que debe atender la consulta.
5. Cuando el usuario solicite directamente la conciliación, se remitirá inmediatamente al Centro de Conciliación, para el trámite correspondiente al diligenciamiento de la solicitud.

ARTÍCULO 29: Consulta. El Estudiante Conciliador deberá:

1. Verificar que la persona que acude a la cita traiga consigo la fotocopia de los documentos que desea anexar a la solicitud de Audiencia de Conciliación y los datos completos de las personas posibles a citar (nombre completo, dirección y teléfono). Si el solicitante no aporta los documentos que se requieran, si a ello hubiere lugar, no se radicará la solicitud, deberá solicitar nueva cita.
2. Realizar una entrevista completa a la persona, en donde indagará mínimo por los datos planteados en el formato "Solicitud de Audiencia de Conciliación":
 - a. Datos completos de las partes:
Parte Solicitante: Nombre completo, número de cédula, domicilio, dirección de residencia, barrio, teléfono, estrato social, estado civil, número de personas a cargo, ocupación u oficio. Conocimientos sobre el contenido y alcance de la Conciliación. Parte a Citar: Nombre completo, domicilio, dirección de residencia, barrio y teléfono. Debe tenerse en cuenta que es obligación indagar por todas las personas que puedan estar involucradas en el conflicto.
 - b. Relación sucinta pero completa de los hechos que fundamentan la solicitud de Audiencia de Conciliación.
 - c. Pretensiones frente al conflicto.
 - d. Relación de documentos que se adjuntan.
 - e. La solicitud debe ser fechada y firmada por el usuario y por el estudiante (Conciliador). Si la solicitud no está completa, y sobre todo si no se tienen los datos de todas las personas involucradas en el conflicto para efectos de la citación, no se radicará en el

Centro de Conciliación advirtiéndolo de esta circunstancia al usuario. Debe recordarse al usuario que si definitivamente desconoce el paradero de las personas a citar, puede acudir directamente a la justicia ordinaria a través del proceso correspondiente como otra alternativa para solucionar su problema.

3. Verificar en la entrevista, si la persona que consulta pertenece a los estratos 1, 2 o por circunstancias especiales debe ser atendida como usuario de Consultorio Jurídico. En este momento es posible solicitar la colaboración al practicante de Trabajo social.

4. Advertir a la persona que consulta, que el solo hecho de la recepción de la solicitud, no lo hace "Usuario" del Centro de Conciliación. Es necesario verificar si el asunto es conciliable y si la persona cumple con los requisitos reglamentarios y de ley para ser tenido como tal.

ARTÍCULO 30: Entrega de la solicitud al Director o Asesor de Conciliación del Centro de Conciliación:

1. El Secretario del Centro de Conciliación debe verificar el correcto diligenciamiento de la solicitud, procediendo a radicarla con número y fecha. Radicada la solicitud pasa al Director o al Asesor de Conciliación para que proceda a verificar si el asunto es susceptible de conciliación y si la persona que solicita el servicio cumple con los requisitos de ley para ser catalogado como "Usuario".

2. El Director o al Asesor en Conciliación, confirma o designa al Conciliador, señalándole las instrucciones a seguir para efectos de la elaboración del informe que debe presentar.

ARTÍCULO 31: Reparto:

De acuerdo con los horarios, turnos y carga de atención establecidos en el Centro de Conciliación, (según lo dispuesto en el artículo 6 del presente Reglamento) el Director o el Asesor en Conciliación, de la lista de Conciliadores inscritos en el Centro asignará el caso. Puede verificar el número de asuntos en manos de cada estudiante, para efectos de distribuir la carga de atención y los tiempos del trámite.

PARÁGRAFO: Los estudiantes una vez tengan el visto bueno del Director o del Asesor para citar a la Audiencia de Conciliación, deben presentarse ante la Secretaría del Centro de Conciliación, para efectos de solicitar sala, fecha y hora. Audiencia que deberá fijarse dentro de los veinte (20) días siguientes calendario.

ARTÍCULO 32: Formalización del reparto:

1. El reparto debe asentarse en el libro radicador de Conciliaciones, el cual contiene los siguientes datos:

a) Número de radicado

b) Nombres de las partes (solicitante y citada),

c) Conciliador designado,

d) Área del Derecho a que corresponde la conciliación.

e) La fecha de la solicitud de la Audiencia y fecha y hora de realización de la Audiencia.

2. El Conciliador, al recibir la carpeta que contiene la solicitud de la Audiencia y las pruebas anexas, con las indicaciones del Director o del Asesor en Conciliación debe firmar el libro radicador.

El Conciliador en todo caso debe velar por tramitar la Conciliación dentro del término señalado por la Ley, buscando siempre ofrecer un servicio oportuno, ágil y efectivo.

ARTÍCULO 33: Citación a la Audiencia

Citación: La citación a la Audiencia de Conciliación extrajudicial en derecho deberá intentarse en el menor tiempo posible y comunicarse a las partes por el medio que el conciliador considere más expedito y eficaz, indicando sucintamente el objeto de la Conciliación y mencionando las consecuencias jurídicas de la inasistencia.

La citación fechada debe incluir destinatario, remitente, fecha, hora y lugar de la audiencia, debidamente firmada por el Conciliador encargado del caso, teniendo en cuenta los siguientes aspectos especiales:

1. El Conciliador podrá citar hasta dos veces a las partes para que acudan a la Audiencia, presentando informe justificado al Director o al Asesor en Conciliación sobre la conveniencia de una segunda citación. Así mismo, podrá proceder a expedir la correspondiente constancia de inasistencia, cuando definitivamente sea imposible localizar a las partes o a una de ellas.
2. La notificación de la citación debe hacerse mediante cualquier medio expedito y eficaz y de ser posible confirmará telefónicamente la fecha y hora de la Audiencia a ambas partes.
3. De las citaciones, quedará constancia en la carpeta de cada solicitud.
4. En caso de no hacerse efectiva la citación, el Conciliador deberá entrevistarse con el solicitante y verificar los datos o conocer las nuevas circunstancias que están afectando la citación.
5. El Conciliador debe recordar que las autoridades de policía le pueden colaborar para hacer efectiva la citación.

El Conciliador con el visto bueno o por indicación del Director o del Asesor de Conciliación podrá organizar entrevistas individuales con cada una de las personas involucradas en el conflicto antes de la audiencia de conciliación.

ARTÍCULO 34: La Conciliación: El Conciliador no instalará ni iniciará la Audiencia de Conciliación hasta tanto no haya verificado que la citación se haya efectuado en debida forma y que se encuentran presentes las partes, para lo cual deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Presentación del Conciliador: El Conciliador designado se presentará ante los comparecientes, indicando su nombre, su condición de Conciliador designado para el caso, inscrito en la lista de Conciliadores vigente e inmediatamente procederá a verificar la identificación y presencia de los citados y del solicitante. En caso de no comparecencia de una o ambas partes el Conciliador esperara un tiempo prudencial para la iniciación de la audiencia.
2. En caso de recibir excusa antes de iniciar la Audiencia, se comunicará a los demás comparecientes para efectos de fijar nueva fecha y hora y realizar otra citación a la persona ausente.
4. Instalación de la Audiencia: Una vez presentes las personas que deben intervenir, el Conciliador las invitará a sesionar con objeto de adelantar la Audiencia.
5. Comparecencia de personas sin interés: Si alguna de las partes se presenta con otras personas que no tienen interés alguno en la Audiencia, el Conciliador así se los hará saber indicando que ésta Audiencia conforme al principio de confidencialidad del proceso de Conciliación no es pública, y quien no sea parte debe retirarse de la sala de audiencias para efectos de salvaguardar la confianza depositada en el Conciliador y en el proceso y

para evitar que el tercero que no tiene interés entorpezca el desarrollo de la Audiencia y el posible acuerdo.

6. Comparecencia de personas con posible interés jurídico: Si alguna de las partes se presenta con otras personas que, a su entender tienen interés jurídico en la Conciliación (por ejemplo, comuneros, coacreedores, codeudores, alimentarios), el Conciliador enterará de la situación a quienes inicialmente fueron citados y, de la información que obtenga, valorará la posibilidad de intervención de quienes se hicieron presentes sin ser citados, recomendando su participación con objeto de posibilitar acuerdos que integren y compongan el conflicto para todas ellas. Si las partes consienten en la participación de los demás presentes con interés, el Conciliador las invitará a ingresar a la sala. De esta situación se dejará constancia en el Acta. Si las partes citadas no están de acuerdo con la intervención de las demás personas, el Conciliador no instalará la Audiencia y se procederá a realizar las citaciones respectivas y reprogramar fecha y hora y revisando nuevamente el caso.

7. Representación de las partes: Si la parte citada ha otorgado poder para que se le represente en la celebración de la Audiencia, el Conciliador deberá, en primer lugar, verificar la posibilidad legal de realizar la Conciliación a través de apoderado. Siendo ello legalmente viable, exigirá al apoderado, que para efectos de Consultorio Jurídico puede ser un estudiante en práctica de Consultorio Jurídico o un Abogado en ejercicio, la entrega del poder especial con la facultad expresa para conciliar y con la debida y previa diligencia de presentación personal por parte del poderdante. En caso de que no proceda la representación para conciliar o que el apoderado no ostente la calidad de tal, se fijará nueva hora y fecha para la celebración de la Audiencia, solicitando que se subsanen todas las falencias presentadas.

8. Si alguna de las partes es persona jurídica, el Conciliador deberá exigir al compareciente el documento que lo acredite como representante legal o como apoderado designado por aquel y que contenga la facultad legal o estatutaria para Conciliar. El Conciliador deberá prestar especial atención a las facultades otorgadas al representante legal o al apoderado y los límites que se le imponen legal o estatutariamente respecto del asunto en el cual pretende conciliar en representación de la persona jurídica. En caso de verificación positiva de las situaciones anteriores en la constancia o acta se hará una relación detallada de los documentos aportados.

9. En caso de que el compareciente no sea el representante legal de la persona jurídica, no tenga facultad legal ni estatutaria para conciliar, que tal facultad esté limitada para el asunto que se pretende conciliar o haya designado apoderado sin el cumplimiento de las formas legales, la audiencia no se instalará, y se procederá fijando nueva fecha y hora para audiencia, indicando que se deben subsanar todas las falencias.

ARTÍCULO 35: Desarrollo de la Audiencia: Una vez definida la calidad de parte de los comparecientes y estando presentes todas ellas en la sala de Audiencia, contando con la identificación completa de todos los asistentes, el Conciliador iniciará la Audiencia presentando el mecanismo, motivando a las partes para llegar a un acuerdo amistoso, equitativo, de beneficio mutuo y legítimo, bajo unas reglas de juego que se acordaran por todos los asistentes en las que se garantice la expresión libre, sincera, respetuosa y clara, que permitan reestructurar plenamente el conflicto, para el buen entendimiento de la situación a negociar.

Instalada la Audiencia, el Conciliador estará atento en todo momento a su desarrollo y privilegiará el mantenimiento de la relación y la comunicación entre las partes, aun en el caso en que intuya que no habrá acuerdo entre los interesados.

El Conciliador mantendrá la atención para efectos de presentar formulas de arreglo en caso de requerirse por ausencia de opciones entre las partes. La Audiencia podrá durar el tiempo requerido por las partes y deberá continuarse el menor tiempo posible, previo informe. Siempre y cuando la evaluación de lo sucedido muestre que se está conduciendo el dialogo hacia un acuerdo.

ARTÍCULO 36: Acta: El Conciliador levantará el Acta de Conciliación si se logran acuerdos de manera total o parcial, rigiéndose por las prescripciones legales que fundamentan el mérito ejecutivo y la cosa juzgada.

El conciliador tendrá en cuenta los requisitos legales de contenido del Acta, sus obligaciones y el modelo propuesto por el Centro. El Acta debe ser firmada por las personas presentes en la Audiencia y por el Conciliador para pasar a la revisión y firma del Director o el Asesor en Conciliación, con fines de registro. En caso de que alguna de las partes no sepa firmar, deberá optarse por la figura de la firma a ruego, caso en el cual habrá de hacerse constar, de manera completa, tal circunstancia.

ARTÍCULO 37: Entrega de Copias: El Conciliador deberá entregar a cada una de las partes una copia íntegra del Acta de Conciliación con la constancia de registro, a más tardar al tercer día de celebrada la Audiencia. Entregará copia autentica con constancia de ser la primera que presta mérito ejecutivo debidamente registrada a favor de quienes se hayan pactado obligaciones.

A las partes se les advierte que el original del Acta permanece en el archivo del Centro de Conciliación.

ARTÍCULO 38: Suspensión de la Audiencia: La Audiencia podrá suspenderse temporalmente por acuerdo y aprobación de las partes, caso en el cual deberá indicarse claramente la fecha, hora y lugar de reanudación. De dicha situación se levantará informe, estableciendo claramente las etapas desarrolladas y si se ha llegado a algún acuerdo.

ARTÍCULO 39: Retiro de Solicitud: El solicitante mediante escrito motivado podrá retirar la solicitud de Conciliación en cualquier momento antes de iniciarse la Audiencia de Conciliación.

ARTÍCULO 40: Constancias: La Conciliación podrá terminar con Constancia de Imposibilidad de Acuerdo o con Constancia de Inasistencia según lo previsto por la ley y el modelo del Centro de Conciliación

La Constancia de Imposibilidad de Acuerdo y la Constancia por Inasistencia serán firmadas por los comparecientes a la Audiencia de Conciliación, por el conciliador y por el Director o el Asesor en conciliación.

Las constancias serán radicadas en la secretaría del Centro de Conciliación y se dejará copia en el archivo entregando el original al solicitante y copia a las demás personas que participaron y que la requieran.

ARTÍCULO 41: Registro del Acta de Conciliación: La Conciliación termina con el Registro del Acta a cargo del Director o el Asesor en conciliación que son responsables del control de legalidad. La constancia auténtica debe ser firmada por el Director del Centro de Conciliación. Todas las Actas deben llevar número consecutivo de radicación en el libro correspondiente y su texto se levantará en papelería del Centro de Conciliación. Al entregar las copias a las partes se les hará firmar la constancia de recibido.

ARTÍCULO 42: Informe de Práctica de los Conciliadores: Los Estudiantes Conciliadores adscritos al Centro de Conciliación deben elaborar los Informes de Práctica para el Asesor en Conciliación del Centro, en las fechas que la dirección del Consultorio Jurídico fija para la entrega de los mismos.

ARTÍCULO 43: Seguimiento de Acuerdos:

El Centro de Conciliación llevará un libro especial denominado “Control de Acuerdos y Seguimiento”, en el cual se relacionarán los acuerdos con los datos de la parte obligada y de la parte beneficiaria para realizar comunicación vía telefónica antes y después de la fecha pactada, con el objeto de seguir el cumplimiento de los acuerdos.

En caso de incumplimiento informado personal o telefónicamente por el afectado, se enviará carta a la persona obligada para efectos de brindarle la asesoría correspondiente y de conocer las circunstancias particulares que lo llevaron al incumplimiento.

PARÁGRAFO: En el libro “Control de Acuerdos y Seguimiento” se relacionará el resultado de la gestión de seguimiento con las palabras cumplimiento o incumplimiento.

ARTÍCULO 44: Reincidencia en el Conflicto: En caso de reincidencia en un conflicto Los estudiantes del Consultorio Jurídico recomendarán una nueva alternativa para la solución definitiva del problema, que puede ser prioritariamente el acudir a las autoridades judiciales y administrativas.

CAPÍTULO XII DEL CÓDIGO DE ETICA

ARTÍCULO 45. Confidencialidad: La información recibida por el Conciliador en la Audiencia de Conciliación es confidencial y no debe ser revelada a ninguna otra persona ni a las partes fuera del contexto de la Audiencia.

ARTÍCULO 46. Neutralidad: El Conciliador debe expresar y revelar al Centro y a las partes, tan pronto sea designado o tome conocimiento de algún caso, todas las afiliaciones económicas, psicológicas, emocionales o profesionales que tuviera con alguna de las partes, que pudieran causar un conflicto de interés o que sean susceptibles de afectar la neutralidad, real o percibida en el ejercicio de su función.

El Conciliador no puede establecer una relación profesional con ninguna de las partes, en algún asunto relacionado con la controversia o sobre cualquier asunto no relacionado con ella si es que pudiera afectar la integridad del proceso de conciliación.

El Conciliador no debe usar su posición para obtener alguna ventaja o ganancia, o tomar parte en labores, actividades o proyectos que contravengan o se opongan a su desempeño como conciliador.

ARTÍCULO 47. Imparcialidad: El Conciliador está obligado durante el desarrollo de sus servicios a mantener una postura imparcial con todas las partes. La imparcialidad implica un compromiso para ayudar a todas las partes por igual en el logro a una solución mutuamente satisfactoria. Así mismo, que el Conciliador no desempeñará un papel adversario en el proceso.

El Conciliador deberá dirigir con honestidad e imparcialidad el proceso de Conciliación, actuando como un tercero neutral y pondrá a disposición de las partes todas las habilidades inherentes a su profesión y todos los esfuerzos tendientes a conducir la Conciliación con el más alto grado de excelencia.

CAPÍTULO XIII DE LAS FALTAS Y SANCIONES

ARTÍCULO 48. De las Faltas y Sanciones: Las faltas cometidas por los estudiantes en la práctica del Centro de Conciliación, serán sancionadas de conformidad a los procedimientos y sanciones previstas en el Reglamento Académico Estudiantil de Pregrado de la Universidad Industrial de Santander.

ARTÍCULO 49: Causales de exclusión: los conciliadores serán excluidos de la lista oficial cuando se configure una de las siguientes causales:

- 1) El incumplimiento de las normas legales o del código de ética, previstas para los Conciliadores.
- 2) Abstenerse o rehusarse injustificadamente a atender los casos asignados o no concurrir a la audiencia, salvo excusa comprobada.
- 3) Haber sido sancionado penal o disciplinariamente.
- 4) Cobrar o recibir tarifas, honorarios o dádivas en el desarrollo de sus funciones.

ARTÍCULO 50. Procedimiento: el procedimiento de exclusión de la lista de conciliadores por parte de la dirección del Centro de Conciliación se aplicara a quien incurra en alguna de las causales anteriores. En todos los casos el director elevara consulta del caso al comité asesor. Este órgano consultivo escuchará los descargos del inculpado, y remitirá su concepto al director, quien finalmente tomará la decisión más conveniente. Copia de esta decisión se compulsara al Consejo de Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana. De la decisión de exclusión se cursara traslado al Ministerio de Interior y de Justicia.

ARTÍCULO 51: Inspección y Vigilancia: La Inspección y vigilancia interna del cuerpo que integra el Centro de Conciliación, será desarrollada por el Comité Asesor del Centro de Conciliación, el control externo corresponde legalmente al Ministerio del Interior y de Justicia y al Consejo Seccional de la Judicatura.

ARTÍCULO 52: Aplicación: Este reglamento será aplicable a los adscritos al Centro de Conciliación, Director, Secretario, Asesor, Conciliadores.

Se expide hoy 3 de Noviembre de 2009, previa revisión y aprobación del Consejo de Facultad de la UPB, del Director y Asesor del Centro de Conciliación, remitiendo copia de igual tenor al Ministerio del Interior y de Justicia.

Publíquese permanentemente en lugar visible del Centro de Conciliación.

Dr. Pedro Osma Gómez
Director de Facultad de Derecho

Dra. Marcela Inés Cabra Díaz
Directora Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación

Anexo F. Formatos para diligenciar en casos de conciliación y arbitraje

SOLICITUD DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

Ciudad:

Fecha:

Señor(a):

DIRECTOR(A) DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN
DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD
PONTIFICIA BOLIVARIANA, SECCIONAL BUCARAMANGA

Ref: **Solicitud de Audiencia de Conciliación.**

_____ Mayor de edad, vecino de Piedecuesta, identificado con la cédula de ciudadanía No. _____ de _____, comedidamente solicito al CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA, SECCIONAL BUCARAMANGA, su intervención con el propósito de citar a _____ a Audiencia de conciliación en materia de _____, para que con la intervención de un conciliador designado por ese Centro, logremos un acuerdo de nuestras diferencias, fundamentadas en los siguientes:

HECHOS:

(UN RESUMEN DE LOS HECHOS DEBIDAMENTE INDIVIDUALIZADOS)

CUANTÍA:

(DETERMINACIÓN DE LA CUANTÍA ESTIMADA DE LAS PRETENSIONES DE LA SOLICITUD DE CONCILIACIÓN ó LA INDICACIÓN DE CARECER)

PETICIÓN:

(LA INDICACIÓN DE CUÁLES SON LAS PETICIONES DEBIDAMENTE ENUMERADAS)

PRUEBAS:

(FOTOCOPIAS DE LOS DOCUMENTOS QUE SE DEBEN APORTAR)

NOTIFICACIONES:

(DIRECCIÓN COMPLETA Y TELÉFONO DEL PETICIONARIO Y DE QUIEN SOLICITA COMPAREZCA A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN).

Atentamente,

NOMBRE Y CÉDULA DE QUIEN REALIZA LA PETICIÓN)

CONSTANCIA DE ASUNTO NO CONCLIBALE

No. _____

Fecha:

Lugar:

Nombre _____ apellido _____,
Identificado con la cédula de ciudadanía No _____ de _____
obrando en calidad de conciliador del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la
Universidad Pontificia Bolivariana, de conformidad con el artículo 2 de la Ley 640 de 2001
y demás normas vigentes, dejo constancia que:

El señor(a) _____, identificado(a) con cédula de ciudadanía
N° _____ de _____, solicitó al Centro de
Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana, el día
_____ del mes de _____ del año _____ audiencia de conciliación en
materia de _____ para solucionar su conflicto de
_____ con el señor(a) _____, Identificado(a) con
cédula de ciudadanía N° _____ de _____.

Que el asunto que se solicita no es susceptible de conciliar, desistir o transar por las
siguientes razones

_____.

Atentamente,

Nombre: _____

C.C. N°. _____ de _____

Código No. _____.

MODELO DE CITACIÓN AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN CITACIÓN MATERIA CIVIL

Bucaramanga ____ de ____ de ____

CITACIÓN

REF: _____

Teniendo en cuenta que el señor(a) _____, mediante petición motivada ha solicitado se cite al señor(a) _____, a una Audiencia de Conciliación para debatir y buscar un arreglo en asunto de carácter CIVIL, de acuerdo a los hechos, pretensiones y cuantía que mediante solicitud adjunta se anotan; y luego de establecer su viabilidad, el suscrito Conciliador, inscrito en el Centro de Conciliación _____, resuelve:

Invitar a los señores _____ y _____, a una Audiencia de Conciliación que se llevará a cabo el día ____ de ____ de ____ a las ____, en las instalaciones del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, ubicadas en _____.

Advertir a las partes que la inasistencia a la audiencia de conciliación podrá ser considerada como indicio grave en contra de sus pretensiones o de sus excepciones de mérito en un eventual proceso judicial, y podrá ser sancionado por el juez de conocimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 640 de 2001. Insistir a las partes en la puntualidad de su asistencia.

Atentamente,

Conciliador

CITACIÓN MATERIA FAMILIA

Bucaramanga. _____ de _____ de _____

CITACIÓN

REF: _____

Teniendo en cuenta que el señor(a) _____, mediante petición motivada ha solicitado se cite al señor(a) _____ a una Audiencia de Conciliación para debatir y buscar un arreglo en asunto de carácter FAMILIA, de acuerdo a los hechos, pretensiones y cuantía que mediante solicitud adjunta se anotan; y luego de establecer viabilidad, el suscrito Conciliador, inscrito al centro de conciliación resuelve:

Invitar al señor _____ y a la señora _____, a una Audiencia de Conciliación que se llevará a cabo el día ____ de ____ de ____ a las _____, en las instalaciones del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, ubicadas en _____

Insistir a las partes en la puntualidad de su asistencia.

Cordialmente,

Conciliador

MODELO DE CONSTANCIA DE SUSPENSIÓN DE LA AUDIENCIA

CONSTANCIA DE SUSPENSIÓN

REF. _____

El suscrito Conciliador, adscrito Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, con código _____, autorizado por el Ministerio del Interior y de Justicia, mediante Resolución No. _____ del ____ de ____ de ____ y de conformidad con la Ley 23 de 1991, la Ley 446 de 1998 y la Ley 640 de 2001, levanta la presente constancia de SUSPENSIÓN.

I. PARTES

A las instalaciones del Centro de Conciliación _____, el día ____ de ____ de _____, siendo las _____, comparecieron a audiencia de conciliación las partes que se relacionan a continuación:

Solicitante(s):

_____, identificado con C. C. No. _____ de _____.

Solicitados:

_____, identificado con C. C. No. _____ de _____

II. CONFLICTO A CONCILIAR Y CONCILIADOR

Con el fin de buscar un arreglo en materia de _____ en presencia del conciliador, _____, identificado con la cédula de ciudadanía _____ de _____ y T. P. _____ del C. S. de la Jud., con Código No. _____ Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, quien está legalmente

habilitado para ejercer la función de conciliador. Acto seguido, el conciliador instala la audiencia de conciliación explicando sus alcances y consecuencias.

III. HECHOS Y PRETENSIONES

Los hechos y pretensiones son los contemplados en la solicitud de audiencia radicada en este Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, el día _____ de _____ de _____, por el señor _____, los cuales, por hacer parte integral de esta constancia, se transcriben literalmente a continuación:

“HECHOS

PRETENSIONES

_____”.

IV. CONSTANCIA

Las partes, por mutuo acuerdo, deciden aplazar la audiencia para el día _____ de _____ de _____ a las _____. Quedando así las partes enteradas y citadas para la fecha de continuación de la audiencia de conciliación.

Se levanta la presente constancia hoy _____ de _____ de _____, para los fines legales pertinentes.

Firmas,

Las Partes,

El Conciliador;

MODELO DE CONSTANCIA DE INSISTENCIA

CONSTANCIA DE INASISTENCIA

REF: _____

El suscrito conciliador, adscrito al Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, con código _____, autorizado por el Ministerio del Interior y de Justicia, mediante Resolución No. _____ del ____ de ____ de ____ y de conformidad con la Ley 23 de 1991, la Ley 446 de 1998 y la Ley 640 de 2001, levanta la presente constancia de inasistencia, por disposición del numeral 2º del artículo 2º de la Ley 640 de 2001.

I. PARTES

A las instalaciones del Centro de Conciliación _____, el día ____ de ____ de _____, siendo las _____, comparecieron a audiencia de conciliación las partes que se relacionan a continuación:

_____, identificado con C. C. No. _____ de _____, quien figura como parte Solicitante.

_____, identificado con C. C. No. _____ de _____, quien figura como parte Solicitada.

II. MATERIA A CONCILIAR Y CONCILIADOR

Con el fin de buscar un arreglo en materia de _____ en presencia del Conciliador _____, identificado con la cédula de ciudadanía _____ de _____ y T. P. _____ del C. S. de la Jud., con Código _____ del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, quien está legalmente habilitado para ejercer la función de conciliador. Acto seguido, el conciliador instala la audiencia de conciliación explicando sus alcances y consecuencias.

III. HECHOS Y PRETENSIONES

En este Centro de Conciliación, el día _____ de _____ de _____, por el señor _____, los cuales, por hacer parte integral de esta constancia, se transcriben literalmente a continuación:

“HECHOS

PRETENSIONES

IV. CITACIÓN

La correspondiente citación fue enviada el día ____ de _____, por intermedio del correo denominado _____, con número de guía _____; autorizado por el Ministerio de Comunicaciones.

V. CONSTANCIA

El Conciliador deja constancia de que, transcurridos tres (03) días hábiles desde la fecha de la citación de la audiencia de conciliación, la parte _____ no presento justificación, quedando así agotado el requisito de que trata el artículo 35 de la Ley 640 de 2001; con los efectos legales contemplados en el artículo 22 de la Ley 640 de 2001 y el artículo 35 de la misma.

Se levanta la presente constancia, hoy _____ a las _____, para los fines legales pertinentes.

EL CONCILIADOR,

C.C.

T.P.

MODELO DE ACTA DE CONCILIACIÓN

ACTA DE CONCILIACIÓN

REF: _____

El suscrito Conciliador, adscrito al Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, con código _____ del Centro de Conciliación _____, autorizado mediante Resolución No. _____ del _____ de _____ de _____, levanta la presente acta de conciliación, por disposición del artículo 1º de la ley 640 de 2001, que presta mérito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada, de acuerdo con el artículo 66 de la Ley 446 de 1998.

I. PARTES

A las instalaciones del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, el día ____ de ____ de _____, siendo las _____, comparecieron a audiencia de conciliación las partes que se relacionan a continuación:

_____, identificado con C. C. No. _____ de _____, quien figura como parte Solicitante.

_____, identificado con C. C. No. _____ de _____, quien figura como parte Solicitada.

II. MATERIA A CONCILIAR Y CONCILIADOR

Con el fin de buscar un arreglo en materia de _____ en presencia del conciliador _____, identificado con la cédula de ciudadanía _____ de _____ y T. P. _____ del C. S. de la Jud., con Código Ministerio del Interior y de Justicia _____, quien está legalmente habilitado para ejercer la función de conciliador. Acto seguido, el conciliador instala la audiencia de conciliación explicando sus alcances y consecuencias.

III. HECHOS Y PRETENSIONES

Los hechos y pretensiones son los acordados en la audiencia de conciliación, como se consignan a continuación:

“HECHOS

PRETENSIONES

IV. ACUERDOS CONCILIATORIOS

Una vez propuestas las diferentes fórmulas de arreglo dentro de un ambiente de imparcialidad y legalidad, se llegó a un acuerdo respecto de las pretensiones solicitadas, en los siguientes puntos:

PRIMERO: _____.

SEGUNDO: _____.

TERCERO: _____.

CUARTO: _____.

Las partes manifiestan que aceptan libre y voluntariamente el acuerdo conciliatorio anterior y se responsabilizan de sus obligaciones. El abogado conciliador _____, aclara nuevamente a las partes QUE EL ANTERIOR ACUERDO HACE TRÁNSITO A COSA JUZGADA, QUE LA PRESENTE ACTA PRESTA MÉRITO EJECUTIVO Y QUE NO ES SUSCEPTIBLE DE NINGÚN RECURSO.

De esta manera termina la audiencia de conciliación, siendo las _____ de hoy _____XX de XX y se firma por quienes en ella intervinieron.

LAS PARTES,

EL CONCILIADOR

MODELO DE CONSTANCIA DE NO ACUERDO

CONSTANCIA DE NO ACUERDO

REF: _____

El suscrito Conciliador, adscrito al Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga con código _____, autorizado por el Ministerio del Interior y de Justicia, mediante Resolución No. _____ del ____ de ____ de _____ y de conformidad con la Ley 23 de 1991, la Ley 446 de 1998 y la Ley 640 de 2001, levanta la presente constancia de inasistencia, por disposición del numeral 1º del artículo 2º de la Ley 640 de 2001.

I. PARTES

A las instalaciones del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga _____, el día ____ de ____ de ____ siendo las _____, comparecieron a audiencia de conciliación las partes que se relacionan a continuación:

_____, identificado con C. C. No. _____ de _____, quien figura como parte Solicitante.

_____, identificado con C. C. No. _____ de _____, quien figura como parte Solicitada.

II. MATERIA A CONCILIAR Y CONCILIADOR

Con el fin de buscar un arreglo en materia de _____ en presencia del conciliador _____, identificado con la cédula de ciudadanía _____ de _____ y T. P. _____ del C. S. de la Jud., con Código del Centro de Conciliación No. _____, quien está legalmente habilitado para ejercer la función de conciliador. Acto seguido, el conciliador instala la audiencia de conciliación explicando sus alcances y consecuencias.

III. HECHOS Y PRETENSIONES

Los hechos y pretensiones son los contemplados en la solicitud de audiencia radicada en este Centro de Conciliación, el día ____ de ____ de _____, por el señor ____

_____, los cuales, por hacer parte integral de esta constancia, se transcriben literalmente a continuación:

“HECHOS

PRETENSIONES

_____”.

IV. CITACIÓN

La correspondiente citación fue enviada el día ____ de _____, por intermedio del correo denominado _____, con número de guía _____; autorizado por el Ministerio de Comunicaciones.

V. CONSTANCIA

El Conciliador deja constancia de que luego de analizadas las diferentes fórmulas de arreglo, dentro de un ambiente de imparcialidad y legalidad, no fue posible llegar a un acuerdo conciliatorio, por lo tanto NO HAY CONCILIACIÓN.

Se levanta la presente constancia, hoy _____ a las _____, para los fines legales pertinentes.

LAS PARTES,

EL CONCILIADOR,

C.C.

T.P.

PACTO ARBITRAL MODELO

Modelo A de la Cláusula Compromisoria

Toda controversia o diferencia, relativa a este contrato, se resolverá por un Tribunal de Arbitramento, que se sujetará al reglamento del Centro de Arbitraje y Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, de acuerdo con las siguientes reglas:

a. El tribunal estará integrado por..... (Indique un número impar de árbitros 1 ó 3), designados por las partes de común acuerdo. En caso de que no fuere posible, los árbitros serán designados por el Centro de Arbitraje y Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, a solicitud de cualquiera de las partes.

b. El Tribunal decidirá en..... (Indique si se decidirá en derecho o equidad).

Modelo B de Cláusula Compromisoria

Toda controversia o diferencia, relativa a este contrato, se resolverá por un Tribunal de Arbitramento, que se sujetará al reglamento del Centro de Arbitraje y Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, de acuerdo con las siguientes reglas:

a. El Tribunal estará integrado por..... (Indique un número impar de árbitros 1 ó 3), designados por(indique nombre del tercero que hará la designación).

En caso de no hacerlo dentro de los..... (Indique número de días) días siguientes a la solicitud de una de las partes, cualquiera de ellas podrá solicitar al Centro de Arbitraje y Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga que proceda a su designación.

b. El Tribunal decidirá en..... (Indique si se decidirá en derecho o equidad)