

**APOYO JURÍDICO EN LA DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DEL
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE
SANTANDER**

PAOLA ANDREA CORDERO HERNÁNDEZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
BUCARAMANGA**

2018

**APOYO JURÍDICO EN LA DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DEL CENTRO
DE CONCILIACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

PAOLA ANDREA CORDERO HERNÁNDEZ

Trabajo de Grado para Optar por el Título de Abogada

Directora

CLARA INES TAPIAS PADILLA

Abogada

Tutora

ANYI KATHERINE PATIÑO ALVARES

Abogada

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA

BUCARAMANGA

2018

DEDICATORIA

Con el amor más grande del mundo quiero dedicar este proyecto de grado a:
Mi madre, Yoleyda Hernández Pérez, pues es ella quien me ha hecho la persona que soy hoy en día, y quién me ha enseñado a dar el 100% de mí en todo, sin olvidar, que para ella yo puedo hacer y lograr todo lo que me proponga.

Mi pareja, Yeison Moreno Sandoval, pues es él quien con su comprensión, apoyo y amor me ha acompañado en este proceso de formación profesional. Su frase más escuchada: “Pao, tu eres brillante”, me ha acompañado día a día.

Mi hermano, Jairo Eduardo Cordero, pues es mi mayor motivación, mi persona favorita en el mundo. Con esto, quiero demostrarle que por cada meta que yo cumpla, él tiene la capacidad de obtener el triple, solo se debe querer hacerlo.

Esto es por ustedes y para ustedes,

Los amo.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios, por su amor infinito, por los planes que él ha trazado, y que he podido llevar a cabo, siempre de su mano, usando los dones que Él ha dispuesto para mí.

Seguidamente, quiero ofrecer mis agradecimientos a aquellas personas que directa e indirectamente han aportado su grano de arena para que éste proyecto se llevara a cabo.

Inicialmente, sintiéndome orgullosa porque tuve un equipo femenino maravilloso, quiero agradecer a mi tutora, la Doctora Anyi Katherine Patiño Alvares, por el tiempo de calidad que me brindó en la asesoría y acompañamiento dentro del desarrollo de la práctica, pues sin duda, el conocimiento que me transmitió durante estos meses fue enormemente valioso tanto para la labor que desempeñé, como para mi vida personal y profesional. A la Doctora Clara Inés Tapias Padilla, directora del proyecto, pues quien pese a todas sus ocupaciones y labores del día a día, siempre estuvo al tanto de la ejecución de la práctica, preguntando constantemente por el avance de ésta y aportando sus ideas para que este resultado fuera perfecto.

A cada uno de los asesores de las diferentes áreas del derecho y demás profesionales del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS, por cada aporte y corrección.

Finalmente, a mis familiares, Vitalia Pérez, Luis Eduardo Hernández, Ana Usel Pérez y Edgar Navas, a quienes agradezco su apoyo incondicional, pues éste fue esencial no solo para el desarrollo de ésta práctica, sino también para la realización de mi pregrado.

A estas personas, espero poder devolverles al menos un poco de todo lo que me han brindado.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	11
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2. ALCANCE DEL TRABAJO.....	14
3. OBJETIVOS.....	15
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	15
4. METODOLOGÍA.....	16
4.1 ETAPA DE OBSERVACIÓN.....	16
4.2 ETAPA DE CONSULTA.....	16
4.3 ETAPA DE EJECUCIÓN Y DOCUMENTACIÓN.....	16
5. INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD.....	18
5.1 DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD.....	18
5.2 MISION.....	18
5.3 VISION.....	19
5.4 FUNCIONES DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN.....	19
5.5 COMITÉ ASESOR.....	20
5.6 PROFESIONAL DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN.....	21
5.7 DE LOS BENEFICIARIOS.....	23
5.8 ORGANIGRAMA.....	25
6. MARCOS DE REFERENCIA.....	26
6.1 MARCO DE ANTECEDENTE.....	26
6.2 MARCO TEORICO.....	27
6.3 MARCO CONCEPTUAL.....	29
7. CRONOGRAMA.....	32
8. INFORMES.....	33
8.1 PRIMER INFORME.....	33
8.2 SEGUNDO INFORME.....	37
8.3 TERCER INFORME.....	49
8.4 CUARTO INFORME.....	64
9. CONCLUSIONES.....	73
10.RECOMENDACIONES.....	74
BIBLIOGRAFÍA.....	75

LISTA DE ANEXOS

Ver anexos en la parte final del proyecto y en formato digital en el CD adjunto.

Anexo 1: Listado de Documentos necesarios para la Solicitud de Audiencia de Conciliación del Centro de Conciliación UIS.

Anexo 2: Formato de Solicitud de Audiencia de Conciliación, sobre el Protocolo de Prevención en Materia de Seguridad.

Anexo 3: Citación de Audiencia de Conciliación.

Anexo 4: Formato de Relación de Gastos.

RESUMEN

TITULO: APOYO JURIDICO EN LA DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER *

AUTORA: Paola Andrea Cordero Hernández**

PALABRAS CLAVE: Conciliación, Centro de Conciliación, Estudiante Conciliador

DESCRIPCIÓN: El Centro de Conciliación es una unidad adscrita al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, obedeciendo a la misión y al proyecto educativo de la Universidad como institución de educación pública definida en su estatuto general, y en particular por la orientación en la formación del Abogado de la UIS.

Además de las labores del día a día, el Centro de Conciliación está llevando a cabo nuevas actividades encaminadas a la proyección y mejoramiento de la prestación del servicio, así como el empoderamiento y promoción de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflicto (MASC); de igual forma, es este el espacio en el cual la formación integral del Abogado UIS se complementa, teniendo la posibilidad de desarrollar su labor como Conciliador en Derecho, de la mano de las profesionales de psicología, profesional en el modelo lingüístico de señas colombiano y demás profesionales que ayudan en la interdisciplinariedad del rol de conciliador UIS.

Es por esto que la ejecución de esta práctica está encaminada en el apoyo y consolidación de las actividades que se llevan a cabo en el Centro de Conciliación UIS, documentando, entre otros aspectos, aquellas labores y gestiones que se han ido asumiendo y ejecutando por parte de la entidad y los miembros que la conforman.

* Trabajo de Grado

** Facultad Ciencias Humanas. Escuela de Derecho y Ciencia Política. Directora: Clara Inés Tapias Padilla, Abogada. Tutora: Anyi Katherine Patiño Alvares, Abogada.

ABSTRACT

TITLE: LEGAL SUPPORT IN THE DOCUMENTATION OF ACTIVITIES FROM THE UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER'S CONCILIATION CENTRE.*

AUTHOR: Paola Andrea Cordero Hernández.**

KEY WORDS: Conciliation, Conciliation Center, Conciliator student.

DESCRIPTION: The conciliation Centre is a unit attached to the Legal Office by the Law and Political Science School of the Universidad Industrial de Santander, obeying the mission and the educational project of the University as institution of public education defined in its general statute, and in particular by the guidance in the training of the UIS lawyer.

In addition to day-to-day work, the conciliation centre is carrying out new activities aimed at the projection and improvement of service delivery, as well as the empowerment and promotion of alternative conflict resolution mechanisms;

In the same way, this is the space in which the integral formation of the lawyer UIS is complemented, having the possibility of developing his work as conciliator in law, of the hand of the professionals of psychology, professional in the linguistic model of signs Colombian and other professionals who help in the interdisciplinarity of the role of Conciliator UIS.

This is why the implementation of this practice is aimed at supporting and consolidating the activities carried out in the UIS conciliation centre, documenting, Among other aspects, those tasks and efforts that have been assumed and implemented by of the entity and the members that make it up.

* Degree work.

** Human Sciences School of Law and Political Science. Director: Clara Inés Tapias Padilla, Lawyer. Tutor: Anyi Katherine Patiño Alvares, Lawyer.

INTRODUCCIÓN

El Centro de Conciliación se orienta a la proyección social, mediante su actividad como ente promotor de la autocomposición fundamento de la gestión de justicia, contribuyendo con la convivencia pacífica y la descongestión de la jurisdicción.

Con el desarrollo de ésta Práctica Jurídico Social se realizará la documentación de las labores, facultades y deberes del comité interno de observancia y así mismo la creación de una guía de abordaje para las conciliaciones que se realicen fuera de las instalaciones del Centro De Conciliación De La Universidad Industrial De Santander.

El sentido de la realización de esta práctica está basado en el apoyo que brindará el practicante al Centro de Conciliación para gestionar de forma efectiva los nuevos proyectos y actividades que estos han adoptado en la prestación de los servicios que brindan a la comunidad de Bucaramanga y su área metropolitana.

De igual forma, se espera que durante los cuatro meses en los que se desarrollará la práctica, se obtenga una consolidación de las actividades realizadas por parte de la entidad, ya que, aunque se tienen claramente establecidas las metas, las innovaciones y las constantes mejoras de la prestación del servicio y forma de funcionamiento, no se tiene la base documental para que estas puedan realizarse y efectuarse a lo largo del tiempo, es aquí donde se vuelve esencial y relevante los objetivos planteados para el desarrollo de ésta práctica.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Centro de Conciliación UIS presta sus servicios para la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, brindando la posibilidad de que se lleven a cabo la resolución de controversias jurídico legales por medio de la Conciliación, mecanismo alternativo de solución de conflictos, en el cual intervienen los propios interesados, y junto con la ayuda de los conciliadores, debidamente preparados e inscritos en la lista de conciliadores de esta entidad, se llega a un acuerdo entre las partes.

Si bien el Centro de Conciliación ha ejecutado sus labores de forma óptima, tiene la necesidad de ampliar la prestación de sus servicios, con la intención de que se aumente la población que conoce la existencia de esta entidad y los servicios que presta, y de esta forma, ampliar el campo de desarrollo y ejecución de la Conciliación.

Por otro lado, el Centro de Conciliación no cuenta con un comité interno consolidado, que se pueda encargar de renovaciones, mejoras y observancia de todas las actividades realizadas en esta entidad. Este comité impulsaría la constante retroalimentación del servicio brindado a la comunidad, y así mismo se haría cargo de conocer situaciones que surjan de la actividad de los conciliadores debidamente listados, para dar un concepto propio frente a estos, en llegado caso que se necesite dar una solución por alguna falla cometida.

Así mismo, se tiene la necesidad de crear una nueva Guía de Abordaje para aquellos eventos en los cuales el centro de conciliación preste sus servicios fuera de la sede principal, un ejemplo de esto, son las brigadas de conciliación que se realizan de la mano con la Fiscalía, situaciones en las cuales para asegurar que se esté brindando el servicio de forma ideal y con la misma calidad, se necesita estipular el manejo de estas. Esta guía de abordaje deberá ser complementada con la aplicación de un protocolo interdisciplinario, haciéndola más didáctica.

Para lograr lo anterior, es necesario llevar las ideas a documentos, con el fin de que se verifique que todo esto está dentro del reglamento propio del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS, como primera medida. En segundo lugar, es necesario que haya un documento propio, con todo lo relacionado a estos nuevos proyectos del Centro de Conciliación, con el fin de que sin importar quienes sean los profesionales que lleguen a laborar en este lugar, puedan tener claro como es el manejo de esto, y se pueda ejecutar a cabalidad y de forma eficiente, eficaz,

haciendo que esto sea parte de las actividades del Centro de Conciliación perdurables en el tiempo.

2. ALCANCE DEL TRABAJO

El Centro de Conciliación UIS y la estudiante Paola Andrea Cordero Hernández, autora de este proyecto, esperan que pasado el tiempo de la realización de la práctica Jurídico Social, se tenga como resultado:

- Documentación de las labores del Comité de Observancia Interno del Centro de Conciliación UIS.
- Guía de Abordaje para la Conciliaciones realizadas fuera de las instalaciones del Centro de Conciliación UIS.
- Documento en el cual se defina el contenido de las publicaciones a realizar en un website dirigido a hacer conocer a una mayor población sobre los servicios del Centro de Conciliación UIS y a la Conciliación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Consolidar el proceso interno de la prestación de los servicios del Centro de Conciliación UIS, con la documentación de la forma de ejecución del Comité de Observancia Interno, la documentación de una Guía de Abordaje para las conciliaciones realizadas fuera del establecimiento propio del centro de conciliación, y el mejoramiento de la promoción de éste, por medio de la página web UIS, para de esta forma dar a conocer a una mayor población, los servicios prestados y la Conciliación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos (MASC).

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer los procedimientos básicos y necesarios para que se lleve a cabo una conciliación de calidad y eficaz, con el fin de poder adaptarlos al procedimiento que se debería ejecutar en las conciliaciones realizadas por fuera del establecimiento del Centro de Conciliación UIS.
- Evaluar los métodos de promoción y publicidad que se manejan en el Centro de Conciliación UIS, para posteriormente iniciar con el manejo del website, dirigida a nueva población, documentando a su vez el manejo que se le dará a este, y quienes serán los responsables de este.
- Estudiar el reglamento interno del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS, para poder consolidar el comité de observancia interno para el Centro de Conciliación, ajustado en derecho y a dicho reglamento, documentando tanto la forma de ejecución de sus labores, los objetivos, deberes y facultades que este tendría.

4. METODOLOGÍA

La metodología a desarrollar girará en torno al mejoramiento de las actividades diarias que se realizan en el Centro de Conciliación, documentando las ejecuciones de nuevos proyectos que se han venido realizando por parte de la entidad, pero que no cuentan con una base documental para que estos puedan perdurar en el tiempo.

Los objetivos planteados en la propuesta presente se realizarán de la siguiente forma:

4.1 ETAPA DE OBSERVACIÓN

Observación y análisis de parte de la practicante sobre el día a día de las actividades realizadas y los servicios prestados por el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander a sus beneficiarios, observando diferentes audiencias de conciliación. Así mismo, la presentación con el Comité Interno de Observancia del Centro de Conciliación, para posteriormente, realizar la observación del trabajo que este realiza.

4.2 ETAPA DE CONSULTA

Con base en la etapa anterior, se iniciará la consulta de la normatividad existente sobre la forma de operación del Comité Interno de Observancia, la forma en la que se realizan las audiencias de conciliación, lo cual facilitará que en la etapa de ejecución y documentación se tenga la idea clara de lo que se debe realizar y la forma más eficiente de hacerlo.

4.3 ETAPA DE EJECUCIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Finalmente, cumplida la observación de las actividades ejecutadas por el Centro de Conciliación, el análisis y consulta de las bases normativas con las que se cuenta para la regulación de esta entidad, se procederá, por parte de la practicante a dejar documentado las nueva Guía de Abordaje para la

Conciliaciones realizadas fuera de las instalaciones del Centro de Conciliación UIS, así mismo, se documentará las labores y forma de ejecución del Comité de Observancia Interno del Centro de Conciliación UIS; por último, se realizará la Guía de utilización del Website del Centro de Conciliación, todo esto, para que pueda ser perdurable en el tiempo.

5. INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD

La información del CENTRO DE CONCILIACIÓN UIS transcrita a continuación fue suministrada por la Tutora de la práctica jurídico social, y así mismo, recopilada del reglamento del Consultorio y Centro de Conciliación UIS, en el Acuerdo 063 del día 20 de agosto de 2010, expedido por el Consejo Superior de la Universidad Industrial de Santander:

5.1 DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

El Centro de Conciliación es una unidad adscrita al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, que obedece a la misión y al proyecto educativo de la universidad como institución de educación pública definida en su estatuto general y, en particular, por la orientación en la formación del Abogado de la UIS. 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, el Decreto 1829 e 2013, el Decreto 1069 de 2015, 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 autocomposición fundamento de la gestión de justicia, contribuyendo con la convivencia pacífica y la descongestión de la jurisdicción.

5.2 MISIÓN

Promover la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en la formación de los estudiantes de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, contribuyendo a la solución pacífica de controversias de los ciudadanos de escasos recursos económicos de la región, que se encuentren inmersos en un conflicto, apoyando la descongestión judicial y contribuyendo a la construcción de una sociedad armónica y pacífica.¹

¹ ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA BUCARAMANGA. Manual De Calidad Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación. (2014). Bucaramanga. Tomado de: https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/extension/consultorio_juridico/Manuales/MEX-CJ.01.pdf

5.3 VISIÓN

El Centro de Conciliación para el 2018 será una institución Líder en la región, reconocida por la construcción de un entorno pacífico, promoviendo la convivencia, la reconstrucción del tejido social y el ejercicio legítimo de los derechos a través de la prestación del servicio de conciliación y la promoción de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.²

5.4 FUNCIONES DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN

El Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander con base en la misión y visión establece los siguientes³:

- Mediar en la solución de los conflictos jurídicos que admitan transacción, desistimiento, conciliación y que expresamente autorice la ley, que se presenten entre particulares que soliciten y acepten esta intermediación.
- Con el apoyo institucional de la UIS, contribuir con la formación de los estudiantes de la Escuela de Derecho y Ciencia Política en el conocimiento y práctica de la conciliación como mecanismo alternativo y des judicializado para la solución de conflictos.
- Promover ante la comunidad educativa y la comunidad civil que utilizan los servicios del Consultorio Jurídico de la UIS, la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos y como mecanismo previo a la judicialización de los asuntos que sean de la competencia de Consultorio Jurídico de acuerdo con la Ley.
- Formar conciliadores, para que presten sus servicios al Centro de Conciliación y actúen como tales en los asuntos sometidos a su consideración.

² ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA BUCARAMANGA. Manual De Calidad Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación. (2014). Bucaramanga. Tomado de: https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/extension/consultorio_juridico/Manuales/MEX-CJ.01.pdf

³ ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA BUCARAMANGA. Manual De Calidad Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación. (2014). Bucaramanga. Tomado de: https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/extension/consultorio_juridico/Manuales/MEX-CJ.01.pdf

- Permitir el espacio para los estudiantes de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la UIS que, habiendo terminado materias, opten por continuar prestando sus servicios al Centro de Conciliación con el propósito de realizar su judicatura.
- Generar conocimientos mediante la investigación de desarrollo y apropiación de metodologías de muy alta calidad, aplicables en la solución de conflictos.
- Dirigir estudios y realizar programas tendientes a la solución extrajudicial de conflictos.
- Coordinar programas con entidades que desarrollen actividades afines.
- Educar a las comunidades en el uso de los centros de conciliación.
- Organizar y promover programas, procedimientos que medien la normatividad y la proyección del Centro de Conciliación.
- Controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos, planes y programas de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- Difundir el conocimiento, experiencias relevantes, información y recursos que sirvan de apoyo para el mejoramiento de la solución de conflictos.
- Propender por la generalización, agilización, mejora y divulgación de la conciliación, como alternativa extrajudicial para la solución de los conflictos.
- 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.
- 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.
- Servir como evaluadores neutrales de casos, calificando jurídicamente el asunto, para recomendar la mejor alternativa para la solución de conflictos.

5.5 COMITÉ ASESOR⁴

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 que estará integrado de la siguiente manera:

⁴ ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA BUCARAMANGA. Manual De Calidad Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación. (2014). Bucaramanga. Tomado de: https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/extension/consultorio_juridico/Manuales/MEX-CJ.01.pdf

- El director del Centro de Conciliación, que lo preside.
- El director de Escuela o su delegado.
- Los profesores asesores del Consultorio jurídico.
- El asesor del área de conciliación.
- Los monitores
- 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 Escuela y las decisiones se adoptarán por mayoría de votos de los asistentes.

5.6 PROFESIONAL DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN⁵

El objetivo general del cargo es desarrollar las diferentes actividades para el funcionamiento del Centro de Conciliación de acuerdo a la legislación vigente y los lineamientos del Ministerio de Justicia y del Derecho.

Entre sus actividades están dispuestas las siguientes:

- Recibir y radicar las solicitudes de Conciliación.
- Entregar las constancias expedidas por los conciliadores a los usuarios que la 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.

⁵ ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA BUCARAMANGA. Manual De Calidad Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación. (2014). Bucaramanga. Tomado de: https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/extension/consultorio_juridico/Manuales/MEX-CJ.01.pdf

- 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.

Finalmente, entre las responsabilidades que tiene el profesional a cargo del Centro de Conciliación están:

- Cumplir con las políticas, objetivos, procedimientos, requisitos y lineamientos del proceso de Conciliación.
- Garantizar el cumplimiento de la entrega de actas, constancias, y la confidencialidad de la información.
- Asegurar el correcto control de archivo cuyo acceso debe ser restringido y las condiciones ambientales tales como humedad y temperatura que garanticen la conservación de la documentación almacenada.
- Revisar que la documentación sea acorde con los lineamientos requeridos por el Centro de Conciliación.
- Promover la Conciliación como alternativa óptima para la solución de conflictos, que garantiza el acceso a la justicia.

- Dar cumplimiento a los reglamentos, manuales y procedimientos definidos para el Centro de Conciliación, así como a los requisitos en la Norma NTC 5906:2012
- Garantizar la privacidad, integridad e imparcialidad durante el desarrollo de los trámites y el espacio óptimo para el desarrollo de la Conciliación.
- Brindar un servicio oportuno, confiable, afectivo y respetuoso al usuario.
- Participar y actuar en los momentos de emergencia de acuerdo a lo definido en los planes de emergencia y contingencia.
- Desarrollar las actividades atendiendo las recomendaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo para promover un ambiente sano, seguro y la cultura del autocuidado.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente aplicable en los procesos de Conciliación.
- Vigilar el cumplimiento de los procedimientos, guías, protocolos y actividades establecidas por parte de Conciliadores.
- Garantizar la disposición del Conciliador y el estado del servicio.
- Presentar las necesidades de formación.
- Garantizar la satisfacción del usuario, los conciliadores y los árbitros, con relación a su desempeño.
- Asegurar que se establezcan los procesos de comunicación, las funciones, responsabilidades, y autoridades del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.

El Centro de Conciliación se identifica como el subproceso de conciliación, el cual hace parte del Consultorio Jurídico ubicado en el proceso de Extensión del Mapa de Procesos de la Universidad. Allí encontrará la caracterización, procedimientos, formatos, manuales y guías del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.

5.7 DE LOS BENEFICIARIOS⁶

Los diferentes beneficiarios y sus requisitos del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander son:

⁶ ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA BUCARAMANGA. Manual De Calidad Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación. (2014). Bucaramanga. Tomado de: https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/extension/consultorio_juridico/Manuales/MEX-CJ.01.pdf

Consultorio Jurídico:

- Internos: Docentes, estudiantes del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. Comunidad universitaria: Talento Humano; seguimiento Institucional; Gestión Ambiental; Talento Humano- Gestión SYSO.
- Externos: Población de escasos recursos de la Región; Ministerio de Justicia y del Derecho.

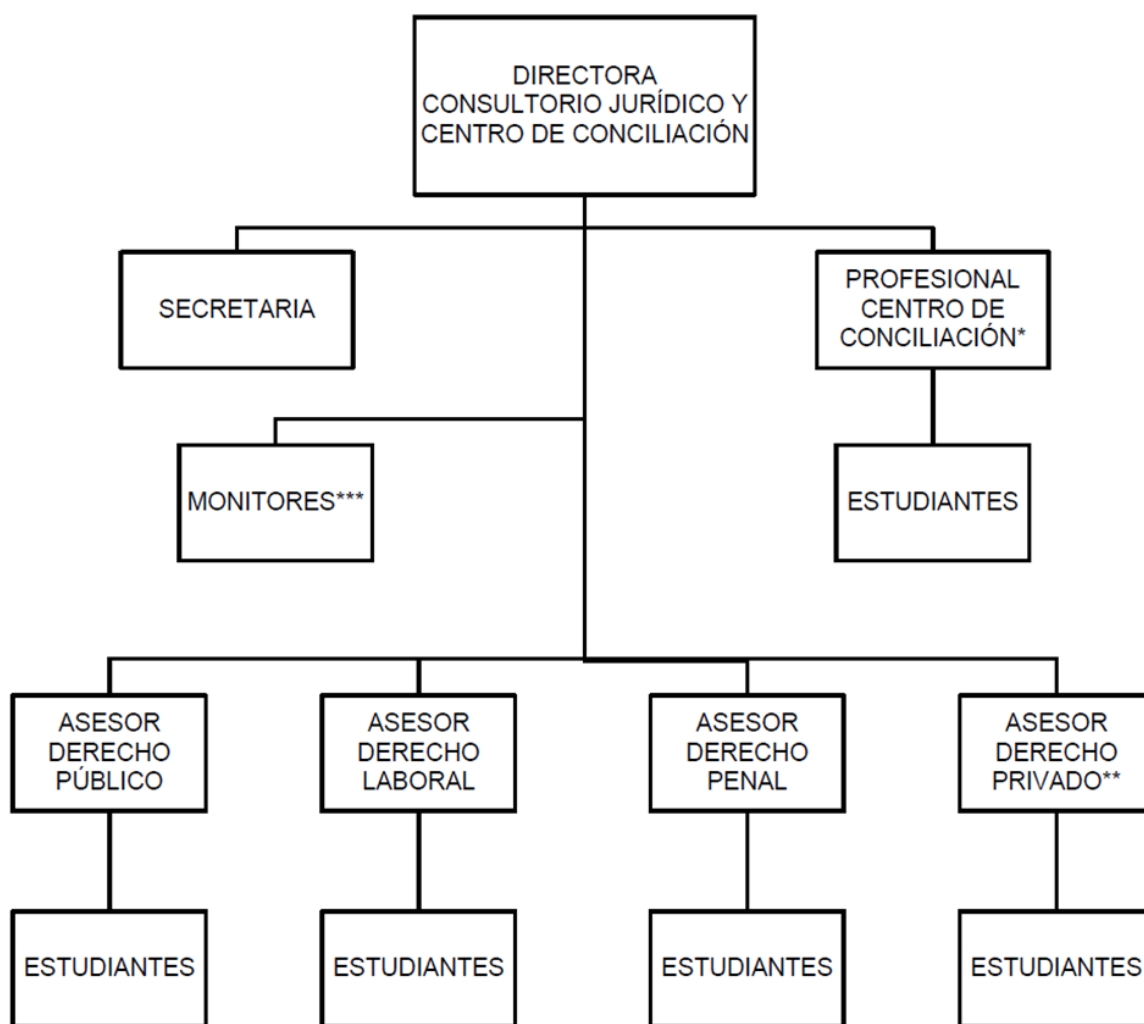
Centro de Conciliación:

- Internos: Docentes, estudiantes del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. Comunidad universitaria: Talento Humano; seguimiento Institucional; Gestión Ambiental; Talento Humano- Gestión SYSO.
- Externos: Población de escasos recursos de la Región; Ministerio de Justicia y del Derecho.

La información suministrada por el beneficiario es de su propiedad, durante la realización del trámite procesal o extraprocesal esta información podrá ser aportada en medio físico (documento) o verbal. Es de carácter confidencial, los miembros de Consultorio Jurídico deberán tener estricta reserva de ella y solo podrán discutirla con los asesores, el profesional del centro de conciliación y el director de consultorio jurídico con el fin de recibir orientación jurídica sobre el trámite a realizar.

5.8 ORGANIGRAMA⁷

Para el desarrollo del proyecto tratado en el presente documento, la estudiante practicante estará vinculada en el área correspondiente a la Profesional Centro de Conciliación, cargo ejercido por la Abogada Anyi Katherine Patiño Alvares, el cual está dirigido por la Abogada Clara Inés Tapias, directora del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.



⁷ ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA BUCARAMANGA. Manual De Calidad Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación. (2014). Bucaramanga. Tomado de: https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/extension/consultorio_juridico/Manuales/MEX-CJ.01.pdf

6. MARCOS DE REFERENCIA

6.1 MARCO DE ANTECEDENTES JURIDICOS

Dentro del marco de antecedentes jurídicos relacionados con el Centro de Conciliación los servicios que éste presta, las facultades otorgadas y labores que realiza, en concordancia con lo que realizará en la práctica jurídico social, encontramos:

El artículo 116 de la Constitución Política de Colombia de 1991, sobre la investidura transitoria de la función de administrar justicia.

La Resolución 1343 Del 07 de 2005, Ministerio del Interior y de Justicia, por la cual se autoriza el funcionamiento del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Industrial de Santander.

La Ley 640 de 2001, del Congreso de la República, por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1818 de 1998, del Ministerio de Justicia y del Derecho, por medio del cual se expide el Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

La Ley 23 de 1991, del Congreso de la República, sobre los Centros de Conciliación, su reglamento, archivo, operación y otros.

Igualmente, el Reglamento Interno del Consultorio Jurídico Acuerdo N° 0.62 del 20 de agosto de 2010 expedido por el Concejo Superior de la Universidad Industrial de Santander.

Reglamento Interno Centro de Conciliación. Acuerdo N° 063 del 20 de agosto de 2010 expedido por el Consejo Superior de la Universidad Industrial de Santander.

Ley 1564 de Julio 12 de 2012, del Congreso de la República, por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones.

Así mismo, el Decreto 2677 de diciembre 21 de 2012, del Ministerio de Justicia y del Derecho, por el cual se reglamentan algunas disposiciones del código General del Proceso sobre los procedimientos de insolvencia de la persona natural no comerciante y se dictan otras disposiciones.

Resolución Número 0021 de 15 de enero de 2013, del Ministerio de Justicia y del Derecho, por el cual se fijan los contenidos mínimos del programa de Formación en insolvencia de que trata el Decreto 2677 de 2012.

Ley 1123 de 2007 de enero 22 del Congreso de la República de Colombia, por la cual se establece el Código Disciplinario del Abogado.

Ley 1285 de 2009 de enero 22 del Congreso de la República de Colombia, por la cual se reforma la Ley 270 de 1996 Estatutaria de la Administración de Justicia. Sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

De igual forma, la Norma Técnica Colombiana NTC 5906 de febrero 22 de 2012 de ICONTEC, Centro de Conciliación y/o arbitraje. Requisitos generales del servicio.

Decreto 1829 del 27 de agosto de 2013, Por el cual se reglamentan algunas disposiciones de las Leyes 23 de 1991, 446 de 1998, 640 de 2001 y 1563 de 2012.

Resolución 221 del 5 de mayo de 2014 Ministerio de Justicia y del Derecho por la cual se establece el contenido mínimo del programa de Formación en Conciliación Extrajudicial en Derecho

Decreto 1069 26 de mayo de 2015, del Ministerio de Justicia y del Derecho, Título 2, Artículo 2.1.2.1. Definiciones. Sección 2 Artículo 2.2.4.9.2.2, 2.2.4.2.3.7, 2.2.4.2.3.8, 2.2.4.2.5.2.

Y finalmente, el Decreto 2462 17 de diciembre de 2015, del Ministerio de Justicia y del Derecho. Artículo 2.2.4.2.5.2 Centros de Conciliación de Consultorio Jurídico.

6.2 MARCO TEÓRICO

Teniendo en cuenta que el enfoque de esta práctica jurídico social es la consolidación y documentación de las actividades que son realizadas en el Centro de Conciliación UIS, y así mismo impulsar la promulgación de la Conciliación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos, se tendrá como sustento doctrinal la TEORÍA DEL CONFLICTO ACOGIDA EN LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO EN COLOMBIA.

En el libro 'Análisis Conceptual Del Sistema Nacional De Conciliación En Colombia En Sus 25 Años: Construyendo dialogo y paz para el futuro' el grupo de investigadores analiza que:

"En los grupos focales realizados en el desarrollo de la investigación, se detectaron falencias teóricas de la conciliación extrajudicial para abordar los conflictos. En general los psicólogos establecieron que la conciliación, como fue concebida en Colombia y el derecho en general, tienen un alcance limitado sobre las complejidades del conflicto -sin perjuicio de la labor de algunos conciliadores que profundizan en las relaciones detrás de la controversia-. Como se explicó en capítulos anteriores la conciliación extrajudicial en Colombia tiene un enfoque eminentemente jurídico de la cual se desprende una concepción de los conflictos limitados a aquellos relevantes para el derecho -contienen una pretensión jurídica- y una forma de abordarlos permeada de requisitos formales que lo asimilan a un proceso judicial. Esta forma de concebir el conflicto impacta en el objetivo principal de la conciliación: persigue generar acuerdos (actas de conciliación) más que transformar relaciones, lo cual se puede dar, pero como un resultado adicional. Este enfoque a su vez genera limitaciones para las partes y los conciliadores en el momento de buscar un arreglo. Diferentes autores resaltan las ventajas de otros mecanismos de resolución de conflictos por encima de las que permite el derecho por su forma de concebir el conflicto (Boulding, 1963, pág. 324) (Folberg & Taylor, 1996, pág. 29). Consideran que las reglas propias de los procesos judiciales restringen las posibilidades de las partes para negociar y obtener soluciones satisfactorias, mientras que la mediación (del modelo estadounidense) ofrece ventajas porque la autoridad final son partes, es posible reducir la hostilidad en el proceso y es más probable que los compromisos se cumplan porque reflejan su voluntad (Folberg & Taylor, 1996, pág. 29). La mediación permite indagar en las relaciones detrás del conflicto, y amplía el espectro de soluciones posibles por la falta de ataduras legales (Burton, 1972, pág. 5)"

El modelo de conciliación adoptado en Colombia es un intento desarrollado normativamente para solucionar conflictos de forma pacífica, para evitar los efectos destructivos que pueden generar. La reseña histórica mostró que esta concepción es relativamente nueva y no parece haber permeado el procedimiento conciliatorio, las personas que pueden conciliar y la formación que reciben.

6.3 MARCO CONCEPTUAL

Los principales conceptos que se desarrollaron en la presente Práctica Jurídica son:

- **Mecanismos Alternativos de la Solución de Conflictos**

Los MASC son mecanismos que buscan brindar a las partes que se ven envueltas en un conflicto una forma más fácil y rápida de solucionarlo sin tener que acudir ante una autoridad judicial. Estos sistemas tienen como finalidad principal lograr que los tribunales sean una última instancia, en lugar de la primera, para la resolución de sus controversias. Esto debido a que son más rápidos y económicos, así como una herramienta muy importante para disminuir la descongestión de la rama judicial.

- **Conciliación**

Es un mecanismo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

La conciliación es un procedimiento con una serie de etapas, a través de las cuales las personas que se encuentran involucradas en un conflicto desistible, transigible o determinado como conciliable por la ley, encuentran la manera de resolverlo a través de un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

Además de las personas en conflicto, esta figura involucra también a un tercero neutral e imparcial llamado conciliador que actúa, siempre habilitado por las partes, facilitando el dialogo entre ellas y promoviendo fórmulas de acuerdo que permitan llegar a soluciones satisfactorias para ambas partes.

Desde una perspectiva diferente además de ser un procedimiento, la conciliación es un acto jurídico en el cual intervienen sujetos con capacidad jurídica y distintos intereses y en donde su consentimiento y voluntad están dirigidos directamente a dar por terminada una obligación o una relación jurídica, a modificar un acuerdo existente o a crear situaciones o relaciones jurídicas nuevas que beneficien a ambas partes.

- **La Conciliación como Mecanismo de Acceso a la Justicia**

El acceso a la justicia es el derecho que tiene toda persona a que, sin discriminación alguna y en condiciones de igualdad, se garanticen mecanismos adecuados y sencillos para la resolución de sus conflictos y la vindicación de los derechos protegidos de los cuales es titular (Ventura Robles, 2007).

- **Conciliador**

Tal cual como lo define el Ministerio de Justicia y del Derecho, el conciliador es un tercero neutral e imparcial que actúa, siempre habilitado por las partes, facilitando el diálogo entre ellas y promoviendo fórmulas de acuerdo que permitan llegar a soluciones satisfactorias para ambas partes. El conciliador es abogado capacitado en conciliación.

Está inscrito en un centro de conciliación autorizado por el Ministerio de Justicia y del Derecho, salvo cuando se trate de conciliadores de Centros de Conciliación de Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho, de los Personeros Municipales y de los Notarios que no requieren ser abogados titulados.

- **Estudiante Conciliador**

Estudiante de la carrera de derecho, que facultado por la ley y en su práctica en el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, ejerce la

función de conciliador sin tratarse de un abogado titulado.⁸

- **Centros de Conciliación**

El Ministerio de Justicia y del Derecho define a los Centros de Conciliación como los centros en los cuales se prestan los servicios de conciliación, en ellos se encuentran los conciliadores que ayudan a las partes en conflicto a buscar soluciones, promoviendo el diálogo y la comunicación.

⁸ ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA BUCARAMANGA. Manual De Calidad Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación. (2014). Bucaramanga. Tomado de: https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/extension/consultorio_juridico/Manuales/MEX-CJ.01.pdf

7. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	Mes 1: Junio				Mes 2: Julio				Mes 3: Agosto				Mes 4: Septiembre			
	SEMANAS DE CADA MES															
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Consulta de Antecedentes Jurídicos entorno a la Conciliación como MASC y Consulta de las funciones Del Centro De Conciliación.																
Establecer los procedimientos básicos y necesarios para que se lleve a cabo una conciliación de calidad y eficaz, con el fin de poder adaptarlos al procedimiento que se debería ejecutar en las conciliaciones realizadas por fuera del establecimiento del Centro de Conciliación UIS.																
Evaluar los métodos de promoción y publicidad que se manejan en el Centro de Conciliación UIS, para posteriormente iniciar con el manejo del website, dirigida a nueva población, documentando a su vez el manejo que se le dará a este, y quienes serán los responsables de este																
Estudiar el reglamento interno del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS, para poder consolidar el comité de observancia interno para el Centro de Conciliación, ajustado en derecho y a dicho reglamento, documentando tanto la forma de ejecución de sus labores, los objetivos, deberes y facultades que este tendría.																

8. INFORMES

8.1 PRIMER INFORME

Actividad desarrollada: Consulta de Antecedentes Jurídicos entorno a la Conciliación como MASC y Consulta de las funciones Del Centro De Conciliación.

En el presente informe se expondrá el desarrollo de la primera actividad necesaria para el cumplimiento de los tres objetivos específicos planteados para el cumplimiento de la práctica jurídico social, la cual hace referencia al estudio de la normatividad interna del Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander.

Consulta de Antecedentes Jurídicos entorno a la Conciliación como MASC.

Dentro del marco de antecedentes jurídicos relacionados con el Centro de Conciliación los servicios que éste presta, las facultades otorgadas y labores que realiza, en concordancia con lo que realizará en la práctica jurídico social, encontramos:

La Resolución 1343 Del 07 de 2005, Ministerio del Interior y de Justicia, por la cual se autoriza el funcionamiento del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Industrial de Santander.

La Ley 640 de 2001, del Congreso de la República, por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1818 de 1998, del Ministerio de Justicia y del Derecho, por medio del cual se expide el Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

La Ley 23 de 1991, del Congreso de la República, sobre los Centros de Conciliación, su reglamento, archivo, operación y otros.

Igualmente, el Reglamento Interno del Consultorio Jurídico Acuerdo N° 0.62 del 20 de agosto de 2010 expedido por el Concejo Superior de la Universidad Industrial de Santander.

Reglamento Interno Centro de Conciliación. Acuerdo N° 063 del 20 de agosto de 2010 expedido por el Consejo Superior de la Universidad Industrial de Santander.

Ley 1564 de Julio 12 de 2012, del Congreso de la República, por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones.

Así mismo, el Decreto 2677 de diciembre 21 de 2012, del Ministerio de Justicia y del Derecho, por el cual se reglamentan algunas disposiciones del código General del Proceso sobre los procedimientos de insolvencia de la persona natural no comerciante y se dictan otras disposiciones.

Resolución Número 0021 de 15 de enero de 2013, del Ministerio de Justicia y del Derecho, por el cual se fijan los contenidos mínimos del programa de Formación en insolvencia de que trata el Decreto 2677 de 2012.

Ley 1123 de 2007 de enero 22 del Congreso de la República de Colombia, por la cual se establece el Código Disciplinario del Abogado.

De igual forma, la Norma Técnica Colombiana NTC 5906 de febrero 22 de 2012 de ICONTEC, Centro de Conciliación y/o arbitraje. Requisitos generales del servicio.

Decreto 1829 del 27 de agosto de 2013, Por el cual se reglamentan algunas disposiciones de las Leyes 23 de 1991, 446 de 1998, 640 de 2001 y 1563 de 2012.

Resolución 221 del 5 de mayo de 2014 Ministerio de Justicia y del Derecho por la cual se establece el contenido mínimo del programa de Formación en Conciliación Extrajudicial en Derecho.

Decreto 1069 26 de mayo de 2015, del Ministerio de Justicia y del Derecho, Título 2, Artículo 2.1.2.1. Definiciones. Sección 2 Artículo 2.2.4.9.2.2, 2.2.4.2.3.7, 2.2.4.2.3.8, 2.2.4.2.5.2.

Y finalmente, el Decreto 2462 17 de diciembre de 2015, del Ministerio de Justicia y del Derecho. Artículo 2.2.4.2.5.2 Centros de Conciliación de Consultorio Jurídico.

Consulta de las funciones Del Centro De Conciliación

Es relevante para la realización de la práctica jurídico social conocer las funciones, deberes y facultades que tiene la entidad, para utilizarlas como punto de referencia a la hora de ensamblar la documentación y actualizaciones que se realizarán.

Con base en esto, se encontró que el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander con base en la misión y visión establece las siguientes funciones:

Mediar en la solución de los conflictos jurídicos que admitan transacción, desistimiento, conciliación y que expresamente autorice la ley, que se presenten entre particulares que soliciten y acepten esta intermediación.

Con el apoyo institucional de la UIS, contribuir con la formación de los estudiantes de la Escuela de Derecho y Ciencia Política en el conocimiento y práctica de la conciliación como mecanismo alternativo y des judicializado para la solución de conflictos.

Promover ante la comunidad educativa y la comunidad civil que utilizan los servicios del Consultorio Jurídico de la UIS, la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos y como mecanismo previo a la judicialización de los asuntos que sean de la competencia de Consultorio Jurídico de acuerdo con la Ley.

Formar conciliadores, para que presten sus servicios al Centro de Conciliación y actúen como tales en los asuntos sometidos a su consideración.

Permitir el espacio para los estudiantes de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la UIS que, habiendo terminado materias, opten por continuar prestando sus servicios al Centro de Conciliación con el propósito de realizar su judicatura.

Generar conocimientos mediante la investigación de desarrollo y apropiación de metodologías de muy alta calidad, aplicables en la solución de conflictos.

Dirigir estudios y realizar programas tendientes a la solución extrajudicial de conflictos.

Coordinar programas con entidades que desarrollen actividades afines.

Educar a las comunidades en el uso de los centros de conciliación.

Organizar y promover programas, procedimientos que medien la normatividad y la proyección del Centro de Conciliación.

Controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos, planes y programas de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Difundir el conocimiento, experiencias relevantes, información y recursos que sirvan de apoyo para el mejoramiento de la solución de conflictos.

Propender por la generalización, agilización, mejora y divulgación de la conciliación, como alternativa extrajudicial para la solución de los conflictos.

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.

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.

Servir como evaluadores neutrales de casos, calificando jurídicamente el asunto, para recomendar la mejor alternativa para la solución de conflictos.

Conclusiones

Una vez recogida la información de antecedentes y bases normativas de las actividades que debe realizar en general cualquier Centro de Conciliación, y así mismo, las actividades que debe desarrollar el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander, contrarrestándolo con la información dada por la profesional de esta entidad, sobre el día a día del desarrollo de estas actividades, se puede identificar la necesidad de documentar diferentes labores que se han ido realizando de forma empírica y mecánica, todo esto en aras de la aplicación de un mejor plan de acción y del desarrollo de los deberes de forma más efectiva y eficaz.

Para el cumplimiento de lo anterior, se realizó una reunión entre la profesional del centro de conciliación, quien es también la tutora de este proyecto de grado, la

directora de la entidad y la suscrita, en la cual, se plantearon los puntos específicos que se van a laborar durante el mes de julio del año en curso, segundo mes de la realización de la práctica por parte del estudiante.

Así pues, se determinó trabajar sobre el segundo objetivo específico dirigido a realizar una guía de abordaje externa, para aquellas audiencias de conciliación que no se lleven a cabo dentro del establecimiento, no sin antes, actualizar y mejorar la guía de abordaje ya existente.

8.2 SEGUNDO INFORME

Objetivo desarrollado: Establecer los procedimientos básicos y necesarios para que se lleve a cabo una conciliación de calidad y eficaz, con el fin de poder adaptarlos al procedimiento que se debería ejecutar en las conciliaciones realizadas por fuera del establecimiento del Centro de Conciliación UIS.

En el presente informe se expondrá el desarrollo del primer objetivo específico planteados para el cumplimiento de la práctica jurídico social, el cual hace referencia a la creación de la guía de abordaje para las conciliaciones que se realicen fuera de las instalaciones del Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander, no sin antes actualizar y modificar la guía de abordaje o manual del conciliador ya existente; lo cual se realizó de la siguiente manera:

Análisis De La Guía De Abordaje Del Centro De Conciliación UIS.

Para obtener el resultado propuesto, se inició un análisis de la guía de abordaje que maneja el Estudiante Conciliador de la UIS en las conciliaciones que se desarrollan normalmente.

Como resultado de esto, se encontró que los pasos que están dispuestos son los requeridos por la ley, y que, de no cumplieren, las conciliaciones no tendrían el mismo nivel de calidad que maneja esta entidad.

Así pues, se replanteo las necesidades y falencias que se manejaban en torno a la guía de abordaje ya establecida, con el fin de fortalecerla al tal punto de que pueda ser manejada en cualquier audiencia de conciliación y que sea clara y específica para que el estudiante conciliador tenga la facilidad de aplicarla y hacerla parte de la ejecución de su función. Por lo cual, se encontraron diferentes modificaciones que debían ser realizadas, dado que no se encontraba en esta guía de abordaje las instrucciones de las labores a desempeñar por parte del estudiante apoderado solicitante de la audiencia de conciliación, así como tampoco se encontraban las labores a realizar por parte del conciliador después de la audiencia de conciliación, entre otras situaciones.

Modificaciones A La Guía De Abordaje

Definiciones

Se agregaron dos definiciones al inicio del Manual del Centro de conciliación UIS, con el fin de resaltar la relevancia y el rol que desempeña el estudiante apoderado solicitante; Así mismo, se agregó la definición de 'Discapacidad', con el fin de incorporarse un protocolo de inclusión, en labores posteriores de esta práctica.

Los anteriores conceptos han sido añadidos de la siguiente forma, concordando con la numeración estipulada:

“3.15 Discapacidad: *es toda restricción o ausencia debida a una deficiencia, de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen considerado normal para el ser humano. Puede ser temporal o permanente, reversible o irreversible. Es una limitación funcional, consecuencia de una deficiencia, que se manifiesta en la vida cotidiana. La discapacidad se tiene. La persona “no es” discapacitada, sino que “está” discapacitada.*

3.16 Apoderado Solicitante: *Estudiante miembro activo del Consultorio Jurídico de la UIS quien asesora jurídicamente a la parte convocante previamente a la solicitud de audiencia de conciliación.*”

Recomendaciones al rol del estudiante apoderado y estudiante conciliador

Con base en las recomendaciones que fueron otorgadas por la profesional en psicología del Centro de Conciliación, resultado del análisis de las audiencias simuladas como ejercicio dentro del curso de conciliación de los estudiantes de primer semestre del 2018, se redactaron unas recomendaciones de preparación tanto para los estudiantes con el rol de apoderado como de conciliador.

Dichas recomendaciones se concretan sobre la expresión corporal, verbal y visual que se debe manejar por parte de los estudiantes; fue agregado en la parte inicial de la guía, para que pueda ser parte de la preparación de estos roles.

Lo anterior se añadió de la siguiente forma:

“RECOMENDACIONES PARA LOS ESTUDIANTES QUE EJECUTAN EL ROL DE CONCILIADOR Y APODERADO:

En áreas de enviar un mensaje de formalidad a los usuarios y representar la institucionalidad de la Universidad Industrial de Santander, se les recuerda a los Conciliadores y Apoderados la importancia de manejar la presentación personal según el rol y el contexto, recordar utilizar prendas sin escotes o de fiesta, sin tiras, ni estraples.

Así mismo se les recuerda dar información concreta y clara al presentarse, tener un buen manejo del vocabulario de acuerdo a la persona, así como mostrar

seguridad con su expresión oral. Resaltar la importancia del uso de las palabras respetuosas al dirigirse al resto de las personas presentes en la audiencia.

Finalmente, se les recomienda tener un manejo adecuado de la expresión corporal en medio de la conciliación, la actitud debe ser siempre de disposición.”

Acápites del estudiante apoderado solicitante

Como ha sido mencionado anteriormente, no existía en esta guía el espacio de labores guías para el Estudiante Apoderado Solicitante, por lo cual, se decidió añadir un acápite que fuera dirigido a éste rol.

La relevancia de este en el proceso de la Conciliación es esencial, dado que es quien tiene el primer contacto con el Beneficiario del Consultorio Jurídico y posteriormente del Centro de Conciliación UIS.

Es por esto, que dentro de las modificaciones realizadas están los numerales de los acápites de este manual, pues las labores de éste se desarrollan primero que las del estudiante conciliador.

Este paso a paso que ha sido direccionado a los 3 diferentes momentos de la audiencia de conciliación, el antes, durante y el después.

Así mismo, con el fin de que oficialmente quede estipulado el manejo electrónico de los formatos que se deben diligenciar del Centro de Conciliación, se añadió en uno de los primeros numerales, la ruta de descarga de la solicitud y demás formatos que son encontrados en la INTRANET de la Universidad Industrial de Santander.

Finalmente, por medio de este acápite dirigido al estudiante apoderado, se incorporó a este manual el Anexo Sobre Los Documentos Necesarios Para La

Solicitud De Audiencia De Conciliación, el cual, ya se había estado manejando dentro de la entidad, pero que no se había oficializado como documento interno.*

Lo anterior, queda añadido conforme a los numerales ya establecidos y redactado de la siguiente forma:

“4.1 ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR PARTE DEL ESTUDIANTE APODERADO SOLICITANTE

4.1.1 ANTES DE LA AUDIENCIA

4.1.1.1 Una vez reciba al beneficiario correspondiente y realice la debida asesoría jurídica además de las actividades pertinentes demandadas por la normativa del Consultorio Jurídico UIS, descargue el ‘Formato de Solicitud de Audiencia de Conciliación’, utilizando la siguiente ruta:

- ✓ Ingrese a:
<https://www.uis.edu.co/webUIS/es/sistemasInformacion/intranet.html>
- ✓ Allí le solicita un usuario y contraseña. En estos dos espacios, deberá digitar la palabra ‘publico’
- ✓ Seguidamente, deberá dar clic en la parte superior en el enlace de ‘Sistema De Gestión Integrado’
- ✓ Luego, en la parte izquierda de la página, deberá ingresar al enlace de ‘Mapa de Procesos Documentación’
- ✓ Posteriormente, deberá dar clic en la parte derecha del mapa conceptual, en el enlace de ‘Extensión’
- ✓ Allí encontrará el acápite de Centro de Conciliación, y deberá dar clic en ‘Formatos’, donde encontrará el de Solicitud de Audiencia de Conciliación, además de otros.

4.1.1.2 Una vez diligenciado de manera digital el formato de solicitud, con todos los datos de las partes y del caso en concreto, además del visto bueno del asesor del área requerido, debe reunir los documentos pertinentes para anexarlos a éste. (Ver Anexo)

Es importante que el apoderado indague sobre los datos y circunstancias específicas en cada caso, solicitando la información requerida en el Protocolo de

* Ver en Anexo N° 1: Anexo Sobre Los Documentos Necesarios Para La Solicitud De Audiencia De Conciliación.

Prevención en materia de seguridad, que es un anexo del Formato de Solicitud de Audiencia de Conciliación, en caso de que aplique.

4.1.1.3 *Con la solicitud de audiencia de conciliación debidamente diligenciada y los demás documentos anexados, deberá radicar ésta solicitud con la profesional del Centro de Conciliación, quien le indicará sala, hora y fecha designada para la diligencia. Esta información se publicará en la cartelera del Centro de Conciliación.*

4.1.2 DURANTE LA AUDIENCIA

4.1.2.1 *Una vez llegue al Centro de Conciliación junto con la parte convocante, el día fijado para la audiencia, deberá presentarse y radicar el Certificado de Miembro Activo del Consultorio Jurídico UIS, con el original de su cédula de ciudadanía. Así mismo, no olvide que su representado también debe llevar el documento de identidad original para la audiencia.*

4.1.2.2 *Es su deber como apoderado no impedir ni obstaculizar el debido desarrollo de la audiencia de conciliación, por lo cual no podrá tomar la palabra para aprobar o negar una fórmula de arreglo.*

4.1.2.3 *Su labor en esta diligencia es de acompañamiento, por lo cual deberá estar presente a lo largo de toda la audiencia.*

4.1.3 DESPUES DE LA AUDIENCIA

4.1.3.1 *Siga las instrucciones del conciliador al momento de dar por finalizada la audiencia de conciliación. Nuevamente, debe estar acompañando a su representado durante el tiempo de espera que solicita el conciliador para entregar y firmar el documento, resultado de ésta diligencia.”*

Ampliación del acápite del estudiante conciliador

Como complementación de la guía del estudiante conciliador, y en concordancia con lo que fue añadido anteriormente, se redactaron labores a desarrollar por parte del conciliador para el momento posterior a la audiencia de conciliación.

Esto ha sido añadido en el acápite del estudiante conciliador y redactado de la siguiente manera:

“4.2 ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR EL PROFESIONAL DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y CONCILIADOR

(...)

4.2.3 DESPUES DE LA AUDIENCIA

4.2.3.1 *Al finalizar la audiencia, pida un tiempo de espera razonable a las partes, para que usted pueda redactar el documento pertinente para el resultado que haya obtenido de esta diligencia.*

4.2.3.2 *Una vez haya finalizado la redacción del documento final, deberá comunicarle al profesional del Centro de Conciliación para que éste pueda ser revisado.*

4.2.3.3 *Con la aprobación del profesional del Centro de Conciliación, diríjase nuevamente a reunirse con las partes, para que pueda dar lectura del documento en su totalidad, y posteriormente, solicitar a las partes la firma de éste.*

4.2.3.4 *Finalmente, deberá informarles a las partes los tiempos reglamentarios en los que deberá acercarse al Centro de Conciliación a reclamar el acta de conciliación. Si no se llegó a un acuerdo, o si se presentó cualquier otra circunstancia, deberá explicarles los pasos a seguir.*

4.2.3.5 *Una vez despida a las partes, no olvide apagar el computador designado, dejar este lugar en orden, apagar las luces y cerrar la sala en la que se llevó a cabo la audiencia.”*

Casos de sustitución

Debido a que no existía en este manual una explicación de lo que se debe hacer por parte del estudiante, bien sea conciliador o apoderado, se redactó un acápite en el cual se explica brevemente que se debe hacer para sustituir en caso de emergencia a otro estudiante.

Lo anterior se añadirá al final de las labores del conciliador, y con la siguiente redacción:

“SUSTITUCIÓN DEL ESTUDIANTE CONCILIADOR O DEL ESTUDIANTE APODERADO SOLICITANTE

Cuando el estudiante conciliador o el estudiante apoderado requiera una sustitución deberá diligenciar el Formato de Solicitud de permisos del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS, que se encuentra en secretaría, y hacerlo llegar a centro de conciliación.

El estudiante, en la medida de lo posible, deberá encargarse de encontrar a un estudiante que pueda sustituirlo el día en el cual está programada la audiencia.

En el caso del estudiante conciliador, deberá solicitar en el Centro de Conciliación el documento de sustitución y diligenciarlo debidamente. Posterior a esto, solicitarle al sustituto la firma en este documento.”

Conciliación en Brigadas

El Centro de Conciliación UIS en aras de ampliar su labor y sus actividades, llegando cada vez más a la comunidad de Bucaramanga y su área metropolitana, realiza semestralmente diferentes actividades en las cuales la conciliación como MASC es la protagonista. Entre estas actividades encontramos, las audiencias de conciliación que se realizan por parte del Centro de Conciliación UIS en convenio con entidades externas, como por ejemplo la Fiscalía, las cuales son llamadas **Brigadas**, así como aquellas conciliaciones en las cuales el Centro de Conciliación se desplaza fuera de sus instalaciones para la realización de estas diligencias.

Para lo cual es pertinente contar con los siguientes puntos en el manual de conciliación, y que de esta forma aquellas conciliaciones sean realizadas de forma organizada, preparada y cumpliendo con todos los requisitos de calidad.

Por lo cual, este acápite se ha redactado de la siguiente forma:

“Aspectos a tener en cuenta en las brigadas que se llevan a cabo dentro de las instalaciones del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS

1. Una vez el Consultorio Jurídico haya finalizado con las asesorías jurídicas y demás actividades pertinentes con los casos en concreto que hagan parte de la brigada, el profesional del Centro de Conciliación en coordinación con la dirección se encargará de estipular las fechas en las cuales se realizarán las audiencias, así como la destinación de los cubículos que están dispuestos para los asesores del área y estudiantes del Consultorio Jurídico.

2. En el momento de nombrar los conciliadores para los casos en específico, el profesional del centro de conciliación deberá recordarles que deben cumplir con cada uno de los pasos y actividades dispuestos para la ejecución del rol de conciliador.

3. El profesional del centro de conciliación deberá coordinar con la dirección la disposición de los auxiliares del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS, quienes estarán a cargo de la logística de estas brigadas.

Estos auxiliares estarán divididos en:

3.1 Recepción: Encargados de recibir a las partes intervinientes en cada caso objeto de las conciliaciones y quienes darán la información del cubículo designado para la audiencia.

3.2 Logística: *Quienes estarán a cargo de llevar a los beneficiarios al cubículo correspondiente, y al finalizar, acompañarlos a la salida.*

3.3 Supervisores: *Quienes observarán y se cerciorarán de que las audiencias sean llevadas a cabo con los mismos niveles de calidad y cumpliendo requeridos.*

4. *El profesional del centro de conciliación deberá coordinar con la dirección la disposición de los asesores del área respectiva quienes se ubicarán en los primeros cubículos de los estudiantes”*

Creación Del Protocolo De Prevención En Materia De Seguridad

La Conciliación es un Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos, el cual busca que las partes lleguen a un acuerdo sin la necesidad de que se inicie un proceso judicial.

Uno de los pilares en los cuales se basa la conciliación, es la intervención de las partes, dado que, si bien hay un tercero que intercede en la diligencia, este es completamente neutral, y su papel principal es motivar tanto al convocante como al convocado a que dialoguen y expresen sus puntos de vista y posibles propuestas de arreglo con el fin de que el conflicto cese.

Esta es la razón por la cual desde el momento en que se reciba al usuario en el consultorio jurídico para brindarle una asesoría y se le indague sobre los datos personales y circunstancias específicas de cada caso, para realizar la solicitud de Audiencia en el Centro de Conciliación, el estudiante Apoderado de la parte convocante deberá solicitarle información respecto a las posibles circunstancias personales que puedan impedir la ejecución normal y segura de la audiencia de conciliación, ya sea por parte de los convocantes o de los convocados.

Así pues, el estudiante Apoderado de la parte convocante deberá indagar respecto de:

- ✓ Si la parte convocada (s) y/o convocante(s) ha tenido comportamientos agresivos.
- ✓ Si la parte convocada (s) y/o convocante (s) suele portar cualquier tipo de arma.
- ✓ Si la parte convocada (s) y/o convocante(s) sufre algún trastorno psicológico.
- ✓ Si la parte convocada (s) y/o convocante (s) consume sustancias psicoactivas o alcohol.
- ✓ Si la parte convocada (s) y/o convocante (s) tiene antecedentes penales.
- ✓ Si entre las partes ha existido situaciones de maltrato tanto físico como verbal o psicológico
- ✓ Si en el caso específico ha existido violencia de genero

Esta información deberá ser comunicada por el estudiante apoderado al profesional del centro de conciliación, para lo cual, se creó un anexo para el Formato de Solicitud de Audiencia de Conciliación, el cual deberá ser diligenciado debidamente siempre y cuando aplique para el caso en concreto.

Por lo anterior, se agregó un recuadro específico en la Solicitud de Audiencia de Conciliación, justo después del espacio donde diligencia la información de convocante y convocado:

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD	
EN EL CASO EN CONCRETO	
APLICA <input type="checkbox"/>	NO APLICA <input type="checkbox"/>

Posterior a esto, deberá diligenciarse el anexo correspondiente, el cual también es un resultado de las actividades realizadas el mes de julio, dentro de la práctica jurídico social.*

En este se solicita una breve explicación de una o varias de las circunstancias que se puedan presentar en el caso; así mismo se le solicita al asesor del área realizar unas observaciones a tener en cuenta y posterior a esto, visto bueno y firma de este profesional.

Cuando este documento sea entregado por parte del estudiante apoderado, deberá el profesional del centro de conciliación diligenciar su acápite, escribiendo las medidas a ejecutar en cada caso en concreto y, posteriormente, firmar este documento.

El acompañamiento para los casos en los cuales se cumpla con una de estas circunstancias podrá ser:

- ✓ Acompañamiento por parte de la Vigilancia del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación.
- ✓ Acompañamiento por parte de la profesional de psicología.
- ✓ Acompañamiento por parte de la profesional del área de Género.

Conclusiones

La Guía de Abordaje o Manual del Conciliador con el cual ya contaba el centro de conciliación UIS se vio modificado por todos los cambios y actualizaciones que se han expuesto anteriormente, con el fin de mejorar la ejecución de los roles desempeñados por los estudiantes en la entidad y así mismo, asegurar que esta misma guía se lleve a cabo en las conciliaciones de brigadas que el Centro de Conciliación ha empezado a realizar.

* Ver en Anexo N° 2: Anexo del Formato de Solicitud de Audiencia de Conciliación, sobre el Protocolo de Prevención en Materia de Seguridad

En un principio el objetivo era estipular una guía del paso a paso a realizar en estas diligencias en las cuales el Centro de Conciliación está participando, pero al momento de ejecutar esto, se encontraron algunos vacíos y ámbitos que debían reforzarse al manual ya existente, y así pues, se realizaron las debidas modificaciones y nuevos anexos de acápite importantes y de gran relevancia en el día a día de la entidad y su actividad desarrollada.

Como resultado, está la Guía de Abordaje del Centro de Conciliación UIS completa, con sus indicaciones dirigidas a cada una de las partes intervinientes en el servicio prestado por la entidad y la cual se amolda tanto a las audiencias de conciliación realizadas comúnmente como aquellas que hagan partes de la nueva extensión de ésta extensión de la Universidad Industrial de Santander.

8.3 TERCER INFORME

Objetivo desarrollado: Evaluar los métodos de promoción y publicidad que se manejan en el Centro de Conciliación UIS, para posteriormente iniciar con el manejo del website, dirigida a nueva población, documentando a su vez el manejo que se le dará a este, y quienes serán los responsables de este.

En el presente informe se expondrá el desarrollo del segundo objetivo específico planteados para el cumplimiento de la práctica jurídico social, el cual hace referencia al mejoramiento de los métodos de promoción y publicidad del Centro de Conciliación UIS, con el fin de dar a conocer La Conciliación a la mayor población posible, lo cual se realizó de la siguiente manera:

Análisis De La Website Existente

El primer paso fue el análisis de la website con la cual cuenta el Centro de Conciliación UIS, y así con base en esta, se estableciera si es pertinente y eficaz para el objetivo principal de dar a conocer los servicios del Centro de Conciliación

y así mismo, divulgar el Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos a la comunidad.

Esta Website está anclada a la página web institucional con la que cuenta la Universidad Industrial de Santander, por medio del siguiente link: <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/academia/facultades/cienciasHumanas/escuelas/derecho/consultorioJuridico.html>

En primera instancia, se observó que ésta contiene los datos esenciales de presentación tanto del Consultorio Jurídico, como del Centro de Conciliación, acompañados de imágenes en donde muestran las instalaciones de servicio; Así pues, se tuvo en cuenta que debería hacerse una actualización de este material fotográfico, dado que la infraestructura ha cambiado en gran medida, y siendo este el espacio donde la entidad se muestra a sus beneficiarios tanto actuales como futuros, debía actualizarse en general.

Seguidamente, se analizó la posibilidad de agregarse información adicional de la entidad, la cual tiene una gran relevancia para mostrar a los posibles beneficiarios y/o interesados un poco más de los servicios que presta el Centro de Conciliación.

Actualizaciones A La Website Institucional Del Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación UIS.

Con base en el análisis que se realizó en primera medida, se plantea la ejecución de cambios en la información de la página y así mismo, del registro fotográfico, de la siguiente manera:

“CONSULTORIO JURIDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA ESCUELA DE DERECHO UIS

Reglamento de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación

[Acuerdo 062 de 2010 \(Agosto 20\)](#). Por el cual se ratifica el Reglamento Interno del Consultorio jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander.

[Acuerdo 063 de 2010 \(Agosto 20\)](#). Por el cual se ratifica el Reglamento Interno del Centro de Conciliación adscrito al Consultorio jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander.



El Consultorio Jurídico como Dependencia adscrita a la Escuela de Derecho de la UIS, se creó mediante Acuerdo 127 del 27 de Julio de 1999 del Consejo Académico.

EL Consultorio Jurídico se ha consolidado como una Unidad de docencia y práctica para los estudiantes de los últimos semestres de la carrera de Derecho, permitiendo articular la teoría de la disciplina con la realidad social en el marco de la misión y la visión que regula las actividades del Consultorio Jurídico.

En los trece años de funcionamiento, el Consultorio Jurídico ha prestado un servicio social de asesoría jurídica a personas de escasos recursos de Bucaramanga y su área metropolitana en las Áreas de Derecho Privado, Penal, Laboral, Público y Familia.

Además, también fomenta y promueve los mecanismos de resolución de conflictos como la Conciliación, para lo cual el consultorio Jurídico cuenta con el Centro de Conciliación que permite a los estudiantes desarrollar su práctica y adquirir competencias en esta materia.

Desde el año 20005 a la fecha, el consultorio Jurídico y Centro de conciliación ha atendido 47.767 usuarios, cifra que materializa la cobertura y la capacidad de atención de alta calidad ofrecida, impactando de manera positiva a la sociedad, proyectando a la Universidad en la comunidad y cumpliendo con la Extensión como uno de los procesos misionales de la Institución.



Certificaciones del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS

En el año 2008 el Consultorio jurídico inició el proceso de implementación y consolidación del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD lo que permitió a esta Unidad obtener resultados satisfactorios en la auditoría realizada por ICONTEC en el mes de abril de 2009 lo cual concluyó con el concepto positivo para otorgar la certificación bajo las normas NTC ISO9001:2008 y NTCGP 1000:2004.

El 13 de agosto de 2009 el consultorio Jurídico recibe la certificación de Calidad NTC ISO9001:2008 y NTCGP 1000:2004, reconocimiento que garantiza la calidad del servicio social de asesoría jurídica y promoción de mecanismos alternativos de resolución de conflictos a personas de escasos recursos de la región, en las áreas del Derecho Laboral y Público, Penal y Privado.

Esta certificación es una muy importante distinción, que permite prestar un servicio de alta calidad a la población de escasos recursos económicos de Bucaramanga y su área metropolitana, lo cual contribuye al fortalecimiento de la Escuela de Derecho y Ciencia Política y a los procesos misionales de la Universidad Industrial de Santander.



Misión Del Consultorio Jurídico

El Consultorio Jurídico como dependencia adscrita a la Escuela de Derecho y

Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander debe servir como instrumento de docencia y práctica a los estudiantes de la carrera de Derecho garantizando su formación como verdaderos profesionales, así como, prestar el servicio social de asesoría jurídica y la promoción de mecanismos alternativos de resolución de conflictos a personas de escasos recursos de la región, en las áreas del Derecho Laboral y Público, Penal y Privado.

Cuenta con los recursos físicos y tecnológicos para la prestación del servicio, su recurso humano se encuentra bajo los lineamientos de la UIS, lo cual le permite proyectarse a la Comunidad y consolidarse como unidad de desarrollo, práctica e investigación.

Visión Del Consultorio Jurídico

Para el 2018 el Consultorio Jurídico como dependencia adscrita a la carrera de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Industrial de Santander será una unidad certificada y líder en la prestación de servicios de asesoría jurídica y en la promoción de mecanismos alternativos de solución de conflictos, manteniendo a disposición de la población vulnerable de escasos recursos económicos, profesionales con experiencia y en proceso de formación con los más altos estándares de calidad de la educación superior que ofrece la UIS, y contará con un sistema de información en constante revisión y actualización, así como con una infraestructura que garantice el normal y ágil funcionamiento de las actividades propias de los trámites, manteniendo siempre un excelente ambiente de trabajo que se refleje en el compromiso de todos con la Dependencia.



Objetivos

- *Proyectar a la Universidad en la comunidad mediante la atención directa a usuarios y mediante la celebración de convenios con entidades públicas y privadas de la Región.*
- *Servir de instrumento de docencia y práctica, promoviendo la interdisciplinariedad en los estudiantes de los últimos cuatro semestres que matriculen la asignatura de Consultorio Jurídico.*
- *Prestar el servicio social de asesoría jurídica a personas de escasos recursos económicos, mediante la asistencia legal en trámites procesales y extraprocesales, consolidándose como medio eficaz de acceso a la administración de justicia.*
- *Fomentar y promover los derechos humanos a nivel local y al interior de la comunidad universitaria, mediante la asesoría jurídica en acción de tutela, la actuación en procesos judiciales y la asesoría de usuarios en el marco de desarrollo de convenios con entidades del Estado.*
- *Fomentar y promover los mecanismos alternativos de resolución de conflictos mediante la asesoría en la elaboración de contratos de transacción y el acompañamiento en las audiencias de conciliación.*
- *Desarrollar el incentivo permanente del profesional en el campo social, morigerando el ímpetu del abogado litigante, por el profesional conciliador en procura de la solución de conflictos.*



Consultorio Jurídico como un Proceso De Extensión

El Consultorio Jurídico con su proyección de la universidad a la comunidad a través de una práctica social buscando el bienestar común, y contribuyendo con la actividad académica, está enmarcado dentro del Proceso de Extensión según el acuerdo N° 006 de 2005 y por tal razón, le aplican las mismas directrices institucionales tales como Política Calidad, Objetivos de Calidad, está incluido en el mapa de procesos institucional y de ahí que los lineamientos transversales de dichos procesos también le apliquen.

Ofreciendo sus servicios dentro del marco de las prácticas académicas que son la materialización del compromiso de la universidad con la comunidad, las prácticas académicas persiguen claramente dos objetivos: Según acuerdo N° 006 de 2005.

Académico: que fortalece una consolidación de los conocimientos tanto de estudiantes como profesores y la aplicación de los aspectos teóricos a situaciones socioeconómicas y culturales concretas.

Social: desarrollar programas y proyectos que contribuyan al mejoramiento de las condiciones reales del medio social, mediante la vinculación de profesores y estudiantes a esta actividad.



El Consultorio Jurídico, a través de una práctica social que busca el bienestar común y contribuye con la actividad académica, está enmarcado dentro del Proceso de Extensión el cual tiene como objetivo “facilitar el aprovechamiento de las capacidades institucionales para atender necesidades sociales y empresariales, y a su vez, transformar las prácticas institucionales en materia de investigación y docencia”.

En este sentido, el Consultorio Jurídico como parte del proceso de extensión, se guía por las directrices institucionales y las disposiciones transversales de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander.

Sobre Los Beneficiarios

El beneficiario del Consultorio Jurídico son personas naturales de escasos recursos económicos pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3 o afiliados al sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales (SISBEN) y toda la comunidad UIS.

Para acceder a los servicios del Consultorio Jurídico, el Usuario deberá presentar la cédula de ciudadanía, factura de un servicio público o fotocopia del SISBEN.

Atención al Público

Lunes A Viernes

Mañana 8:00 A.M. A 12:00 M
Tarde 2:00 P.M. A 6:00 P.M.

Teléfonos: 6707989 – 6707819

6344000 EXT. 3830 - 3831

CARRERA 19 N. 35 – 02 SEDE UIS BUCARICA

Bucaramanga, Santander, Colombia.



EL CENTRO DE CONCILIACIÓN

El Centro de Conciliación es una unidad adscrita al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, obedeciendo a la misión y al proyecto educativo de la Universidad como institución de educación pública definida en su estatuto general, y en particular por la orientación en la formación del Abogado de la UIS.

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 autocomposición fundamento de la gestión de justicia, contribuyendo con la convivencia pacífica y la descongestión de la jurisdicción.



Misión Centro de Conciliación

Promover la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en la formación de los estudiantes de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, contribuyendo a la solución pacífica de controversias de los ciudadanos de escasos recursos económicos de la región, que se encuentren inmersos en un conflicto, apoyando la descongestión judicial y contribuyendo a la construcción de una sociedad armónica y pacífica.

Visión Centro de Conciliación

El Centro de Conciliación para el 2018 será una institución Líder en la región, reconocida por la construcción de un entorno pacífico, promoviendo la convivencia, la reconstrucción del tejido social y el ejercicio legítimo de los derechos a través de la prestación del servicio de conciliación y la promoción de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.



Servicio Gratuito

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.

Desde el año 2005 al 31 de Julio de 2018, el Centro de conciliación ha realizado 5.169 (cinco mil, ciento sesenta y nueve) conciliaciones.



Atención al Público

El Centro de Conciliación prestara sus servicios a la comunidad continuamente en el periodo académico de los estudiantes de Consultorio Jurídico.

Horario de Atención

8:00 a.m. a 12 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes.

Teléfono: 6707951

6344000 EXT. 3836

CARRERA 19 N. 35 – 02 SEDE UIS BUCARICA

Bucaramanga, Santander, Colombia.”



Propuesta De Fan Page Para Centro De Conciliación UIS

El objetivo principal del uso de una website para el Centro de Conciliación UIS es que, en esta era digital, más personas puedan conocer del servicio que éste presta a la comunidad y que conozcan la conciliación como aquel mecanismo alternativo para la solución de aquellos conflictos que puedan tener.

Este espacio web que tiene el centro de conciliación por medio de la página institucional UIS, no cumple con el objetivo anteriormente expuesto, es por esto que se planteó la propuesta de la creación un Fan page en la red social Facebook. La cual sería manejada de la siguiente forma:

Nombre: Centro de Conciliación UIS

Objetivo: Promocionar los servicios prestados por el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander, llegando a la comunidad de Bucaramanga y

su área metropolitana utilizando la red social Facebook, siendo esta la más idónea, para la publicación de videos informativos, fotografías y demás información pertinente compartiendo los avances y actualizaciones de esta entidad.

¿Qué tipo de información será compartida?

Se publicarán:

- Imágenes propias de la infraestructura y espacios del Centro de Conciliación
- Imágenes y videos promotores de la conciliación: Es decir, material dinámico digital en el cual se le hablará a la comunidad sobre los beneficios de la conciliación, los posibles resultados, el por qué y el para que de una audiencia de conciliación.
- Imágenes y videos donde se documenten aquellas actividades de extensión del centro de conciliación.
- Entre otra información de las gestiones realizadas por el Centro de Conciliación.

Forma de publicación

Una vez se tenga el material a publicar, esta red social permite programar el día y la hora de publicación, y esta lo hará de forma automática, facilitando así la organización de las publicaciones.

Estas podrán realizarse conforme a lo que el Centro de Conciliación vaya realizando en su día a día, y de acuerdo al material que se recolecte y cree por parte de las profesionales de Psicología, del área de género, y de los registros fotográficos que se vayan obteniendo.

Conclusiones

La actualización fotográfica del sitio web institucional se realizó por parte de la estudiante en práctica, con la colaboración de la tutora de la entidad. La actualización de la información allí puesta, se corroboró con secretaría y dirección del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS.

Cuando se realizó la actividad número uno de este objetivo, se pudo observar que las visiones del Centro de conciliación y del Consultorio jurídico están contempladas hasta el año 2018, es decir, que en lo que resta del año se deberá modificar este plan de acción y poder estipular unas nuevas metas, en las cuales, podrá hablarse, específicamente en lo referente al Centro De Conciliación, de aquellas actividades que se inician a realizar, como las brigadas de la mano de la fiscalía, o las conciliaciones a realizar por fuera de las instalaciones de la institución.

Por parte de esta practicante, se espera que la propuesta del manejo de Fan page sea recibida y ejecutada por parte de los directivos, puesto que, en esta era digital, las redes sociales son el mejor medio de comunicación con el que se puede compartir la información en diferentes formatos, y así mismo llegar a este gran número de población que día a día utiliza estos espacios digitales.

8.4 CUARTO INFORME

Objetivo desarrollado: Estudiar el reglamento interno del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS, para poder consolidar el comité de observancia interno para el Centro de Conciliación, ajustado en derecho y a dicho reglamento, documentando tanto la forma de ejecución de sus labores, los objetivos, deberes y facultades que este tendría.

En el presente informe se expondrá el desarrollo del tercer objetivo específico planteados para el cumplimiento de la práctica jurídico social, el cual hace referencia a consolidar el comité de observancia interno del Centro de Conciliación. Aparte de realizar esta labor, se realizó la documentación de la guía para las Conciliaciones que se lleven a cabo por fuera de las instalaciones del

Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS, cambios en dos de los formatos que maneja el Centro de Conciliación. Esto se realizó de la siguiente manera:

Documentación Del Comité De Observancia Interno Del Centro De Conciliación

Para iniciar con esta actividad se consultó directamente en reglamento del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS, con el fin de determinar que manifestaba este respecto a su forma de ejecución de las labores, los objetivos, deberes y facultades que este tienen los miembros de éste comité.

De ésta búsqueda se encontró que en los artículos 9 y 10 del Acuerdo 063 del mes de agosto de 2010, se regula la definición, y funciones respectivas de éste comité, que en regulación ya existe, pero que en el día a día no se evidencia.

El artículo 9 del reglamento del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS manifiesta que dicho comité realizará reuniones ordinarias y extraordinarias, por lo cual, junto con la tutora de la entidad se decidió plantear una propuesta de los temas que desde la perspectiva del día a día y de las actividades realizadas por el Centro de Conciliación es importante que este Comité Asesor discuta, analice y decida su planificación y ejecución.

La propuesta estuvo pensada con el fin de que este comité se reúna una vez por semestre, y que, entre otras cuestiones pertinentes que ordena el reglamento y la dirección del Centro de Conciliación, se debata y compartan ideas sobre un plan de acción nuevo en cada semestre a iniciar, esto, para que día a día la calidad del servicio prestado aumente, y así mismo se motive la participación activa de los miembros del comité.

Esto ha quedado documentado de la siguiente forma:

“TEMAS A TRATAR EN LA REUNIÓN SEMESTRAL DEL COMITÉ ASESOR

1. Realizar una retroalimentación del semestre que transcurrió, analizando avances, logros, falencias que se hayan presentado y las posibles mejoras que podrían realizarse en el Centro de Conciliación.

2. Planificar las actividades, cronograma y ejecución del Curso de Conciliación del semestre que se va a iniciar.

3. Programar y planificar las posibles Brigadas que se realizarían en el semestre que se va a iniciar.

4. Elección del Mejor Estudiante Conciliador del Semestre. Para esto, se deberán tener en cuenta los siguientes requisitos:

El estudiante debe haberse destacado en el Curso de Conciliación, lo cual se determinará por:

- ✓ El número de fallas durante toda la capacitación.*
- ✓ La calificación obtenida en el examen final del curso.*
- ✓ La calificación obtenida en la pasantía del curso.*

El desempeño del estudiante en la ejecución del rol de conciliador, lo cual se determinará por:

✓ Preparación del estudiante conciliador: El estudiante debió haber presentado los formatos de preparación del Conciliador completamente diligenciados y con los vistos buenos del asesor del área correspondiente, con 3 días hábiles de anticipación a la fecha de cada audiencia de conciliación.

✓ Puntualidad: El estudiante conciliador debió haber llegado 5 minutos antes de la audiencia de conciliación, y estar allí listo para recibir a los convocantes y convocados. Así mismo, el estudiante debió presentar a tiempo los documentos resultado, correspondientes en cada caso de conciliación.

✓ Calidad y eficacia de la prestación del servicio:

• El estudiante conciliador debe demostrar habilidades de inteligencia emocional.

• El estudiante conciliador debe demostrar liderazgo.

- El estudiante conciliador debe demostrar una imparcialidad notoria durante las audiencias.*
- El estudiante conciliador debe demostrar empatía.*
- El estudiante conciliador debe tener una comunicación asertiva durante la audiencia de conciliación.*
- El estudiante conciliador debe mostrar un conocimiento y dominio del caso, tanto factico como jurídico.”*

Documentación De Las Brigadas Que Se Llevan A Cabo Fuera De Las Instalaciones Del Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación UIS

En el segundo informe de actividades se presentó las modificaciones que se realizaron al Manual o Guía de Abordaje de las Conciliaciones. Uno de los cambios realizados incluyó la documentación de los aspectos a tener en cuenta en aquellas conciliaciones que son llamadas Brigadas, con base a aquellas que se han realizado de la mano de la fiscalía. Igualmente se presentó consigo la definición de las brigadas en las cuales el Centro de Conciliación prestaba sus servicios por fuera de sus instalaciones.

Durante éste mes, y con base en la planificación que se ha realizado por parte del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS de una próxima conciliación en convenio con una entidad, se documentó los puntos a tener en cuenta para la ejecución de esta y de las futuras actividades de ésta misma naturaleza que se realicen.

Esto ha quedado redactado de la siguiente forma:

“Aspectos a tener en cuenta en las brigadas que se llevan a cabo fuera de las instalaciones del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS

1.La dirección del Consultorio Jurídico y Centro De Conciliación se pondrá en contacto con el representante legal o director de la entidad con la cual se espera prestar este servicio.

2.La dirección y el profesional del Centro De Conciliación deberán reunirse con el representante o director de la entidad con el fin de ilustrarlo frente a los servicios prestados por parte del Centro de Conciliación UIS, exponer los objetivos, las ventajas y el fin de llevar a cabo esta gestión.

3.Una vez sea acordado con el representante de la entidad, se llevará a cabo una etapa de divulgación y promoción del servicio prestado por parte del Centro de Conciliación. Para esta actividad se deberá tener en cuenta las necesidades y características de cada una de las instituciones con las cuales se espera llevar a cabo la prestación del servicio, y así adaptar la capacitación brindada por parte del Centro de Conciliación.

4.La dirección y el profesional del Centro De Conciliación deberán coordinar junto con el representante de la entidad el lugar donde se llevará a cabo las conciliaciones. Así mismo, deberán tener en cuenta que el lugar destinado deberá contar con unos elementos mínimos, con el fin de que la prestación del servicio sea óptima. Estos son:

- Sillas*
- Mesas*
- Mínimo 3 computadores*
- Una impresora multifuncional*

Nota: con base en las conciliaciones de estas características, que previamente se han ido adelantando, una recomendación es analizar la posibilidad de llevar a cabo estas actividades en un colegio de la zona, dado que éste lugar cumple con los mínimos necesarios.

5.El profesional del centro de conciliación deberá coordinar con la dirección la disposición de los auxiliares del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS, quienes estarán a cargo de la logística de estas conciliaciones.

Estos auxiliares estarán divididos en:

5.1 Recepción: Encargados de recibir a las partes intervinientes en cada caso objeto de las conciliaciones y quienes darán la información del sitio designado para la audiencia.

5.2 Logística: Quienes estarán a cargo de llevar a los beneficiarios al sitio designado correspondiente a su audiencia, y al finalizar, acompañarlos a la salida.

5.3Supervisores: Quienes observarán y se cerciorarán de que las audiencias sean llevadas a cabo con los mismos niveles de calidad y cumpliendo requeridos. Además de esto, Al finalizar el día estos deberán recopilar los documentos resultado de las audiencias de conciliación, verificar que estén completos y entregarlos, en perfecto estado, a la profesional del centro de conciliación.

6.El profesional del centro de conciliación deberá coordinar con la dirección la disposición de los asesores del área respectiva.

7.La dirección del Consultorio Jurídico y Centro De Conciliación deberá coordinar con el director de la entidad y la administración del lugar en donde se llevarán las conciliaciones unos mínimos de seguridad. Ésta puede estar respaldado por apoyo policial y/o personal de seguridad con el que cuente el lugar destinado.

8.Una vez se hayan definido y cumplido los puntos anteriores, se deberá coordinar por parte de la dirección, el profesional del Centro De Conciliación y el director de la entidad la fecha y hora para la realización de las conciliaciones.

Recomendaciones para los asistentes a las brigadas que se llevan a cabo fuera de las instalaciones del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS .

Debido a que en este caso es el Centro de Conciliación el que se desplaza hacia otro lugar a prestar sus servicios, se deberá tener en cuenta por parte del personal UIS que asista a estas actividades las siguientes recomendaciones:

- Vestirse con pantalón jean, camiseta blanca, zapatos tipo tenis y gorra.*
- Las mujeres asistentes y los hombres con el cabello largo deberán recogerlo o trenzarlo.*
- No deberá llevar ningún tipo de accesorios como aretes, pulseras, relojes, collares y/o anillos.*
- Evitar consumir cualquier bebida o alimento en el lugar en el cual se vaya a hacer la prestación del servicio. Preferiblemente llevar sus propios alimentos y bebida.”*

Modificaciones En La Citación de Audiencia De Conciliación.

Conjuntamente con la profesional del Centro de Conciliación UIS, quien es la tutora de esta práctica, se analizó esta Citación para la Audiencia de Conciliación, puesto que ya existía una inconformidad con respecto a su rigidez visual y la posibilidad de realizar un cambio en su forma y fondo con el fin de que las personas que la reciban entiendan con mayor facilidad la finalidad de la citación sin causar una prevención negativa o provocar una actitud defensiva por parte, sobre todo de la o las personas convocadas.

Con base en esto, se realizó un cambio en la redacción de ésta, eliminando explicaciones legales propias de las instrucciones que el conciliador debe dar

durante el inicio de la audiencia. Así mismo se convirtió este texto a un lenguaje asertivo y más amable para el receptor. *

Modificaciones En El Formato De Relación De Gastos Para Cuota De Alimentos.

El Formato de Relación de Gastos es manejado por el Centro de Conciliación con el fin de que los estudiantes solicitantes de las audiencias de conciliación en los casos de Fijación, aumento, o reducción de la cuota de alimentos puedan diligenciarlo junto con la parte convocante y así mismo, poder determinar una cuantía conforme a lo que se estipula legalmente y obtener una información verídica de los gastos del alimentario.

Los cambios realizados a este formato se realizaron pensando en hacerlo más claro para la persona que lo diligencie. Así mismo, se eliminaron ciertos acápite que estaban repetidos o que eran reiterativos de algunos valores, y creaban una confusión al momento de hacer el sumatorio total de estos gastos mencionados.*

Conclusiones

La redacción y documentación de los aspectos a tener en cuenta en la realización de las brigadas que se llevan a cabo fuera de las instalaciones del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS se realizó con base en lo discutido y planificado en reuniones que han sido realizadas por parte de la directora y profesional del centro de conciliación junto con asesores de cada área del derecho.

Las modificaciones que se realizaron a los formatos del Centro de Conciliación fueron aprobadas por parte de la directora y la profesional de la esta entidad.

* Ver en Anexo N° 3: Citación a Audiencia de Conciliación.

* Ver en Anexo N° 4: Formato de Relación de Gastos

Por parte de esta practicante, se espera que los puntos que han sido estipulados para tenerse en cuenta y abordarse en las reuniones del Comité Asesor del Centro de Conciliación semestrales puedan llevarse a cabo, puesto que crearía un impacto positivo en los planes de acción que se realicen en la entidad, así, se trabajaría semestre a semestre en el mejoramiento de los servicios prestados, de las actividades diarias y de la preparación de los estudiantes conciliadores.

9. CONCLUSIONES

La práctica jurídico social, realizada por la estudiante en el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander, permitió:

1. La aplicación de los conocimientos sobre la conciliación, como mecanismo alternativo de solución de conflictos, adquiridos a lo largo de la etapa de estudios de pregrado, y de forma relevante la puesta en práctica de lo aprendido en el curso de conciliación.
2. Durante la etapa de observación de las actividades desarrolladas en la entidad, la estudiante tuvo la posibilidad de trabajar de la mano de profesionales especialistas en conciliación, profesionales en el área de género, psicología y demás áreas, siendo parte de una interdisciplinariedad.
3. El apoyo jurídico que la estudiante brindó a ésta entidad, permitió que aquellas actividades de mejoramiento que se llevaban a cabo en el día a día del Centro de Conciliación tomaran forma y quedaran establecidas en los documentos internos, para que, de esta forma, se puedan realizar de forma idónea por la persona encargada.
4. Efectivamente todos los objetivos que se propusieron al inicio de esta práctica se cumplieron a cabalidad, pues se logró la documentar una Guía de Abordaje para la Conciliaciones realizadas fuera de las instalaciones del Centro de Conciliación UIS, se obtuvo un documento en el cual se definió el cuándo, cómo y qué tipo de publicaciones se realizarán en un website dirigido a la promoción de los servicios prestados, y además de esto se realizó la actualización de la página institucional; Finalmente se logró la documentación de las labores del Comité Asesor del Centro de Conciliación UIS, por medio de temas específicos que deberán abordarse a la hora de realizar las funciones ya estipuladas por el reglamento.
5. Para finalizar, los alcances y resultados de la práctica realizada en esta entidad fueron más a los que se estipuló en su inicio, pues en su hacer, se dilucidaban aspectos que debían ser corregidos, actualizados y/o modificados para que, con la nueva documentación, todo encajara y funcionara sistemáticamente.

10. RECOMENDACIONES

Finalmente, como recomendaciones al Centro de Conciliación UIS frente al tema de la práctica desarrollada:

1. La importancia que tiene el desarrollar y llevar a cabo lo pertinente al Comité asesor, articulando lo que ha quedado documentado como resultado de ésta práctica con lo ya contemplado en el reglamento del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación UIS, todo esto, para que pueda siempre tenerse vigente un plan de acción, se renueve y mejore el desarrollo de las funciones propias del Centro de Conciliación.
2. El apoyo que se debe brindar al cargo del Profesional del Centro de Conciliación, debe tenerse en cuenta, pues tiene a su cargo un gran número de funciones que debe desarrollar en la cotidianidad de la prestación del servicio, por lo cual genera una dificultad a la hora de realizar estas labores que pudimos gestionar en medio de la práctica realizada.
3. La participación en un ámbito de interdisciplinariedad que se le es brindada al abogado en formación por parte del Centro de Conciliación tiene una relevancia importante y diferenciadora con otras entidades que prestan el mismo servicio, por lo cual, es pertinente que se piense siempre en la ampliación del alcance de los servicios que ofrece esta entidad.

BIBLIOGRAFÍA

MINISTERIO DEL INTERIOR Y JUSTICIA. (Julio de 2005) Resolución 1343. Funcionamiento del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad Industrial de Santander.

CONGRESO DE LA REPUBLICA. (marzo 27 de 2001) Ley 640 de 2001, Modificación de las normas relativas a la conciliación y otras disposiciones.

CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. (20 de agosto de 2010). Acuerdo N° 062. Reglamento Interno del Consultorio Jurídico.

CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. (20 de agosto de 2010) Acuerdo N° 063. Reglamento Interno Centro de Conciliación.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. (2015). Análisis Conceptual Del Sistema Nacional De Conciliación En Colombia En Sus 25 Años: Construyendo dialogo y paz para el futuro. Bogotá D.C. Legis.

ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA BUCARAMANGA. Proceso Extensión Consultorio Jurídico. (2008). Bucaramanga.

ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA BUCARAMANGA. Manual De Calidad Consultorio Jurídico Y Centro De Conciliación. (2014). Bucaramanga.