

**CREACION Y PUESTA EN MARCHA DEL CENTRO DE CONCILIACION
ADSCRITO AL CONSULTORIO JURIDICO DE LA
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA DE LA
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

**CESAR AUGUSTO QUIJANO QUIROGA
YENY ROCIO SUAREZ QUINTERO**

**Proyecto de grado como requisito para optar el título de:
Abogado**

**Directora:
Dra. MARIA VICTORIA GOMEZ POSSE
Abogada Conciliadora**

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

2005

**CREACION Y PUESTA EN MARCHA DEL CENTRO DE CONCILIACION
ADSCRITO AL CONSULTORIO JURIDICO DE LA
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA DE LA
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

**CESAR AUGUSTO QUIJANO QUIROGA
YENY ROCIO SUAREZ QUINTERO**

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

2005

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. UBICACIÓN DEL CENTRO	8
1.1 RESEÑA HISTÓRICA, CULTURAL Y TURÍSTICA DE LA CIUDAD	8
1.2 ORGANIZACIÓN DE LA CIUDAD ATENDIENDO FACTORES SOCIO-ECONÓMICOS, POLÍTICOS Y ADMINISTRATIVOS	12
1.3 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	20
1.4 ECONÓMICA BUMANGUESA	21
1.5 INFLUENCIA INSTITUCIONAL	31
1.6 NUESTRO CONSULTORIO JURÍDICO	36
1.7 UBICACIÓN DE NUESTRO CONSULTORIO JURIDICO Y FUTURO CENTRO DE CONCILIACIÓN	42
1.7.1 Nuestra Universidad	42
1.7.2 Sede UIS Bucarica	42
1.8 DETERMINACIÓN POBLACIÓN OBJETO	44
1.8.1 Resultados Encuestas Realizadas	48
2. TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO	63
2.1 COMPETENCIA DE LOS CONSULTORIOS JURÍDICOS	64
2.2 SEGÚN REFORMA CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO PENAL	67
2.3 SEGÚN ENCUESTAS PRACTICADAS A LA POBLACIÓN OBJETO	71
2.3.1 Resultados Encuestas Realizadas	71
2.4 SEGÚN ESTADÍSTICAS DE CONCILIACIÓN DE LAS NOTARÍAS DE BUCARAMANGA	79
2.5 SEGÚN ESTADÍSTICAS DE CONCILIACIÓN DE LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN UNIVERSITARIOS Y COLEGIO DE ABOGADOS	84

3. ESTIMACIÓN DE LA DEMANDA DEL SERVICIO	90
3.1 SEGÚN ENCUESTAS REALIZADAS	95
4. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO	108
5. ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN	109
5.1 LEMA DE LA ESTRATEGIA	109
5.2 MECANISMOS DE DIFUSIÓN	110
5.2.1 UIS Stereo FM La Voz de la Universidad	110
5.2.2 UIS Stereo AM La Nueva Radio 670 KHZ Banda Preferencial	111
5.2.3 Canal Universitario	112
5.2.4 Periódico Universitario Cátedra Libre – Boletines de Prensa	113
5.2.5 Plegable “Las Diferencias nos Acercan”	114
6. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	118
6.1 SISTEMA DE SEGUIMIENTO	118
6.2 CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS	119
6.3 INDICADORES DE GESTIÓN	120
6.4 GRADOS DE SATISFACCIÓN	121
6.5 MAPA DE RIESGOS	124
6.6 QUEJAS Y RECLAMOS	125
7. PROGRAMA DE EDUCACIÓN CONTINUADA	127
7.1 CAPACITACIÓN PARA ACTUAR COMO CONCILIADORES UNIVERSITARIOS	127
7.2 CONFERENCIAS DE ACTUALIZACIÓN	128
8. RECURSOS	130
8.1 RECURSOS LOGÍSTICOS Y FÍSICOS	130
8.2 RECUROS FINANCIEROS	133
8.3 LISTA DE CONCILIADORES	134
9. REGLAMENTO INTERNO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN	137
10. CONCLUSIONES	167
BIBLIOGRAFIA	170
ANEXOS	171

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Cifras anuales de Desplazamiento en Colombia	29
Gráfica 2. Crecimiento en el número de Usuarios atendidos por año en el Consultorio Jurídico UIS	40
Gráfica 3. Organigrama Consultorio Jurídico UIS	42
Gráfica 4. Tabulación Resultado Encuesta Funcionarios Públicos Pregunta 3	50
Gráfica 5. Tabulación Resultado Encuesta Funcionarios Públicos Pregunta 4	51
Gráfica 6. Tabulación Resultado Encuesta Colegio de Abogados Y Consultorios Jurídicos de la Ciudad Pregunta 2	52
Gráfica 7. Tabulación Resultado Encuesta Colegio de Abogados Y Consultorios Jurídico de la Ciudad Pregunta 5	53
Gráfico 8. Tabulación Resultado Encuesta Notarios Pregunta 4	54
Gráfico 9. Tabulación Resultado Encuesta Notarios Pregunta 6	55
Gráfico 10. Tabulación Resultado Encuesta Estudiante UIS Pregunta 5	56
Gráfico 11. Tabulación Resultado Encuesta Estudiante UIS Pregunta 6	57
Gráfico 12. Tabulación Resultado Encuesta Estudiante UIS Pregunta 7	58
Gráfico 13. Tabulación Resultado Encuesta Estudiante UIS Pregunta 8	59
Gráfico 14. Tabulación Resultado Encuesta Usuario Consultorio Jurídico UIS Pregunta 2	60

Gráfico 15. Tabulación Resultado Encuesta Usuarios Consultorio Pregunta 5	61
Gráfico 16. Tabulación Resultado Encuesta Usuarios Consultorio Pregunta 6	62
Gráfico 17. Tabulación Resultado Encuesta Usuario Consultorio Pregunta 7	63
Gráfico 18. Tabulación Resultado Encuesta Población en General Pregunta 1	72
Gráfico 19. Tabulación Resultado Encuesta Población en General Pregunta 2	73
Gráfico 20. Tabulación Resultado Encuesta Usuarios Consultorio Jurídico Pregunta 4	75
Gráfico 21. Tabla de Atención por Áreas Consultorio Jurídico	77
Gráfico 22. Tabulación Resultado Encuesta Usuarios Consultorio Jurídico Pregunta 2	96
Gráfico 23. Tabulación Resultado Encuesta Usuarios Consultorio Jurídico Pregunta 6	97
Gráfico 24. Tabulación Resultado Encuesta Usuarios Consultorio Jurídico Pregunta 7	97
Gráfico 25. Tabulación Resultado Población General Pregunta 9	99
Gráfico 26. Tabulación Resultado Población General Pregunta 10	99
Gráfico 27. Tabulación Resultado Encuesta Estudiante UIS Pregunta 6	100
Gráfico 28. Tabulación Resultado Encuesta Estudiante UIS Pregunta 7	101
Gráfico 29. Tabulación Resultado Encuesta Estudiante UIS Pregunta 9	101
Gráfica 30. Tabulación Resultado Encuesta Notarios Pregunta 4	103
Gráfico 31. Tabulación Resultado Encuesta Notarios Pregunta 5	103
Gráfico 32. Tabulación Resultado Encuesta Notarios Pregunta 6	104

Gráfico 33. Tabulación Resultado Encuesta Colegio de Abogados y Consultorios Jurídicos de la Ciudad Pregunta 2	105
Gráfica 34. Tabulación Resultado Encuesta Colegio de Abogados y Consultorios Jurídicos de la Ciudad Pregunta 5	106
Gráfica 35. Tabulación Resultado Encuesta Funcionarios Públicos Pregunta 3	108
Gráfica 36 Tabulación Resultado Encuesta Funcionarios Públicos Pregunta 4	108

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Distribución de la población por comunas	19
Cuadro 2. Relación estrato – número de barrios número de habitantes número de vivienda estratificada	20
Cuadro 3. Indicadores de empleo	25
Cuadro 4. Población desocupada según actividad anterior en la que trabajaba	26
Cuadro 5. Población ocupada por actividad	27
Cuadro 6. Influencia institucional	32

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Fotografías sede UIS Bucarica y Centro de conciliación	173
Anexo B. Formatos de encuestas realizadas	182

RESUMEN

TITULO

CREACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN ADSCRITO AL CONSULTORIO JURIDICO DE LA ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.*

AUTORES

CESAR AUGUSTO QUIJANO QUIROGA
YENY ROCIO SUAREZ QUINTERO**

PALABRAS CLAVES

Centro de conciliación, Requisitos, Creación

DESCRIPCIÓN

En aras de la globalización y modernización de las ciencias humanas, específicamente el Derecho, la Universidad Industrial de Santander, como ente pionero en el desarrollo del oriente colombiano, debe ir a la par de las demás instituciones universitarias, mediante la creación y puesta en marcha de un Centro de Conciliación como servicio adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de esta Universidad.

El establecimiento de este Centro de Conciliación resulta de vital importancia para los estudiantes de derecho de la Universidad, como mecanismo efectivo para poner en practica los conocimientos que en la relación con el tema de los medios alternativos para la solución de conflictos se han adquirido en el desarrollo del programa académico ofrecido por la escuela, brindándoles la posibilidad de utilizar los conocimientos jurídicos adquiridos, a través, de técnicas modernas e importantes en el derecho actual.

Siendo los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), herramientas de la administración de justicia, que buscan resolver las controversias amigablemente, procurando que la relación entre las partes no se deteriore, resulta necesaria su aplicación dentro de la praxis de los estudiantes de los dos (2) últimos años de la carrera de derecho, por cuanto se ofrece un mutuo beneficio y una decisión rápida y eficaz a los asuntos de competencia del Consultorio Jurídico con plenos efectos legales.

Para tal efecto el Ministerio del Interior y de Justicia como organismo del Ejecutivo encargado de desarrollar las políticas públicas en materia de acceso a la justicia y diseñar estrategias para difundir, fomentar y mejorar el uso de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (M.A.S.C.) y la relación entre los distintos operadores de justicia, además de ejercer el control, la inspección y vigilancia de los centros de conciliación, indica los requisitos que se deben cumplir para su creación y puesta en marcha.

El presente trabajo de grado desarrolló los requisitos expuestos en la Resolución 1342 del 17 de agosto de 2004, con el fin de obtener el aval de funcionamiento del futuro Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander.

* Proyecto de Grado

**Universidad Industrial de Santander. Escuela de Derecho y Ciencia Política. Directora, María Victoria Gómez Posse.

SUMMARY

TITLE

CREATION AND BEGINNING OF THE CONCILIATION CENTER ASSIGNED TO THE LEGAL OFFICE OF THE RIGHT AND POLITICAL SCIENCE SCHOOL OF THE UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER*

AUTHORS

AUGUSTO QUIJANO QUIROGA
YENY ROCIO SUAREZ QUINTERO **

KEY WORDS

Center of conciliation, Requirements, Creation

DESCRIPTION

For the sake of the globalization and modernization of human sciences, specifically the Right, the Universidad Industrial de Santander, as pioneering being in the development of the Colombian east, must go on in the same level with the other universities, by means of the creation and beginning of a Conciliation Center as assigned service to the Legal Office of the Right and Political Science School of this University.

The establishment of this Conciliation Center is of vital importance for students of right of the University, as effective mechanism to put in practices the knowledge that in the relation with the subject of alternative means for the conflict resolution have been acquired in the development of the academic program offered by the school, offering them the possibility of using the acquired legal knowledge, to traverse, of modern technologies and important in the present right.

Being the Alternative Mechanisms of Solution of Conflicts (MASC), tools of the justice administration, that they look for in a friendly way to solve the controversies, trying that the relation between the parts is not deteriorated, it is necessary their application within praxis from the students of the two (2) last years of the Right University Program, inasmuch as it offers a mutual benefit and a fast and effective decision to the subjects of competition of the Legal Office with plenary legal effects.

For such effect the Justice and Interior Department as organism of the Executive in charge to develop the public policies in the matter of access to justice and to design strategies to spread, to foment and to improve the use of the Alternative Mechanisms of Conflict Resolution (M.A.S.C.) and the relation between the different operators from justice, besides to exert the control, the inspection and monitoring of the conciliation centers, indicates the requirements that are due to fulfill for their creation and beginning.

The present degree project developed the requirements exposed in Resolution 1342 of the 17 of August of 2004, with the purpose of obtaining the endorsement of operation of the future Conciliation Center assigned to the Legal Office of the Right Political Science School of the Universidad Industrial de Santander.

* Degree Project

** Universidad Industrial de Santander. Right and Political Science School. Director: Maria Victoria Gómez Posse

INTRODUCCIÓN

En aras de la globalización y modernización de las ciencias humanas, específicamente el Derecho, la Universidad Industrial de Santander, como ente pionero en el desarrollo del oriente colombiano, deber ir a la par de las demás instituciones Universitarias, mediante la creación y puesta en marcha de un Centro de Conciliación como servicio adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de esta Universidad.

El establecimiento de este Centro de Conciliación resulta de vital importancia para los estudiantes de derecho de la Universidad, como mecanismo efectivo para poner en practica los conocimientos que en relación con el tema de los medios alternativos para la solución de conflictos se han adquirido en el desarrollo del programa académico ofrecido por la escuela, brindándoles la posibilidad de utilizar los conocimientos jurídicos adquiridos, a través, de técnicas modernas e importantes en el derecho actual.

Siendo los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), herramientas de la administración de justicia, que buscan resolver las controversias amigablemente, procurando que la relación entre las partes no se deteriore¹, resulta necesaria su aplicación dentro de la praxis de los estudiantes de los dos (2) últimos años de la carrera de derecho, por cuanto se ofrece un mutuo beneficio y una decisión rápida y eficaz a los asuntos de competencia del Consultorio Jurídico con plenos efectos legales.

Dentro de estas formas alternativas de solución de conflictos encontramos la Conciliación entendida esta como medio anticipado de solución de

¹ Cámara de Comercio de Bogotá. Colección Métodos Alternos para la Solución de Controversias. Bogotá. 1997

controversias entre particulares, ofreciendo así, beneficios significativos dentro de la comunidad, al servir como escenario de enseñanza social que permite que los conflictos de intereses puedan solucionarse por una vía diferente a la judicial, y obtener ventajas relacionadas con el tiempo que significaría acceder al aparato jurisdiccional del Estado².

Dentro del texto legal de la Ley 23 de 1991, encontrábamos en su artículo 68 la obligación impuesta a las Facultades de Derecho de crear y organizar sus propios Centro de Conciliación, como mecanismo en pro de la descongestión de los despachos judiciales.³ En la actualidad la ley 640 de 2001 en su artículo 11 establece que: “los Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho organizarán sus propios Centro de Conciliación”, contemplando, dentro del párrafo segundo del mismo artículo, que: “Los estudiantes de Derecho deberán cumplir con una carga mínima en mecanismos alternativos de solución de conflictos a efecto de realizar su práctica en los Consultorios Jurídicos, teniendo en cuenta que, con anterioridad a la misma deberán haber cursado y aprobado la capacitación respectiva, de conformidad con los parámetros de capacitación avalados por el Ministerio de Justicia y del Derecho a que se refiere el artículo 91 de la Ley 446 de 1998”.⁴

La Escuela de Derecho de La Universidad Industrial de Santander a la fecha cuenta con un Consultorio Jurídico, con sede propia ubicado en la Sede UIS Bucarica, aprobado mediante acuerdo numero 127 del 27 de julio de 1999 del Consejo Superior de la Universidad y el Acuerdo número 30 de Octubre 11 de 1999 del Tribunal Superior del Distrito de Bucaramanga.

² JUNCO VARGAS, José Roberto. La Conciliación. Bogotá: Ediciones Jurídicas Radar, 1998. p. 52

³ Ley 23 de 1991, Artículo 68: Por medio del cual se establece la obligación de instaurar Centros de Conciliación en las Facultades de Derecho.

⁴ Ley 640 de 2001, Artículo 11: Mediante el cual se establece la obligación que tienen los Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho de crear sus propios Centro de Conciliación.

El Consultorio Jurídico es el espacio donde los estudiantes desarrollan la práctica de los dos (2) últimos años de la carrera, ofreciéndose a la comunidad de escasos recursos económicos, asesoría jurídica gratuita con el fin de solucionar sus controversias y reclamar sus derechos mediante la intervención del aparato jurisdiccional del Estado.

Sin embargo, y pese al excelente funcionamiento de este, es necesario contar con un Centro de Conciliación, no solo con el fin de prestar un mejor servicio y generar un espacio de práctica a los estudiantes, si no además como requisito esencial para obtener la acreditación de la carrera de Derecho por parte del ICFES.

Ante tal situación y la creciente demanda por poner en práctica medios extrajudiciales que pongan fin a los conflictos suscitados entre particulares, susceptibles de acuerdos conciliatorios, es evidente la necesidad de crear y poner en marcha un espacio que brinde la posibilidad de solucionar de forma armónica, rápida y con efecto legales, los problemas puestos a su consideración por parte de la comunidad Bumanguesa, mediante la intervención de personal capacitado y apto para proponer estrategias tendientes a satisfacer las necesidades de los usuarios del Consultorio Jurídico y futuro Centro de Conciliación.

El Ministerio de Interior y de Justicia en desarrollo de la ley, ha expedido Resoluciones tendientes a establecer los requisitos y procedimientos para la creación de los Centros de Conciliación, siendo este el caso de la Resolución 1342 del 17 Agosto de 2004⁵, mediante la cual, se establecen todos los parámetros por los cuales se debe orientar la formación y posterior desarrollo y funcionamiento de un Centro de Conciliación.

⁵ Ministerio de Interior y de Justicia. Resolución 1342 de Agosto 17 de 2.004: Mediante la cual se establece los requisitos para la creación de los Centros de Conciliación y arbitraje.

Mediante el presente trabajo de grado y bajo los lineamientos de la legislación vigente pretendemos la creación y puesta en marcha del Centro de Conciliación adscrito a la Escuela de Derecho del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander.

Así mismo, como fundamento constitucional, de la propuesta que nos ocupa debemos partir del artículo 95 de la Carta Política⁶, el cual establece los deberes que implica la calidad de Colombiano, destacándose, la colaboración con el buen funcionamiento de la administración de justicia, en pro de la participación ciudadana como objetivo principal del constituyente, lo cual permite la intervención de la comunidad en la función de administrar justicia al permitir que los particulares se invistan temporalmente con las facultades de los funcionarios encargados de administrar justicia en nuestro país, siendo este el papel del Conciliador. El Estado tiene como finalidad, consagrada en el artículo 2 de la Constitución Nacional⁷, el facilitar la participación en la toma de decisiones que afectan a las personas permitiendo que con los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, como la Conciliación, los ciudadanos directamente definan sus controversias con los mismos efectos de la sentencia judicial.

El Centro de Conciliación ofrecerá a la comunidad la solución de sus conflictos en un ambiente de acercamiento y diálogo lo cual contribuye a la paz social y al respeto por la persona humana, teniendo como finalidad, promover y asegurar en forma gratuita los arreglos extrajudiciales entre particulares que de acuerdo con la ley y su reglamentación puedan resolverse mediante la conciliación.

⁶ COLOMBIA. Constitución Política de Colombia. Bogotá: Leyer, 2.002. Artículo 95.

⁷ *Ibíd.*, Artículo 2.

Como resultado de lo anterior con la formación del Centro de Conciliación, se mejorará en gran parte el servicio que ofrece el Consultorio Jurídico de la Universidad, ya que no solo ampliará sus formas de atención al público, sino que se traducirá en un beneficio para toda la comunidad en general, ya que de esta forma la población tendrá la posibilidad de acceder gratuitamente a los Mecanismos Alternativos como herramientas efectivas para la solución de sus controversias, ayudando a la descongestión de los despachos judiciales y a que la ciudadanía conozca y experimente el acceso directo a la justicia.

DISEÑO METODOLÓGICO

El presente trabajo de grado pretende ser una investigación socio-jurídica, entendida según el concepto del Dr. Jaime Giraldo Ángel: “La investigación socio-jurídica se dirige a regular los fenómenos culturales que son relevantes para un estado en un momento histórico determinado”⁸.

Se consultaron disposiciones jurídicas pertinentes de la Conciliación, como lo son: Ley 23 de 1.991, Ley 446 de 1.998, y principalmente la Ley 640 de 2.001 y la Resolución 1342 del Ministerio del Interior y de Justicia, igualmente jurisprudencia actual, y doctrina que se ha desarrollado al respecto de nuestro tema de investigación esencialmente, de autores como José Roberto Junco Vargas y José Ignacio Tobón.

Acudimos además, a fuentes secundarias como: la Cámara de Comercio de Bucaramanga, la Red de Solidaridad Social, Fiscalía General de la Nación, Jueces, Magistrados, Colegio Santandereano de Abogados, Notarías y Centros de Conciliación adscritos a los Consultorios Jurídicos de la ciudad,

⁸ GIRALDO ANGEL, Jaime. Metodología y Técnica de la Investigación Socio-jurídica. Editorial Librería del profesional. Bogota.1996

las que nos permitieron obtener información y estadísticas acerca de nuestra ciudad, su cultura, economía y demás aspectos vitales para el desarrollo de nuestra investigación.

Igualmente, para la recolección de datos se practicaron encuestas y visitas a todos los notarios de Bucaramanga y el área metropolitana, a funcionarios judiciales del Palacio de Justicia y la Fiscalía General de la Nación, a Directores de los Centros de Conciliación que funcionan en la ciudad (Cámara de Comercio, Colegio de Abogados, y Centros de Conciliación universitarios de Bucaramanga), a su vez se practicaron encuestas a un total de mil trescientas ochenta (1.380) personas, además de las mencionadas anteriormente, distribuidas así; ochocientas (800) encuestas a población en general, quinientas (500) encuestas a estudiantes UIS, y ochenta (80) encuestas a Usuarios del Centro de Conciliación.

En cuanto al diseño metodológico se emplea una investigación de carácter descriptivo, el Doctor Manuel Restrepo Yuste explica que, “se trata de estudios en los cuales se registra una amplia variedad de características de una situación referida a un fenómeno o una población determinada, entre ellos pueden colocarse por ejemplo los estudios estadísticos.”⁹, toda vez que, este informe presenta el desarrollo y situación actual de los procedimientos conciliatorios extrajudiciales en Bucaramanga, durante el año 2.003 y 2.004.

Para la presentación final de este trabajo de grado se aplicaron las normas Icontec, y las exigencias al respecto del Reglamento Interno de la Biblioteca de la Universidad Industrial de Santander.

⁹ RESTREPO YUSTI, Manual. Guía Práctica para la Administración de la Investigación Socio-Jurídica. Bogotá: Ministerio de Justicia y el derecho, 1.998. p. 38.

La estructura planteada para este informe, contiene varios capítulos durante los cuales desarrollaremos el Estudio de Factibilidad establecido por la Resolución 1342 del Ministerio del Interior y Justicia¹⁰, requisito para la creación de Centros de Conciliación de Consultorios Jurídicos Universitarios.

¹⁰ *Ibíd.* Ministerio de Interior y de Justicia.

1. UBICACIÓN DEL CENTRO

1.1 RESEÑA HISTÓRICA, CULTURAL Y TURÍSTICA DE NUESTRA CIUDAD

Bucaramanga, es una ciudad ubicada en medio de la Cordillera Orienta, a una altura de 959 metros sobre el nivel del mar, lo que ocasiona que su temperatura promedio sea de 23 grados centígrados. En ella conviven diariamente un número cercano un millón de habitantes, que motivados por el deseo de salir adelante, se han dado a conocer a nivel nacional por su reciedad y temperamento, pero también por susinceridad y empuje. Una raza Santandereana, que sin lugar a dudas está recogiendo hoy los frutos de un municipio limpio, organizado, y ante todo, involucrado con el quehacer de su gente.¹¹

Es Bucaramanga, una ciudad fundada el 22 de Diciembre de 1622, por Miguel Trujillo y Andrés Páez de Sotomayor, la capital santandereana, que se halla muy cerca de ser considerada como una metrópolis en la estratificación social del país, y que ya se posicionó como el quinto municipio más importante de Colombia, no sólo por sus enormes riquezas económicas e industriales, sino por tener siempre en la mira, aquellas posibilidades de desarrollo que se necesitan para alcanzar una mayor estabilidad social.¹²

En esta ciudad se ha desarrollado un estilo de arquitectura española adaptada a la topografía montañosa de la región y ha crecido de manera

¹¹ VALDIVIESO, Susana. Bucaramanga, Historias de 75 años. Cámara de Comercio de Bucaramanga. 1998. p. 40

¹² *Íbid.*, p. 45

organizada, gracias a ello y al civismo de sus gentes, por lo cual se le conoce también como la "Ciudad Bonita".¹³

La zona de mayor influencia es el centro de la ciudad, pues allí, se pueden apreciar lugares de gran interés como: la Catedral de la Sagrada Familia, situada en el parque Santander, una de las más hermosas iglesias de la región, la Capilla de los Dolores, la más vieja construcción religiosa de la ciudad y una verdadera joya de la arquitectura colonial, el Club del Comercio, la Sede UIS Bucarica, donde se ubicaba el antiguo Hotel Bucarica, el mas prestigioso hotel de su época, hoy instalaciones de la UIS, el Centro Internacional de Negocios la Triada, el Centro Metropolitano de Mercadeo, las edificaciones "Palacios" de las autoridades publicas y administrativas (alcaldía, gobernación), el Palacio de Justicia, los principales Bancos, siete Notarias (de la primera a la Séptima) de diez con las que cuenta la ciudad, el Pasaje de Comercio y el Parque Centenario.

Bucaramanga tiene dentro de sus innumerables atractivos turísticos, la representación histórica y cultural de un espacio geográfico que tuvo mucho que ver en la consolidación de Colombia como República Independiente; tanto así, que el general Simón Bolívar la hizo sede de su gobierno durante un breve período de tiempo. Y es precisamente en este sitio, donde actualmente funciona la Casa de Bolívar, hoy sede de la Academia de Historia, donde reposan las reliquias más importantes del departamento¹⁴. Todos aquellos recuerdos de Bucaramanga, giran en torno a uno de los parques principales de la ciudad, el Parque García Rovira, ubicado en pleno centro de la ciudad, desde donde se puede contemplar la Plazoleta Luís Carlos Galán, llamada así en honor al inolado líder de la democracia de origen santandereano

¹³ *Ibíd.*, VALDIVIESO, Susana. p. 32.

¹⁴ *Ibíd.*, p. 48.

Al rededor del parque García Rovira ubicado en pleno corazón del centro de la ciudad, encontramos la Gobernación de Santander, la Alcaldía Municipal, al igual que el Palacio de Justicia, la Parroquia de San Laureano de Bucaramanga, el Coliseo Peralta, estos entre otras edificaciones de amplio reconocimiento e interés, completan lo que hoy se ha convertido en el centro histórico de Bucaramanga.

Un par de cuadras más arriba, se halla el famoso Parque Santander, aquel punto de encuentro de los abuelos y abuelas, el mismo que tomó el nombre de nuestro gran prócer de la libertad, en cuyo homenaje fue bautizado el departamento. Justo en frente de la escultura del General Francisco de Paula Santander, se divisan la iglesia de la Sagrada Familia, el Club del Comercio, el Centro Internacional la Triada, la Cámara de Comercio, el Banco de la Republica con el Museo de Oro, el Banco Popular con la Procuraduría Nacional y Regional, y a una cuadra de allí la Registraduría de Instrumentos Públicos y la sede Bucarica de la Universidad Industrial de Santander, donde funciona El Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la Universidad y lugar de ubicación de nuestro futuro Centro de Conciliación.

Cuadras mas hacía el norte de la Sede UIS Bucarica, encontramos al Parque Centenario escenario que sirvió durante muchos años como Terminal de transportes, de donde día a día partieron y aun siguen arribando y partiendo muchos comerciantes hacia y desde diferentes rincones del país. Frente a este parque encontramos hoy el Centro Cultural del Oriente, que no es otra cosa que la restauración del antiguo Colegio del Pilar, y donde próximamente será inaugurado el Museo de Historia de Bucaramanga.

El Pasaje del Comercio, de invaluable valor e importancia para nuestra ciudad, cuenta con diversos establecimientos comerciales y encierra la actividad financiera de nuestra ciudad al encontrarse ubicadas durante su

trayecto las principales oficinas de los Bancos de la ciudad, situación que se observa al iniciar su recorrido partiendo precisamente la carrera 19 con calle 35, donde se encuentra la Sede UIS Bucarica, para desbordarse sobre la plaza Luís Carlos Galán, sobre la carrera 12 de la ciudad y frente al Palacio de Justicia, la carrera 15 y el eje de la 36 principales vías vehiculares del centro.

El centro de la ciudad se encuentra equidistante de los mas importantes escenarios deportivos a saber: la Unidad Deportiva Alfonso López, complejo donde se encuentra el estadio de fútbol, el velódromo Alfonso Florez Ortiz y el estadio de atletismo de La Flora, el complejo deportivo de la ciudadela real de minas, así como variados centros deportivos “Recrear” ubicados en los barrios la Victoria, Niza, las Américas, el Mutis, y Provenza.

Aledaño a la ciudad encontramos otros atractivos lugares, como el Aeropuerto Internacional de Palonegro, ubicado en las afueras del Área Metropolitana de Bucaramanga, unos kilómetros más allá del municipio de San Juan Girón, declarado Monumento Nacional.

Bucaramanga, además de ser la “ciudad bonita de Colombia”, ha sido declarada uno de los centros universitarios más representativos del país, con más de 10 universidades, por lo tanto es sede de ubicación de una gran población estudiantil proveniente del norte, oriente y centro oriente del país, que debe gozar no solo de todos los atractivos y las ventajas de la ciudad, sino de la asesoría y la seguridad necesarias para su desarrollo personal y social durante sus carreras universitarias. Cuenta con una significativa infraestructura hotelera acompañada por un sinnúmero de atractivos turísticos; todo ello, recreado a partir de la conocida hospitalidad de su gente, que le ha otorgado la fama internacional, mencionada anteriormente, de ser "La Ciudad Bonita de Colombia", gran parte de esa infraestructura hotelera

se encuentra ubicada en el centro de la ciudad distribuida en diferentes niveles desde hoteles 5 estrellas como la Triada, hasta las llamadas residencias y hoteles de paso o de menor categoría que permiten albergar toda clase de transeúntes por la ciudad.

El transporte en la ciudad esta organizado de tal manera que desde cualquier sitio del área metropolitana o de los extremos de la misma Bucaramanga necesariamente se pasa por el centro de la ciudad confirmando de esta manera que es el lugar donde aun convergen las principales actividades sociales culturales, económicas, administrativas y políticas de sus pobladores.

1.2 ORGANIZACIÓN DE LA CIUDAD, ATENDIENDO FACTORES SOCIOECONÓMICOS, POLÍTICOS Y ADMINISTRATIVOS

La ciudad de Bucaramanga, se organiza administrativa y políticamente por comunas, y estas a su vez se encuentran integradas por los barrios de la siguiente manera:¹⁵

BARRIOS Y COMUNAS DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA

COMUNA	BARRIO	ESTRATO SOCIAL
I Norte:	Las Olas Altas	2
	Las Olas Bajas	2
	Kennedy	3
	Las Hamacas	1
	Colorado	1
	El Rosal	1

¹⁵ Fuente: Archivo, Oficina de Planeación Territorial. Alcaldía de Bucaramanga. 2.004

Café Madrid	1
Ciudadela Café Madrid	1
Colseguros Norte	2
Villa rosa	2
Altos del Kennedy	1
Maria Paz	1
Minuto de Dios	2
Miramar	1.
Omaga	1
Rosalta	1
Tejar Norte	2
Villa Maria	2.

II Comuna Nororiental

Bosque del Norte	2
El Plan	2
Villa Helena	2
Los Ángeles	2
Esperanza III	2
Regadero Norte	2
Esperanza I-II	2
Lizcano I y II	1,2
José María Córdoba	1,2
San Cristóbal	2
La Juventud	1,2
Transición	1
Villa mercedes	1
La Independencia	1,2
El mirador	1

III Comuna San Francisco.

El Cinar	1
Chapinero	2,3
Comuneros	2,3
Universidad	3,4
Mutualidad	3,4
Modelo	3
San Francisco	3,4
Alarcón.	3,1
Norte Bajo	2
San Rafael	2

IV Comuna Occidental.

Gaitán	2,3
Nariño	1,2
Granada	2,3
Girardot	2,3
La Feria	1,2
Nápoles	1,2
Pío XII	2
23 de Junio	2,1
Santander	3
Don Bosco.	2

V: Comuna García Rovira.

Alfonso López	2,3
La Joya	3
Campo Hermoso	2,3
La Palma	2,3
Quinta Estrella	2,3

Primero de Mayo	2
Chorreras de San Juan	2,3

VI Comuna La Concordia:

La Concordia	3,4
Ricaurte	3,4
San Miguel	3
Aeropuerto	3
La Ceiba	4
La Victoria	4
La Salle	3,4

VII: Comuna La Ciudadela.

Ciudadela Real de Minas	4
-------------------------	---

Comuna VIII: Comuna Sur-Occidental

Bucaramanga	2
San Gerardo	2
Juan XXIII	1
Los Canelos	2
20 de Julio	1
Cordoncillo	1,2
Pablo VI	2
África.	1
Colombia	1
Manzana 10	1,2

IX: La Pedregosa.

Antonia Santos Sur	3
Nueva Granada	3
San Padre Claver	2
Quebrada de La Iglesia	2
San Martín	2
Torres de Alejandría	4
La Pedregosa	3
Libertad	3
Diamante I	3
Villa Diamante	3
Asturias	4
Las Casitas	2
Villa Inés	3
Miradores de San Lorenzo	4
Portofino	4
Villa de los conquistadores	4

X: Provenza.

Diamante II	4
San Luís	3
Fontana	4
Provenza	4
Coomultrasán.	4
Nueva Fontana	4
Granjas de Provenza	1,2
Asoprobi	1
Candado	3
Ciudad Venecia	3
Coaviconsá	3

Dangod	2,3
Delicias	3
El porvenir	3
Granjas de Julio Rincón	1,2

XI: Comuna Sur

Igsabelar	2
Malpaso	2
El Rocío	3
Toledo Plata	3
Villa Sara	3
Los Robles	3
Villa Alicia	3
Villa flor	3
Manuela Beltrán.	2
Santa Maria	2,3

Comuna XII: Cabecera del Llano

Sotomayor	5,6
Nuevo Sotomayor	5,6
Campestre	5,6
Bolarquí	5,6
Puerta del Sol	4
Conucos	4
Las Mercedes	6
San Pío	5,6
Cabecera del Llano	5,6
Los Cedros	5
El Jardín	4,6
Altos del Jardín	5

Pan de Azúcar	4,6
Terrazas	4,5
La Floresta	4,6
Tejar Moderno	4
Portón del Tejar	4
Santa Bárbara	4
Fátima.	4

XIII: Comuna Centro Oriental –Se encuentra ubicado el Consultorio Jurídico de la UIS, con el futuro Centro de Conciliación.

Centro	2,3
Antonia Santos	3,4
Bolívar	3,4
Mejoras Públicas	4,5
La Aurora	4
Galán	3,4
San Alonso	4
Álvarez	4
El Prado	4,5
Las América	4
Los Pinos	4,5

XIV: Morrорico

Albania	2
Morrорico	1,2
Vega	1,2
Vegas de Morrорico	1,2
Miraflores	1,2
Buenos Aires	1
El diviso	1

XV: El Tejar

Altos del Cacique	3
Altos del Lago	6
Guayacanes 1, 2 y 3	2
Lagos del Cacique	6
Palmeras del Cacique	6
Quintas del Cacique	6
San Expedito	2
Santa Bárbara	4

XVI: Mutis

Balconcitos	2, 3
Mutis	3
Bosconia	1

Cuadro 1. Distribución de la Población por comunas

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR COMUNAS			
NOMBRE DE LA COMUNA		NÚMERO DE HABITANTES	% SOBRE EL TOTAL DE HAB. DE B/MANGA
COMUNA	1	37.800	6.88
COMUNA	2	70.200	12.78
COMUNA	3	40.600	7.39
COMUNA	4	35600	6.48
COMUNA	5	40.536	7.38
COMUNA	6	45.366	8.26
COMUNA	7	35.254	6.42
COMUNA	8	43.255	7.88
COMUNA	9	21.300	3.88
COMUNA	10	19.554	3.56

COMUNA	11	20.951	3.81
COMUNA	12	25.654	4.67
COMUNA	13	38.632	7.03
COMUNA	14	59.712	10.87
COMUNA	15	2.502	0.46
COMUNA	16	12.347	2.25
TOTAL		549.263	100

Cuadro 2. Relación estrato-número de barrio-número de habitante-número de vivienda estratificado

ESTRATO	N° DE BARRIOS	N° DE HABITANTES	N° DE VIVIENDAS ESTRATIFICADAS
1	39	61.963	8.546
2	87	115.857	24.016
3	50	173.142	27.287
4	45	166.909	32.463
5	11	10.572	3.172
6	5	15.214	6.183
TOTAL			101.667

1.3 AREA METROPOLITANA DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA

Bucaramanga, cuenta con municipios aledaños que para efectos prácticos y administrativos constituyen su área metropolitana. Mediante la Ordenanza No. 020 de Diciembre 15 de 1981¹⁶, se pone en funcionamiento el Área

¹⁶ Asamblea Departamental de Santander. Ordenanza N° 020 de Diciembre 15 de 1.981: Mediante la cual se coloca en funcionamiento el Área Metropolitana de Bucaramanga.

Metropolitana de Bucaramanga, compuesta por los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón cuyo núcleo principal es Bucaramanga.

En el año de 1984, la Asamblea de Santander expidió la Ordenanza No. 048¹⁷ por la cual, se autorizó al Gobernador de turno formalizar la anexión del municipio de Piedecuesta al Área Metropolitana de Bucaramanga, el 2 de Marzo de 1985 el Gobernador expidió el Decreto 0332 “Por el cual se integra el municipio de Piedecuesta al Área Metropolitana de Bucaramanga”¹⁸.

1.4 ECONOMÍA BUMANGUESA

Bucaramanga, es una ciudad netamente comercial, aunque existen otros renglones representativos tales como la industria del calzado, la confección, la prestación de servicios de salud, finanzas y educación.

Cabe decir que la ciudad se perfila para el siglo XXI como la tecnopolis de los Andes, prueba de ello es el creciente número de Centros de Investigación de Tecnología en diversos tópicos, como la energía, el gas, el petróleo, la corrosión, los asfaltos, el cuero y las herramientas de desarrollo agroindustrial entre otros.

Un sector significativo de la economía bumanguesa es el agropecuario, cuya principales actividades son la agricultura, la ganadería y la avicultura que se llevan a cabo en zona rural de la ciudad, en zonas aledañas del

¹⁷ Asamblea Departamental de Santander. Ordenanza N° 048 de 1.984: Mediante la cual se autoriza al Gobernador la anexión del municipio de Piedecuesta al Área Metropolitana de Bucaramanga.

¹⁸ Gobernación de Santander. Decreto N°0332 de 1.985: Mediante el cual se integra el municipio de Piedecuesta al Área Metropolitana de Bucaramanga.

departamento de Santander y Cesar, pero su administración y comercialización se desarrollan en la capital Bumanguesa.

Dentro del contexto nacional, Bucaramanga como capital del Departamento de Santander ocupa un importante lugar en cuanto al hato ganadero se refiere, al igual que en ganadería caprina y en avicultura. Este último renglón ha mostrado un gran desarrollo lo que le ha permitido ubicarse como el segundo Departamento más importante en el país, sus principales mercados además del departamental y nacional, lo constituyen países como Venezuela y Ecuador¹⁹.

La Capital Santandereana, ha logrado desarrollar un aceptable sistema de prestación de servicios (con relación a los indicadores nacionales). Aún cuando todavía hay insuficiencias que es necesario corregir, el Área Metropolitana de Bucaramanga cuenta con una de las coberturas más altas al compararse con las principales ciudades del país, mostrando excelentes resultados en materia de redes de agua, alcantarillado, electricidad, gas y telefonía.

La ubicación geográfica del Departamento Santander y Bucaramanga como capital del mismo, lo han convertido en paso obligado de los productos que circulan de sur a norte y de oriente a occidente del país, desarrollándose en el departamento un importante sector comercial. Resalta en primer término, el comercio de productos agropecuarios provenientes no solo del propio departamento, sino de regiones vecinas como el Cesar, Boyacá, Norte de Santander y Arauca. Muchos de estos productos se transforman en Santander y de allí se envían al resto del país y a los mercados externos.

¹⁹ Fuente: Centro de Documentación de la Cámara de Comercio de Bucaramanga. 2.004

La composición del sector empresarial santandereano, muestra que somos una región de pequeñas y medianas empresas, y para ser mas exactos de Mipymes, por lo que de las 35.124 empresas registradas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga, el 93.1% son microempresas, el 5.1% pequeñas, el 0.9% medianas y el 0.8% grandes. Esta característica marca ciertas limitaciones; sin embargo, puede convertirse en una fortaleza de la Mipyme su capacidad de adaptarse, innovar, atender nichos y desarrollar productos diferenciados²⁰.

El dinamismo de la región se evidencia en el PIB Departamental, que si bien solo participa en el 6.2% del PIB Nacional, muestra un crecimiento del 6.7% superando el promedio nacional en mas de 5 puntos; en el incremento del 10.9% correspondiente al número de empresas registradas; en el incremento del 21.4% por concepto de recaudo de impuestos y en el incremento de las exportaciones.²¹

Las exportaciones santandereanas registran un incremento del 5.7% y tienen en el macro sector de prendas de vestir (calzado, manufactura del cuero y confección), uno de los principales jalonadores de este indicador, contribuyendo con 29.3% de las exportaciones del departamento y ocupando el primer renglón exportador de Santander. El alto contenido de moda, su especialización en el segmento infantil y la calidad de la confección son algunos de los elementos que le han permitido destacarse en los mercados internacionales y especialmente en los Estados Unidos, destino donde el macro sector participa con 90.5% de las exportaciones registradas en el departamento. Todas estas empresas son Mipymes de Santander, ocupando una basta población obrera de estrato social 1, 2 y 3. Este es un

²⁰ Cámara de Comercio de Bucaramanga. Registro Único de Mipymes de Santander. 2.004

²¹ Íbid.

claro ejemplo de que empresa grande, no es un sinónimo de empresa exitosa.²²

La asociatividad de empresas santandereanas, permite atender eficientemente necesidades comunes y desarrollar proyectos que mejoran la gestión de las empresas a través de alianzas que potencializan sus fortalezas individuales. Este modelo de asociaciones ya es exitoso en varias regiones europeas y hoy están siendo desarrollados en esquemas adaptados a nuestro sector empresarial como el Programa de Alianzas Empresariales del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que a la fecha registra excelentes resultados²³.

Todo esto contribuye a formar la economía santandereana, una economía pujante, y en crecimiento, que crea herramientas para hacerse cada vez más competitiva y enfrentar grandes mercados.

Además de lo anterior es importante resaltar que no toda la economía de nuestra región gira en torno de las actividades comerciales formales, sino por el contrario, la economía informal, mas conocida como “el rebusque”, por la circulación de mercancías de todo el país, constituye una practica constante de los habitantes de la ciudad que se encuentran sin empleo, y otros que han sido desplazados de sus tierras y se han refugiado en la ciudad, que no poseen recursos para montar un establecimiento de comercio, estas personas integran un gran porcentaje de la población bumanguesa y se albergan principalmente en el centro de la ciudad, el cual se presta como escenario o vitrina para la comercialización de sus productos. Prueba de ello es los indicadores de empleo y desempleo que nos permitimos presentar en los siguientes cuadros:²⁴

²² Ibíd.

²³ Centro de Documentación de la Cámara de Comercio de Bucaramanga. 2.004

²⁴ Fuente: <http://www.Dane.gov.co>

Cuadro 3. Indicadores de Empleo
Área Metropolitana de Bucaramanga

	II Trimestre 2003	II Trimestre 2004	Variación
↑ Población AMB	977	995	1,8
↑ Población en edad de trabajar * (PET)	746	765	2,5
↓ Población Económicamente Activa * (PEA)	507	491	-3,2
↓ Población ocupada * (PO)	420	405	-3,6
↓ Desocupados * (D)	87	86	-1,1
↓ Tasa global de participación **	67,9	64,3	-5,3
↓ Tasa de ocupación **	56,3	53,0	-5,9
↑ Tasa de desempleo AMB **	17,1	17,5	2,3
↑ Tasa desempleo nacional **	14,0	14,1	0,1
↓ Tasa de subempleo AMB **	39,8	35,5	-10,8
↓ Subempleados AMB *	202	174	-13,9

Fuente: Dane - AMB: Área Metropolitana de Bucaramanga

* Datos de población en miles de personas - Variación = crecimiento porcentual

** Datos porcentuales - Variación = diferencia en puntos porcentuales

Cuadro 4. Población desocupada según actividad anterior en la que trabajaba – Bucaramanga

Rama de Actividad	II Trimestre 2003	II Trimestre 2004	Variación %
Comercio	20	20	0,0
↑			
		16	6,7
Industria	15		
↓			
Servicios comunales, Sociales	18	16	-11,1
↓			
Construcción	7	528,6	-
↑			
Transporte	6	7	16,7
Actividades Inmobiliarias	4	4	0,0
↑			
Otras ramas	3	4	33,3
Servicios financieros	1	1	0,0

Fuente: Dane -
Población en miles

Cuadro 5. Población Ocupada por Actividad

Bucaramanga

Actividad	II Trimestre 2003	II Trimestre 2004	Variación %
< 1 Comercio >	132	130	-2,0
< Serv. Comunales, sociales y 2 personales >↓	98	98	0,0 Mi
< Industria 3 >↑	96	80	-16,0
< Transporte 4 >	38	34	-4,0
< Actividades inmobiliarias 5 >↑	25	25	0,0
< Construcción 6 >↑	15	18	3,0
< Otras ramas 7 >↑	10	12	2,0
< Servicios financieros 8 >	6	8	2,0

Fuente: Dane – Población en miles

El fenómeno del desplazamiento que se ha presentado a lo largo de la historia del país, ha sido un elemento constante en el proceso de urbanización de las ciudades de Colombia, al cual no ha sido ajena la ciudad de Bucaramanga, en algunas etapas de la historia se encuentran momentos críticos en los que el desplazamiento de vastos sectores de la población alcanza su cresta mas alta. Sin embargo, pese a que ha sido un fenómeno visible en la composición y recomposición sociodemográfica del país, en los últimos años las Ong's, la iglesia y el mismo Estado han venido apostando al diseño e implementación de herramientas metodológicas e instrumentos que permitan mostrar valida y confiablemente los avances respecto a este fenómeno.

En nuestra investigación encontramos que las diferencias de criterio en lo conceptual, temporal y metodológico en el proceso de captura de la información sobre el desplazamiento, hacen que las cifras sobre este fenómeno difieran entre los distintos sistemas de información que manejan las Ong's, la iglesia y el Estado. Pero es la Red de Solidaridad Social, la entidad Estatal que tiene dentro de sus funciones las de coordinar el Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada -SNAIPD- y es la responsable del manejo del Registro Único de Población Desplazada, por lo que consideramos importante presentar la información estadística que ella tiene sobre el desplazamiento en el país, especialmente en Santander y su capital.²⁵

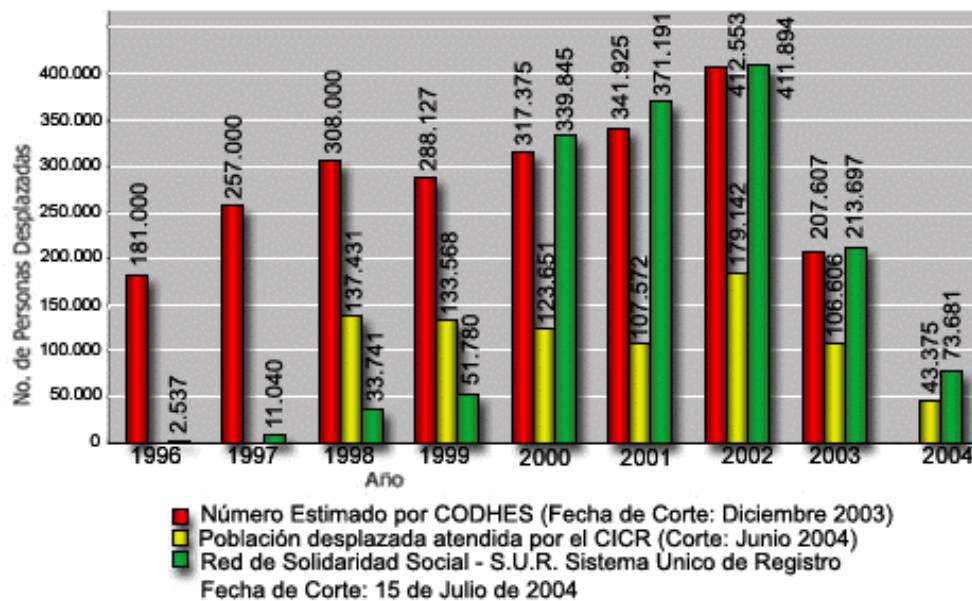
La Ley 387 de 1997, define al desplazado como: “toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional, abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas, con ocasión de cualquiera de las

²⁵ Red de Solidaridad Social, Bogota. 2.004

siguientes situaciones: Conflicto armado interno, disturbios y tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas a los Derechos Humanos, infracciones al Derecho Internacional Humanitario u otras circunstancias emanadas de las situaciones anteriores que puedan alterar o alteren drásticamente el orden público”.²⁶

La base de datos de la Red de Solidaridad Social da cuenta de las personas que rinden su declaración ante las autoridades competentes. (Personerías municipales o distritales, Procuraduría, Defensoría del Pueblo y Despachos Judiciales). Así, es posible presentar las cifras sobre desplazamiento en Colombia hasta el primer periodo del año 2.004; en el siguiente cuadro se pueden observar las estadísticas obtenidas por los centro de información:²⁷

Gráfica 1. Cifras anuales de Desplazamiento en Colombia



Página web "Salud y Desplazamiento". Organización Panamericana de la Salud, 2004
<http://www.disaster-info.net/desplazados>

²⁶ Ley 387 de 1.997

²⁷ <http://www.disaster-info-net/desplazados>

Los datos presentados provienen del Registro Único de Población Desplazada en el cual se efectúa la inscripción de las declaraciones presentadas por los hogares y personas que buscan que el Estado Colombiano les reconozca la condición de desplazado. Para tal efecto la Red de Solidaridad Social cuenta con una herramienta denominada "Sistema Único de Registro" S.U.R., que es una herramienta técnica, que busca identificar a la población afectada por el desplazamiento y sus características. Tiene como finalidad mantener información actualizada del potencial de población a ser atendida, de la población atendida y realizar el seguimiento a los servicios que el Estado Colombiano presta a la población desplazada por la violencia.²⁸

En la actualidad la Red de Solidaridad Social tiene en funcionamiento el Sistema Único de Registro de Población Desplazada para registrar y consultar la información de los desplazados por el conflicto armado interno. La violencia armada que sufre el país a obligado a numerosas familias y comunidades, especialmente campesinas y de zonas como el Magdalena Medio donde la situación cada vez se encrucece más, a migrar, perdiendo así de manera abrupta su fuente de subsistencia, destruyéndose el tejido social-cultural que daba sentido a sus vidas, ante lo cual quedan en una situación de vulnerabilidad extrema.

Buena parte de estas familias y grupos en situación de desplazamiento forzado tienden a congregarse en los sectores más pobres de la ciudad aumentando la demanda de servicios básicos en los sitios de llegada, afectando a si mismo la situación de los residentes. La intervención institucional en estas condiciones se complica además porque se ejecuta de manera desarticulada impidiendo el sentido de integralidad que debe guiar todas las acciones estatales.

²⁸ Sistema Único de Registro, Red de Solidaridad Social de Bogotá.

En este momento existen programas de atención a desplazados que se enfocan en los sitios de mayor concentración, como por ejemplo el barrio café Madrid donde las personas se han congregado al rededor del barrio y en donde antiguamente funcionaba el ferrocarril, es de tener en cuenta que la situación social y económica de esta zona de la ciudad así como la de los barrios aledaños a esta es gravosa, en cuanto a que se encuentra en nivel uno de estratificación, y sus habitantes son todos de escasos recursos económicos, sin poder dejar de lado el nivel de conflictos de todo orden, pues esta población trata de insertarse en el tejido social y económico realizando transacciones, convenios, contratos y en general negocios jurídicos que deben ser atendidos, asesorados y manejados por los Consultorios Jurídicos y sus Centros de Conciliación que precisamente son los encargados de atender personas de escasos recursos económicos.

1.5 INFLUENCIA INSTITUCIONAL

Dentro del área de influencia de nuestro futuro Centro de Conciliación encontramos la presencia institucional de diferentes organizaciones públicas que contribuyen al correcto funcionamiento de la administración de justicia.

Las cuales se encuentran organizadas de la siguiente manera:

Cuadro 6. Influencia Institucional

INSTITUCION	B/manga	Piedecuesta	Girón.
Tribunal Administrativo	5 Magistrados		
Tribunal Superior			
Sala Civil - Familia	7 Magistrados		
Sala Penal	6 Magistrados		
Sala Laboral	3 Magistrados		
Juzgado del Circuito			
Civiles	10 Juzgados		
Penales	10 Juzgados		
Laborales	4 Juzgados		
Familia	6 Juzgados		
Menores	2 Juzgados		
Ejecución de penas y de Medidas de Aseguramiento	3 Juzgados		

Juzgados Municipales			
Civiles	19 Juzgados	3 Juzgados	
Penales		1 Juzgado	
Inspecciones de:			
Policía	1	1	1
Establecimiento de Comercio	2		

INSTITUCION	B/manga	Piedecuesta	Girón.
Civil Municipal	1		
Control Urbano y ornato	1		
Salud Municipal	1		
Espacio Publico	2		
Comisarías	6		
Permanente	1		
Protección al Consumidor	1		
Inspecciones de Trabajo	3		
Inspecciones de Transito	7	Secretaria	Secre.
Comisarías de Familia	2 Joya 1 Casa de Justicia del Norte		
Defensoría del Pueblo	5	1	1

Por otra parte sobre el sector que ejerce influencia el futuro Centro de Conciliación de la UIS, encontramos diversos consultorios Jurídicos, junto con sus respectivos Centros de Conciliación, al igual que la presencia de instituciones y centros donde encontramos personas capacitadas y aptas para llevar a cabo conciliaciones en derecho y en equidad.

Bucaramanga cuenta con diferentes centros de conciliación, empezando por la **Cámara de Comercio** la cual posee competencia en asuntos de materia civil, comercial y familia, su competencia por cuantía es ilimitada, y sus servicios tienen un costo el cual varía precisamente por la cuantía del asunto a conciliar, se encuentra ubicada en la carrera 19 # 36 –20, ofrece sus servicios a personas naturales y jurídicas residentes en la ciudad de Bucaramanga y el resto de su jurisdicción, puesto que en el Departamento de Santander existen dos Cámaras de Comercio..

Así mismo, encontramos el **Colegio Santandereanos de Abogados**, una corporación que presta servicios a la comunidad en materia de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, funciona en las instalaciones ubicadas en la carrera 13 # 35 – 36 oficina 303, y posee la misma competencia que la Cámara de Comercio, pero su radio se extiende a todo el departamento de Santander, en contraprestación a sus servicios esta corporación tiene establecidas una serie de tarifas que pueden variar previo estudio de la capacidad económica del solicitante, teniendo en cuenta los máximos establecidos por el Decreto 24 de 2.002.²⁹

Igualmente, Bucaramanga cuenta con **10 Notarias**, repartidas por las diferentes zonas de la ciudad, a los notarios por disposición de la Ley 640 de 2.001 se les otorgó la posibilidad de conciliar como facultad especial por gozar de reconocimiento y credibilidad, por lo anterior, aunque pueden disponer de asesores jurídicos la potestad de conciliar recae exclusivamente en ellos. Su competencia territorial abarca el Círculo Notarial de Bucaramanga incluyendo el Área Metropolitana, y como costo de sus servicios los notarios tienen establecidas tarifas, al considerarse derechos notariales, las cuales no están sujetas a ningún tipo de descuento, puesto que la Superintendencia de Notariado y Registro, así se los instruyo, debiéndose acoger a los máximos del Decreto 24 de 2002, puesto que el servicio social del que habla la ley no se ha reglamentado.

De la misma manera hallamos en Bucaramanga, personas naturales capacitadas por el Ministerio del Interior y de Justicia, elegidas por la comunidad debido a su reconocimiento como líderes y sus capacidades, las cuales, actúan como facilitadores en la solución de conflictos particulares y comunitarios, estas personas actúan como **Conciliadores en Equidad**, en un lugar adscrito al ministerio publico que funciona desde 1.994, y que se

²⁹ Decreto 24 de 2.002

encuentra ubicado en la calle 35 # 14 – 17 piso quinto (5), en instalaciones proporcionadas por la Alcaldía de Bucaramanga, a mas de su posibilidad de estar en cualquier sitio prestando los servicios y en la Casa de Justicia del Norte de la ciudad. La legitimidad de los Conciliadores en Equidad radica en que la comunidad los reconoce en tanto actúan acorde con el sentido de igualdad, de justicia natural y de beneficio común y en forma gratuita. Su competencia se ve limitada exclusivamente a conflictos de personas naturales, no les es posible conciliar conflictos vinculados directamente con personas jurídicas.

En cuanto a **Centros de Conciliación Adscritos a Consultorios Jurídico de Facultades de Derecho**, es decir de tipo universitarios, encontramos tres (3), pertenecientes a: **la Universidad Autónoma de Bucaramanga** ubicado en la carrera 12 # 34 - 50, **La Universidad Cooperativa de Colombia** cuyas instalaciones se encuentran en la carrera 33B # 30A - 17, y **la Universidad Santo Tomás de Aquino** ubicado en la carrera 18 # 9 22. Estos centros atienden a sus usuarios de forma gratuita, ágil, y efectiva, en asuntos que por cuantía sean competencia de los consultorios jurídicos, allí son atendidos por estudiantes especialmente capacitados para actuar como conciliadores.

A lo largo de nuestra investigación pudimos establecer que la demanda del servicio de Conciliación en Bucaramanga, por parte de personas de escasos recursos económicos es muy elevada, y los costos del mismo, impiden en un gran numero de ocasiones que estas se puedan llevar a cabo, por tal motivo el promedio de solicitudes presentadas a los Centros de Conciliación que prestan sus servicios de forma gratuita es cada vez mayor.

Esta demanda social para acceder a la Conciliación como mecanismo para solucionar sus conflictos, no solo obedece al cumplimiento de requisitos procesales, sino a la confianza que se deposita en esta, al ser las partes las

que de forma consensual llegan a un acuerdo, con la ayuda de una persona capacitada como conciliador, y sin tener que acudir a la vía judicial.

Es por este motivo que la creación de espacios que promuevan los Mecanismos de Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) se constituye en un interés de primer orden, por tal razón se hace urgente la creación de mas Centros de Conciliación, como el propuesto por la Universidad industrial de Santander, el cual esta diseñado para colaborar con la justicia y suplir esta necesidad social.

1.6 NUESTRO CONSULTORIO JURÍDICO

La Universidad Industrial de Santander, viene desde el año 1.999 prestando sus servicios a la comunidad por medio del Consultorio Jurídico adscrito a la Escuela de Derecho y Ciencia Política, al cual estaría vinculado el Centro de Conciliación propuesto, por esta razón, consideramos de vital importancia realizar una exposición de lo que ha sido desde su creación el consultorio Jurídico.³⁰

El Consultorio Jurídico de la Carrera de Derecho de la UIS, se creó mediante Acuerdo 127 del 27 de Julio de 1999, emanado del Consejo Académico³¹. Firme en su propósito de proyectar la Universidad hacia la comunidad, ha logrado en poco tiempo consolidarse como unidad de desarrollo práctica e investigación, en la medida en que ha servido de vínculo entre el estudiante y el ejercicio profesional en sus distintas dimensiones y ramas de la disciplina jurídica.

³⁰ Archivo Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander.

³¹ Consejo Académico Universidad Industrial de Santander. Acuerdo 127 del 27 de Julio de 1.999.

La labor desarrollada por el Consultorio Jurídico puede resumirse en los siguientes puntos:

- Proyectar la Universidad hacia 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 de práctica a aproximadamente noventa (90) estudiantes de los cuatro últimos semestres, en las áreas del derecho civil, laboral, penal, de familia y público.
- Prestar el servicio social de asesoría jurídica a personas de escasos recursos económicos, mediante la asistencia legal en procesos ante Jueces penales, civiles, laborales, de familia, Ministerio del trabajo, Inspecciones Municipales y Departamentales.
- Fomentar y promover los derechos humanos a nivel local y al interior de la comunidad universitaria, mediante la asesoría directa en acción de tutela, la actuación en procesos judiciales, y la asesoría de usuarios por intermedio del convenio con la Defensoría del Pueblo.
- Fomentar y promover los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos mediante la asesoría y firma de Contratos de Transacción y el acompañamiento en Audiencias de Conciliación en los centros autorizados.
- Promover y fomentar la interdisciplinariedad en la práctica jurídica adelantada en el Consultorio, mediante la implementación del sistema de Seminarios Unificados y por áreas con una periodicidad semanal.

- Formadora de verdaderos profesionales del Derecho, mediante la práctica social en beneficio de las personas de escasos recursos económicos.
- 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.

A su vez, el Consultorio Jurídico de la UIS, ha logrado firmar y mantener activos a la fecha, convenios con municipios del área metropolitana, entidades públicas, y organizaciones privadas, buscando proyectar su labor a comunidades de escasos recursos necesitadas de la asesoría jurídica, y el apoyo legal de sus estudiantes, fruto de esta gestión, es el fortalecimiento de **16 convenios:**

- **Fiscalía General de la Nación**
Unidad de Querellables
Bucaramanga
- **Defensoría del Pueblo Regional**
Bucaramanga
- **Comisaría de Familia**
La Joya
Bucaramanga
- **Fundación Casa Cívica de Piedecuesta**
Piedecuesta
- **Oficina de Control Interno y Disciplinario UIS**
Oficina Jurídica, Rectoría UIS
- **Oficina Jurídica Rectoría UIS**
Universidad Industrial de Santander.
- **Juzgado Cuarto Laboral del Circuito**
Bucaramanga

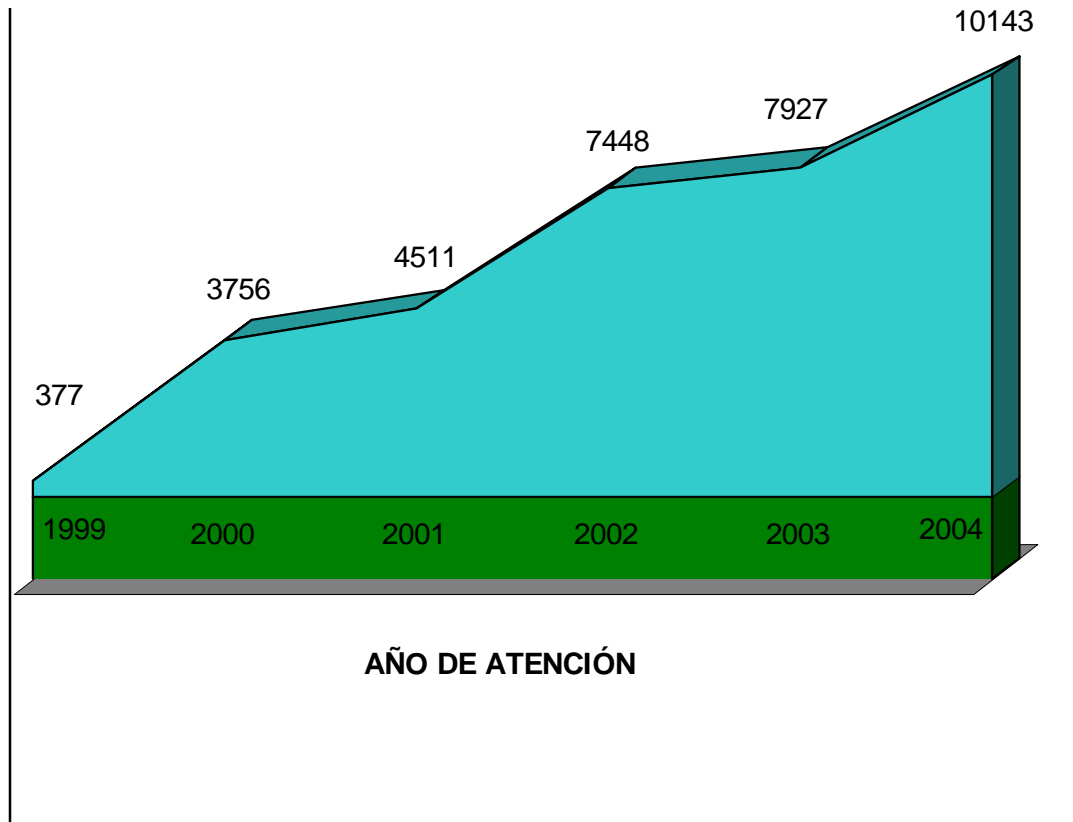
- **Juzgado Segundo Laboral del Circuito**
Bucaramanga
- **Juzgado Primero Laboral del Circuito**
Bucaramanga
- **Casa de Justicia del Norte**
Bucaramanga
- **Juzgado Sexto Civil del Circuito**
Bucaramanga
- **Juzgado Tercero Civil del Circuito**
Bucaramanga
- **Juzgado Primero Civil Municipal**
Bucaramanga
- **Juzgado Dieciséis Civil Municipal**
Bucaramanga
- **Personería Municipal**
Alcaldía de Bucaramanga
- **Tribunal Superior Sala Laboral**
Bucaramanga

En cuanto a sus logros, el Consultorio Jurídico de la escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander ha logrado posicionarse y obtener un gran reconocimiento a nivel metropolitano en la atención a la población de escasos recursos, con un elevado incremento anual en consultas.

El siguiente cuadro muestra este incremento, desde el 19 de octubre de 1999 al 31 de diciembre de 2004, así:³²

³² Ibíd.,

Gráfica 2. Crecimiento en el número de Usuarios atendidos por año en el Consultorio Jurídico UIS



El consolidado a diciembre 31 de 2004, alcanza los 34.162 usuarios

El consultorio Jurídico cuenta con un excelente grupo de profesionales vinculados a él:

Dirección

DRA. ROCÍO SERRANO GÓMEZ

Abogada

Especialista en Derecho Comercial

Especialista en Docencia Universitaria

Magíster en Historia.

Conciliadora Certificada por la Cámara de Comercio de Bucaramanga

Área administrativa

GINA OREJARENA PÉREZ

Administradora Pública
Especialista en Evaluación y Gerencia de Proyectos
Secretaria del Consultorio Jurídico

Igualmente existe un Asesor por cada área del derecho, así:

DR. JAVIER TRILLOS MARTÍNEZ

Abogado
Especialista en Derecho Penal
Conciliador Certificado por la Cámara de Comercio de Bucaramanga

DR. LUIS RAÚL CARVAJAL ALMEIDA

Abogado
Especialista en Derecho Empresarial
Especialista en Derecho Minero y Energético

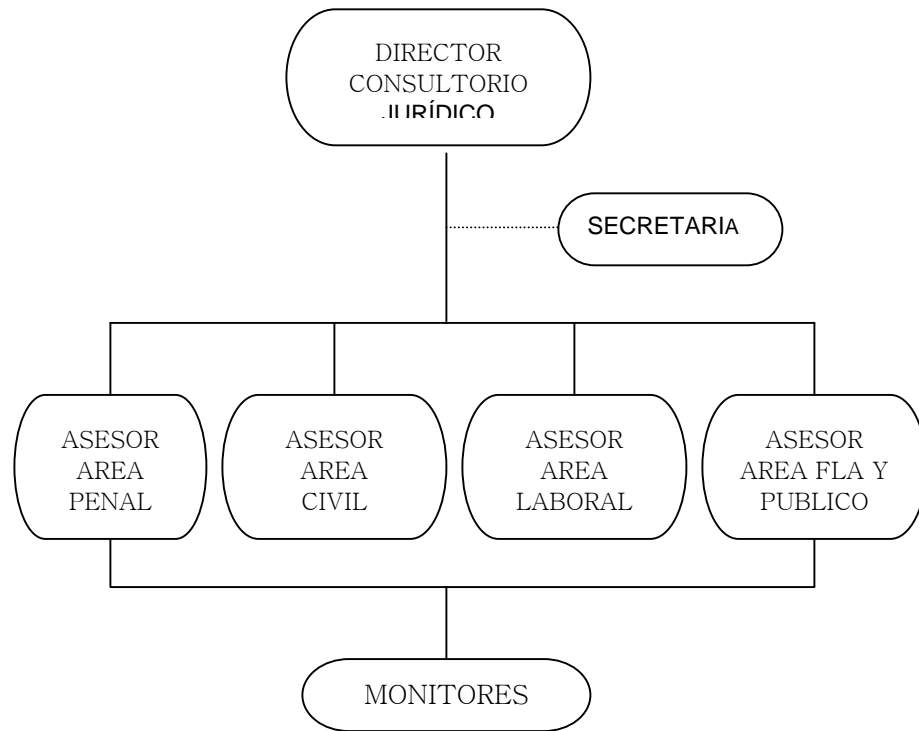
DRA. MATILDE ISABEL ESPITIA HERRERA

Abogada
Especialista en Relaciones Laborales y en Derecho Público

DRA. MARIA STELLA ARCINIEGAS GONZÁLEZ

Abogada
Especialista en Derecho de Familia
Conciliadora Certificada por la Cámara de Comercio de Bucaramanga

Gráfica 3. Organigrama Consultorio Jurídico UIS



1.7 UBICACIÓN DE NUESTRO CONSULTORIO JURÍDICO Y FUTURO CENTRO DE CONCILIACIÓN

1.7.1 Nuestra Universidad. La UIS creada por las Ordenanzas números 41 de 1940 y 83 de 1947³³, inició labores académicas el 1° de marzo de 1948 en las instalaciones del entonces Instituto Dámaso Zapata bajo la dirección del educador Nicanor Pinzón Neira. Tres profesores y quince estudiantes matriculados en las facultades de Ingeniería Mecánica, Ingeniería Eléctrica e Ingeniería Química dieron origen a una actividad académica que durante 49 años ha contribuido al desarrollo de la economía y la cultura nacional.

³³ Asamblea Departamental de Santander. Ordenanzas N° 41 de 1.940 y 83 de 1.947: Mediante la cual se crea la Universidad Industrial de Santander.

En 1954, dos nuevas carreras, Ingeniería Metalúrgica e Ingeniería de Petróleos se incorporaron a la oferta académica y la Universidad se mudó a las instalaciones que hoy ocupa, constituyéndose en una "Ciudad Universitaria" que año tras año fue adecuando nuevos programas de estudio. Ingeniería Industrial nació en 1958 e Ingeniería Civil en 1964.

Los años 65 al 67 fueron particularmente memorables. La anexión de la Universidad Femenina con sus programas de Bacteriología, Fisioterapia, Trabajo Social y Nutrición y Dietética, estableció las bases para la creación de la División de Ciencias de la Salud que, en febrero de 1967, fecha de inauguración, estaba integrada por las carreras de Medicina, Enfermería, Fisioterapia, Laboratorio Clínico y Nutrición. Ese año, 1967, también dejó la creación de la Facultad de Ciencias Humanas que, antaño y hoy, se compromete con el ingrediente humanista, indispensable en la formación integral del individuo y su organización social.

Hoy, 52 años después de haber iniciado actividades académicas, la UIS muestra orgullosa su actual posición: es la institución de educación superior líder del nororiente colombiano y está catalogada como la cuarta universidad oficial del país y la segunda en materia de investigación.

El impulso a su crecimiento se ha evidenciado en la creación y desarrollo de nuevos programas académicos, de investigación y de educación continuada en las diversas áreas del saber: ingenierías, ciencias, salud y humanidades.

Veintiocho programas de formación profesional, cinco de formación tecnológica y a distancia y cuarenta y tres de formación avanzada componen la plana de programas que ofrece la UIS a la población estudiantil del país.

Actualmente, cerca de 12 mil estudiantes se encuentran matriculados en estos 76 programas.³⁴

1.8 SEDE UIS BUCARICA

Ubicado en el costado occidental del Parque Santander y en el corazón de la ciudad de Bucaramanga este edificio de arquitectura moderna correspondiente al periodo temprano. Inaugurado el 10 de Diciembre de 1941 y construido para los juegos nacionales de la época, convirtiéndose por mas de medio siglo en el hotel más tradicional e importante de la ciudad, lugar por excelencia de los eventos sociales, culturales, políticos y casa de huéspedes ilustres

Arquitectónicamente se configura como una planta asimétrica, de tres pisos, patio central, al fondo un remate semicircular y el ático que oculta la cubierta, confiriendo un espacio cúbico aunado al blanco de los muros y combinado con detalles venaculares tradicionales. Además de las ventanas y los elementos decorativos externos y del ritmo de su fachada, se conservan las proporciones, las lámparas y pisos originales.³⁵

El consejo de monumentos nacionales del Ministerio de cultura creado por la ley 163 de 1959 declaro al Hotel Bucarica un **MONUMENTO NACIONAL** según resolución N° 002 del 12 de marzo de 1982,³⁶ por su antigüedad, autenticidad, singularidad, representatividad, valor estético, arquitectónico, histórico y documental como bien inmueble de la región de Santander.

³⁴ <http://www.UIS.edu.co>

³⁵ Archivo. Administración Sede UIS Bucarica.

³⁶ Ministerio de Cultura. Resolución No 002 del 12 de marzo de 1982.

Su uso como hotel terminó en 1996 y consecutivamente a partir del año 2000 se convirtió en una sede cultural de la Universidad Industrial de Santander.

Es por tal razón que la Universidad Industrial de Santander cuenta con una sede, ubicada en la carrera 19 número 35 – 02 del centro de la ciudad de Bucaramanga, denominada Sede UIS Bucarica, y considerada como la sede académica y cultural de la UIS.

Esta sede fue adquirida por la Universidad en la administración del Dr. Jorge Gómez Duarte, rector de la universidad para el año 2000 y el Dr. Miguel de Jesús Arenas Prada, Gobernador del Departamento para esta época quien lo habilitó bajo el lema: “**Por una cultura de vida**”, como centro para actividades académico-culturales.

Desde la fecha de adjudicación y hasta la presente, han funcionado en esta Sede, la Emisora Cultural UIS Stereo, el Centro de Estudios Regionales y el Consultorio Jurídico.

La sede UIS Bucarica, cuenta con un estilo arquitectónico ecléctico-moderno de tres plantas, que permite que se alberguen diferentes dependencias de la Universidad y se adelanten diversas actividades dentro de sus instalaciones, entre las cuales se ubican 3 Auditorios (Salón Santander, Salón Hormiga y el Salón Río de Oro) y la Sala de exposición Macaregua

Nuestro futuro Centro de Conciliación, no podría quedar en una mejor ubicación que la Sede UIS Bucarica, donde convergen todas las actividades culturales, políticas y económicas de la ciudad, al estar albergado en el corazón de la Ciudad Bonita, el centro de la ciudad.

En la primera planta, justo a la entrada, de fácil acceso junto a la recepción del edificio, se encuentra el Centro de Conciliación, como primera oficina del Consultorio Jurídico, con su secretaría, archivo, dos salas de conciliación con sus equipos, la oficina del Director y la del asesor en Conciliación.

Desde que se entra al edificio, se observa el Consultorio Jurídico y el Centro de Conciliación, de tal manera que para ningún visitante es ajena su existencia, no tiene escaleras para acceder y por lo tanto no se les dificulta a las personas de algún impedimento físico. Además, esta perfectamente señalado.

1.9 DETERMINACIÓN DE POBLACION OBJETO

Con el propósito de establecer una posible POBLACIÓN OBJETO, por medio de 7 encuestas diseñadas, pretendemos determinar los posibles USUARIOS del futuro Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, clasificándolos de la siguiente manera, y tomando una muestra significativa de la población a Encuestar:

1. Encuesta dirigida a : **COMUNIDAD ESTUDIANTIL UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**: Consideramos pertinente encuestar a la comunidad Universitaria a la cual pertenece el futuro Centro de Conciliación, con fin de reforzar y dar a conocer el servicio que ofrece la Escuela de Derecho, respecto de asesoría jurídica, mediante su Consultorio Jurídico y próximo Centro de Conciliación. La encuesta se dirigió a estudiantes de todas las carreras en Ingenierías, ciencias económicas, ciencias de la salud, ciencias sociales y humanas, porque por tratarse de la gran mayoría de personas foráneas a la ciudad y de niveles sociales bajos que escogen por ese motivo estudiar en una

Universidad Pública, pretendemos prestar los servicios de asesoría jurídica y solución de conflictos a través de nuestro Centro de Conciliación (Véase el Anexo B).

2. Encuesta dirigida a: **USUARIOS CONSULTORIO JURÍDICO DE LA ESCUELA DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER:** Son los usuarios del Consultorio Jurídico de la Universidad, quienes tendrán un acceso fácil y directo a nuestro futuro de centro de conciliación, por tal razón y por medio de la presente encuesta pretendemos precisar la preferencia de dicha población para con nuestro servicios de Conciliación y los motivos de dicha elección, frente a los demás consultorios jurídicos de la ciudad (Véase el Anexo B).

3. Encuesta dirigida a: **POBLACIÓN EN GENERAL:** A través de ella pretendemos realizar un sondeo de los posibles usuarios, teniendo en cuenta la ubicación del mismo, tomando como muestra la población que concurre día a día el centro de nuestra ciudad (Véase el Anexo B).

4. Encuesta dirigida a: **NOTARIOS DE BUCARAMANGA:** por medio de esta breve encuesta pretendemos conocer las experiencias de los Notarios de Bucaramanga como conciliadores en derecho, al igual su impresión sobre la creación y puesta en marcha del Centro de Conciliación de la UIS, en lo que concierne a la recomendación que haría de nuestro Centro a los usuarios que por factores económicos no puedan atender (Véase el Anexo B).

5. Encuesta dirigida a **CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA**: pretendemos conocer mediante la encuesta realizada, que tan recomendado puede ser nuestro Centro de Conciliación frente a usuarios del servicio de la Cámara de Comercio que no puedan acceder a él por motivos económicos (Véase el Anexo B).
6. Encuesta dirigida a: **FUNCIONARIOS PÚBLICOS**. Tiene como finalidad el conocer las impresiones, de los Jueces (penales, civiles, laborales) Fiscales, Magistrados, Inspectores de Policía, Comisaría de Familia sobre la Conciliación y la viabilidad y existencia de nuestro futuro Centro de Conciliación de la UIS (Véase el Anexo B).
7. Encuesta dirigida a **CONSULTORIOS JURÍDICOS DE LA CIUDAD Y COLEGIO DE ABOGADOS DE BUCARAMANGA**. Por medio de ella pretendemos establecer la demanda del servicio de Conciliación en los Centros de Conciliación adscritos a los Consultorios Jurídicos de la ciudad y el Colegio de Abogados, así como las causas principales que les impide prestar el servicio a la comunidad (Véase el Anexo B).

1.9.1 Resultados Encuestas Realizadas. De las encuestas realizadas escogimos las preguntas que consideramos convenientes para el desarrollo del presente punto, las demás serán estudiadas en los puntos siguientes. De acuerdo al resultado de estas preguntas, fue posible llegar a las siguientes conclusiones:

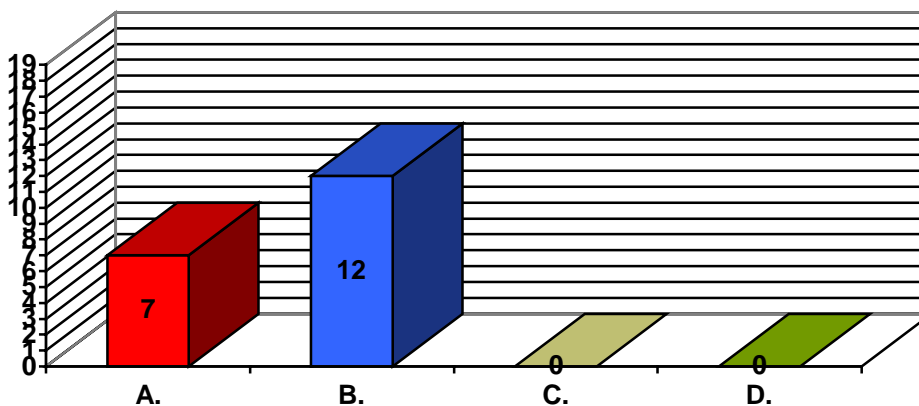
FUNCIONARIOS PÚBLICOS:

MUESTRA DE POBLACIÓN: Jueces Civiles del Circuito, Municipales, Jueces Penal Municipales, Fiscales Locales y Seccionales, Magistrados, Jueces Laborales del Circuito, Inspectores Civiles de Policía, Defensor del Pueblo, Comisaría de Familia.³⁷

3. Que concepto tiene usted de los estudiantes del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo

Gráfica 4. Tabulación Resultado Encuesta Funcionarios Públicos Pregunta 3



Doce (12) de los funcionarios encuestados calificó como bueno el desempeño de los estudiantes pertenecientes al Consultorio Jurídico de la UIS, y siete (7) de ellos otorgaron una calificación de excelencia, ninguno de

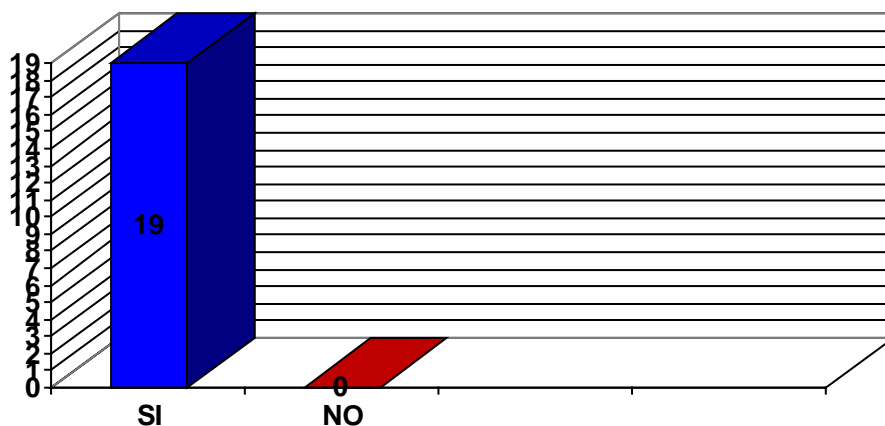
³⁷ Trabajo de Campo. Encuestas realizadas a Funcionarios Públicos (19)

los funcionarios encuestados otorgaron una calificación regular o mala, ante esto, es notable la buena reputación y fama que posee el consultorio entre los funcionarios encargados de la administración de justicia en la ciudad, a este punto, cabe recordar que dicho concepto es merecido por la eficaz labor no solo en la diligencia de los procesos llevados por cada uno de los estudiantes, sino también por el excelente desempeño de los mismos en el desarrollo de los convenios interinstitucionales mencionados anteriormente. El concepto dado por los funcionarios es de suma importancia por cuanto refleja la elevada calidad académica y práctica de los estudiantes de la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander que cursan el Consultorio Jurídico.

4. Teniendo en cuenta que la Universidad Industrial de Santander es la única universidad pública que funciona en la región, usted recomendaría este Centro de Conciliación

- a. Si
- b. No

**Gráfica 5. Tabulación Resultado Encuesta Funcionarios Públicos
Pregunta 4**



De los diez y nueve (19) funcionarios entrevistados, TODOS sin excepción seleccionaron la respuesta si, ante la citada pregunta, esto nos lleva a concluir que siendo la Universidad Industrial de Santander la única Universidad pública de la región, es sinónimo de calidad y eficiencia, un merecido reconocimiento a su ardua labor por lograr la excelencia en todas las labores que desarrolla y por otorgar un mejor servicio a la comunidad que deposita su confianza en ella, esto es observado por los funcionarios públicos quienes deben resolver las continuas controversias puestas a su conocimiento y conocen la real situación de la población bumanguesa y de su área metropolitana, por tal motivo ninguno de ellos duda en recomendar a la UIS a la comunidad a sabiendas de que allí recibirá un óptimo servicio.

ENCUESTA DIRIGIDA A COLEGIO DE ABOGADOS Y CONSULTORIOS JURÍDICOS DE LA CIUDAD.

MUESTRA DE POBLACIÓN: Directora del Colegio de Abogados de Bucaramanga, y Directores de los Consultorios Jurídicos de: Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB), Universidad Cooperativa de Colombia (UCC), y Universidad Santo Tomas (USTA).³⁸

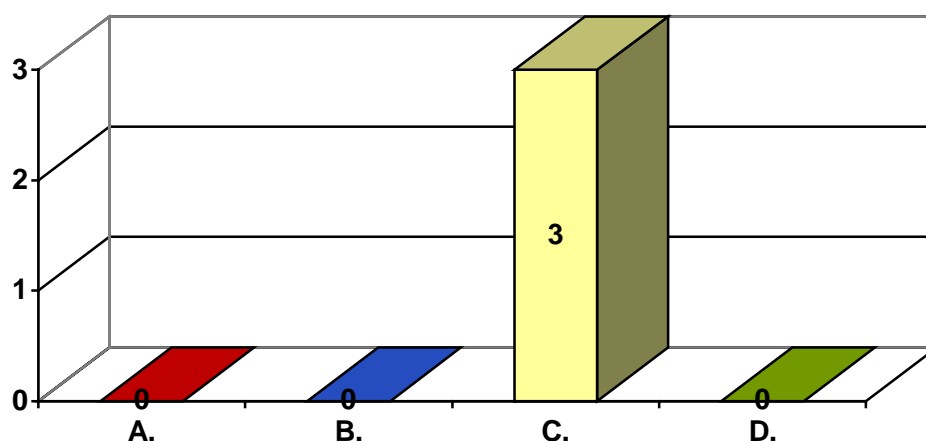
2. ¿Con que frecuencia la congestión (en el caso de los Consultorios) o la capacidad económica del solicitante (en el caso del Colegio de Abogados) del Centro de conciliación que usted dirige ha sido un impedimento para tratar un problema puesto a su consideración?

- a. Siempre
- b. En la mayoría de los casos

³⁸ Trabajo de Campo: Encuestas Realizadas Colegio de Abogados de Santander y Consultorios Jurídicos de la Ciudad.

- c. En algunas oportunidades
- d. Nunca.

Gráfica 6. Tabulación Resultado Encuesta Colegio de Abogados y Consultorios Jurídicos de la Ciudad Pregunta 2

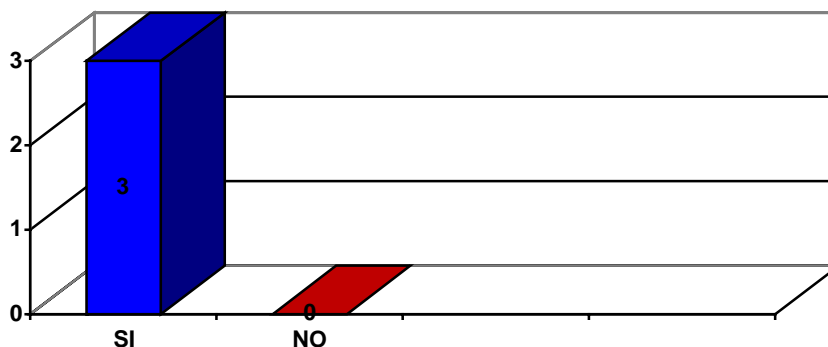


De acuerdo a la respuesta dada por los Directores de estos Centros de Conciliación, la congestión causada por el número de solicitudes hechas y la incapacidad económica de quien solicita la Conciliación, se ha constituido en algunas oportunidades en un impedimento para llevar a cabo las audiencias solicitadas, esto nos pone en consideración el hecho de que diariamente se suscitan controversias que pueden ser arregladas por este mecanismo y que en varias ocasiones las circunstancias mencionadas han impedido la practica de él.

5. Teniendo en cuenta que la Universidad Industrial de Santander es la única universidad publica que funciona en la región, ¿usted recomendaría este Centro de Conciliación para que atendiera los asuntos en los cuales existe dificultad económica o la incapacidad económica no le permite ser atendido en su centro?

- a. SI
- b. NO

Gráfica 7. Tabulación Resultado Encuesta Colegio de AbogadosY Consultorios Jurídico de la Ciudad Pregunta 5



TODOS, los encuestados, incluyendo los demás Consultorios Jurídicos que funcionan en la ciudad se mostraron dispuestos a recomendar el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander en aquellos casos en los cuales las circunstancias les impidan llevar a cabo la Conciliación en sus Centros.

ENCUESTA DIRIGIDA A NOTARIOS

MUESTRA DE POBLACIÓN: 10 Notarias de Bucaramanga, y Las Notarias del Área Metropolitana (Girón, Floridablanca, Piedecuesta)³⁹

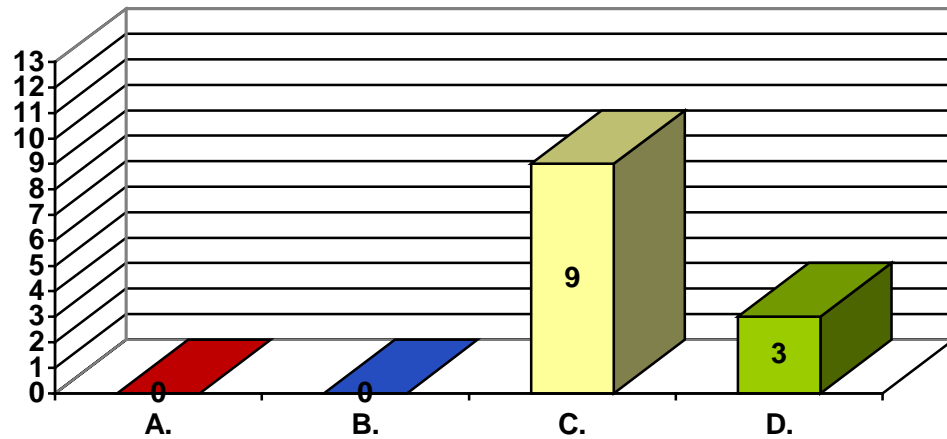
4. Con que frecuencia la capacidad económica del solicitante ha sido un impedimento para tratar un problema puesto a su consideración (en cuanto al costo que acarrea la Conciliación por medio de Notarios):

- e. Siempre
- f. En la mayoría de los casos

³⁹ Trabajo de Campo: Encuestas realizadas a Notarios de Bucaramanga, Girón, Floridablanca y Piedecuesta.

- g. En algunas oportunidades
- h. Nunca.

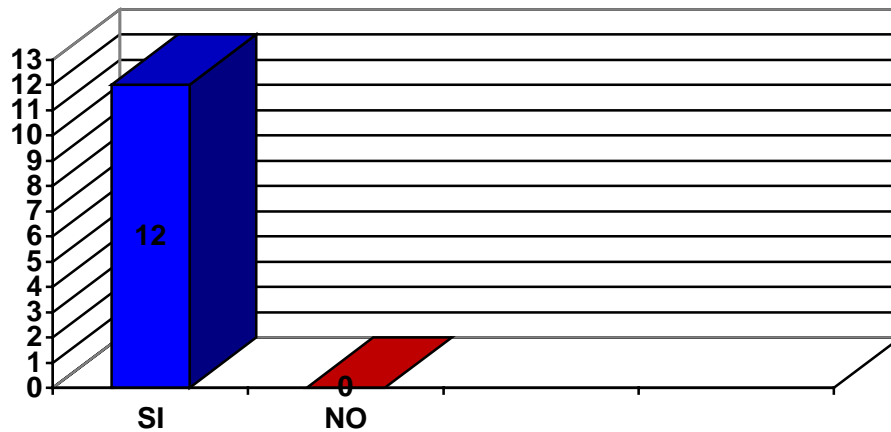
Gráfico 8. Tabulación Resultado Encuesta Notarios Pregunta 4



6. Teniendo en cuenta que la Universidad Industrial de Santander es la única universidad pública que funciona en la región, usted recomendaría este Centro de Conciliación para que atendiera los asuntos en los cuales existe dificultad económica del solicitante para ser atendido en su Centro.

- c. SI
- d. NO

Gráfico 9. Tabulación Resultado Encuesta Notarios Pregunta 6



Los 12 Notarios encuestados respondieron que en algunas ocasiones se han visto impedidos para conocer Conciliaciones llevadas a su conocimiento a causa de su onerosidad, por lo cual TODOS recomendarían a los solicitantes acudir a los servicios del futuro Centro de Conciliación de la UIS. El servicio que ofrecerá el Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, será gratuito como lo exige la ley, esto implica que las personas que no posean los recursos suficientes para acceder a una Conciliación frente a un Notario por el costo de la misma, pueda recurrir al este Centro, donde será tratado su caso con diligencia y sin ningún valor.

ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES UIS

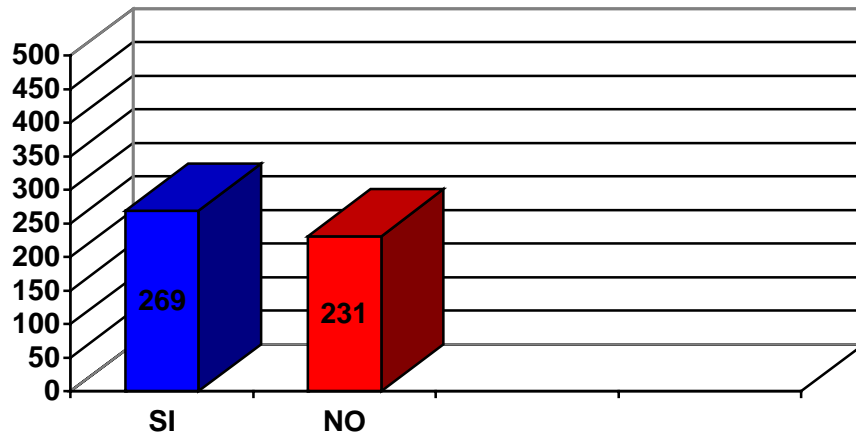
MUESTRA DE POBLACIÓN: 500 Estudiantes de la Universidad industrial de Santander.⁴⁰

5. ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la CONCILIACIÓN como Mecanismo Alternativo para la Solución de Conflictos de tipo jurídico de forma rápida, eficaz y extrajudicial?

⁴⁰ Trabaja de Campo: Encuestas Realizada a Estudiantes UIS

- a. Si
- b. No

Gráfico 10. Tabulación Resultado Encuesta Estudiante UIS Pregunta 5

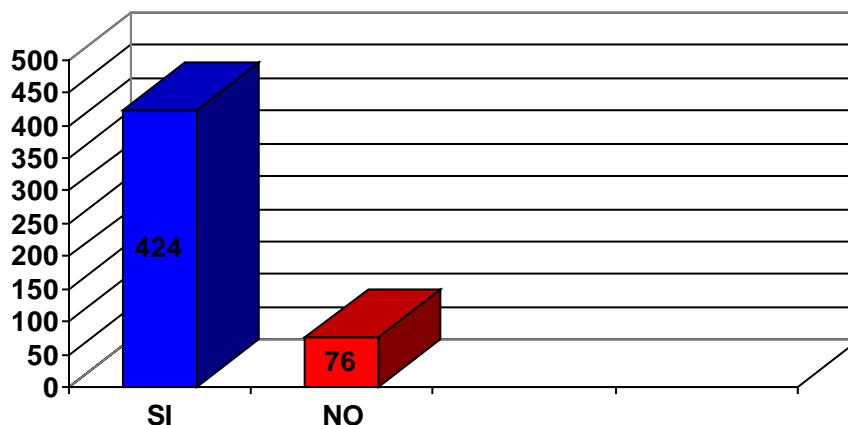


La encuesta fue practicada a quinientos (500) estudiantes de pregrado y posgrado de la Universidad Industrial de Santander, el resultado nos expone que casi la mitad de los encuestados desconoce la figura de la Conciliación, por tanto, es visible la gran necesidad de dar a conocer la Conciliación como Mecanismo Alternativo para la Solución de Conflictos, pues constituye un gran impedimento para la administración de justicia y la comunidad en general el desconocimiento de las alternativas puestas a su disposición por la ley colombiana para descongestionar la administración y realizar arreglos amigables extrajudicialmente, para lograr este objetivo es necesaria la creación de espacios que permitan la puesta en práctica de esta figura.

6. ¿Estaría usted dispuesto a acudir a un Centro de Conciliación, para buscar solución a un problema de tipo jurídico?

- a. Si.
- b. No.

Gráfico 11. Tabulación Resultado Encuesta Estudiante UIS Pregunta 6

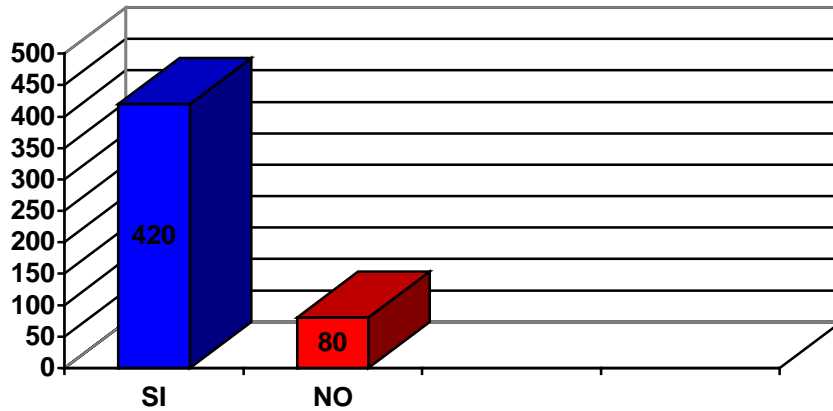


Habiendo dado a conocer a los encuestados que es la Conciliación y sus beneficios, se les preguntó si acudirían a un Centro de Conciliación para solucionar sus controversias, a lo que cuatrocientos (424) encuestados respondieron afirmativamente, esto demuestra la disponibilidad de la población estudiantil ante soluciones alternativas que les permitan arreglar sus problemas de forma ágil y efectiva sin tener que recurrir a la vía judicial.

7. En caso positivo, acudiría usted a un Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho Universidad Industrial de Santander, donde lo atenderían en forma gratuita los estudiantes, especialmente capacitados como CONCILIADORES?

- a. Si
- b. No.

Gráfico 12. Tabulación Resultado Encuesta Estudiante UIS Pregunta 7

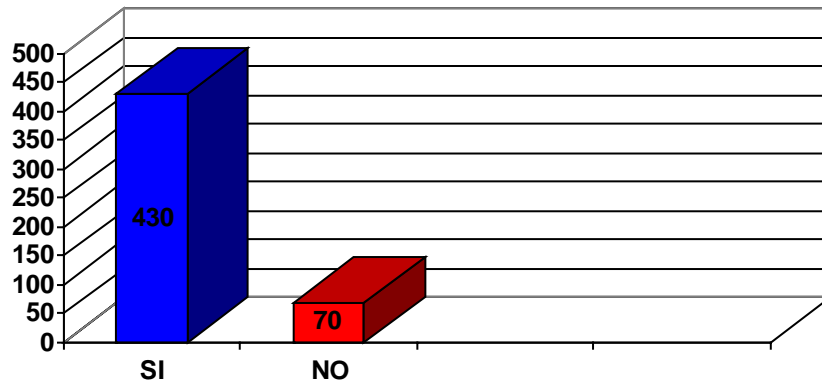


Ante la pregunta de si acudirían al Centro de Conciliación de Universidad Industrial de Santander cuatrocientos veinte (420) estudiantes respondieron positivamente, lo que refleja la confianza depositada por los estudiantes de la universidad en la efectiva y adecuada labor desempeñada por los estudiantes de la Escuela de derecho de la Universidad Industrial, ante los cuales estarían dispuestos a llevar sus conflictos para buscar una rápida y eficaz solución.

8. ¿Recomendaría usted el Centro de Conciliación que la Universidad Industrial de Santander va a poner en funcionamiento en el Consultorio Jurídico a otras personas?

- a. Si
- b. No

Gráfico 13. Tabulación Resultado Encuesta Estudiante UIS Pregunta 8



De los quinientos (500) estudiantes encuestados cuatrocientos treinta (430) recomendaría el Centro de Conciliación de la UIS a sus familiares, amigos y demás conocidos, lo que hace notorio el reconocimiento de la calidad de la Universidad y del Consultorio Jurídico, por sus propios estudiantes.

ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO UIS.

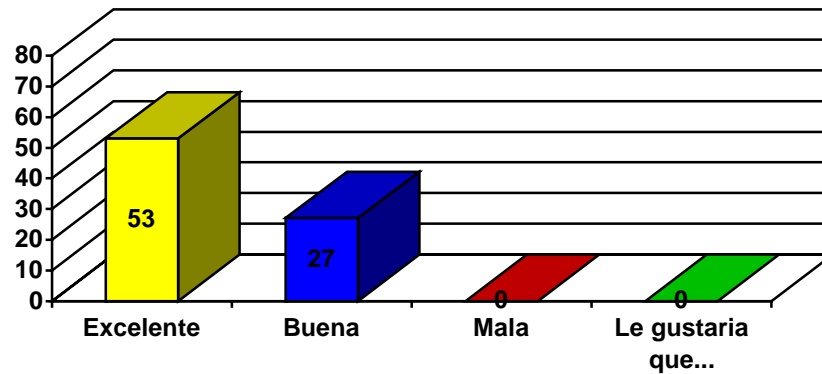
MUESTRA: Le fue practicada la encuesta a 80 Usuarios del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander.⁴¹

2. ¿Cómo califica usted la atención recibida por parte de los estudiantes pertenecientes al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Mala
- d. Le gustaría que.....

⁴¹ Trabajo de Campo: Encuestas Realizadas a Usuarios Consultorio Jurídico Universidad Industrial de Santander.

Gráfico 14. Tabulación Resultado Encuesta Usuario Consultorio Jurídico UIS Pregunta 2

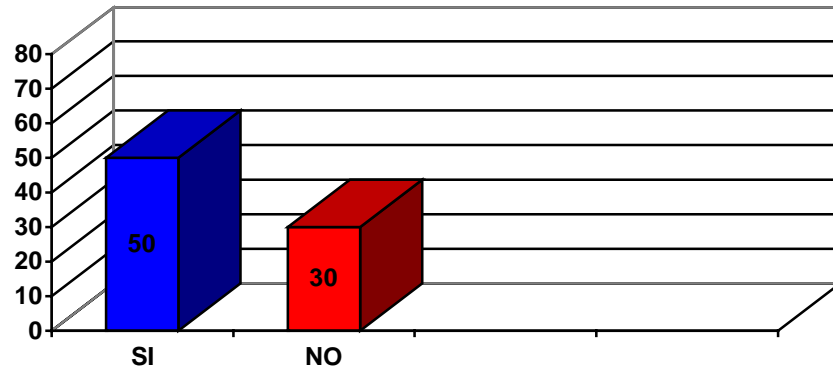


Cincuenta y tres (53) de los usuarios que recibieron atención por parte de estudiantes pertenecientes al Consultorio Jurídico de la Universidad, calificaron dicha atención como excelente, y veinte y siete (27) la calificaron como buena, NINGUNO de los encuestados otorgó una calificación de regular o mala. Esto hace palpable la satisfacción de las personas atendidas en el Consultorio respecto de la asesoría y trámites jurídicos realizados por los estudiantes del mismo, igualmente refleja la calidad de la atención prestada.

5. Tiene usted conocimiento de la existencia de la CONCILIACIÓN como Mecanismo Alternativo para la Solución de Conflictos de tipo jurídico de forma rápida, eficaz, gratuita y extrajudicial?

- a. Si
- b. No

**Gráfico 15. Tabulación Resultado Encuesta Usuarios Consultorio
Pregunta 5**

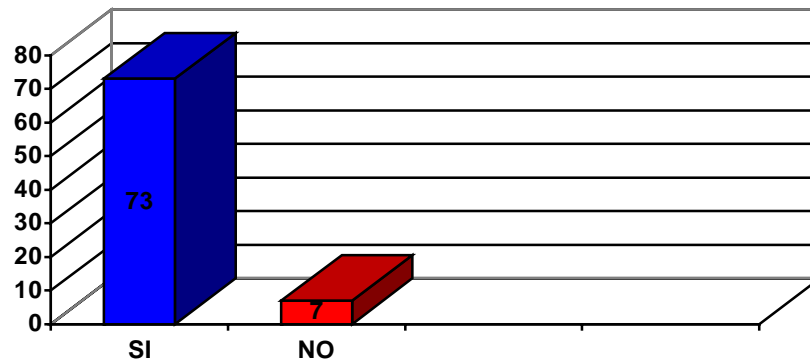


Como mencionábamos anteriormente, es vital la divulgación de la Conciliación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos, así, como la disponibilidad de espacios en los cuales sea posible la practica de esta figura, pues de otra forma, el desconocimiento llevaría a inutilizar una posibilidad que brinda tantos beneficios a la comunidad, al aparato judicial y que se constituye en un foco de paz.

6. ¿Estaría usted dispuesto a acudir a un Centro de Conciliación, para buscar solución a un problema de tipo jurídico?

- a) Si
- b) No

Gráfico 16. Tabulación Resultado Encuesta Usuarios Consultorio Pregunta 6

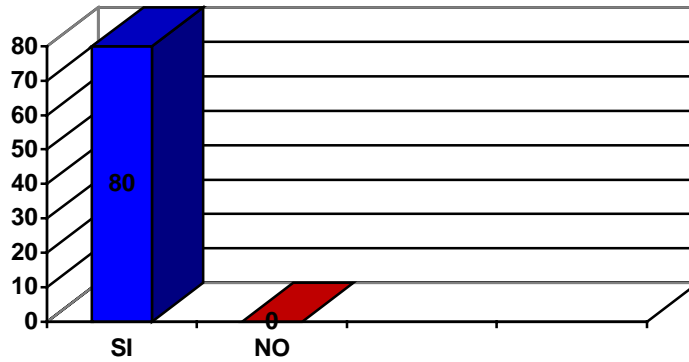


La disposición de los usuarios, que generalmente traen al Consultorio conflictos que desembocan en procesos judiciales, a recurrir a la Conciliación, nos lleva a concluir que gran parte de los procesos que diariamente son presentados ante la administración de justicia para ser dirimidos, podrían ser solucionados extrajudicialmente y de forma amistosa por las partes sin que se tenga que acudir al aparato judicial.

7. En caso positivo, acudiría a un Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la única Universidad Pública que funciona en la región, como lo es la Universidad Industrial de Santander, donde lo atenderá de forma gratuita los estudiantes especialmente capacitados como CONCILIADORES?

- a. Si
- b. No

Gráfico 17. Tabulación Resultado Encuesta Usuario Consultorio Pregunta 7



TODOS los usuarios encuestados respondieron afirmativamente ante esta pregunta, lo que reafirma lo expresado anteriormente sobre la confianza, credibilidad, y calidad, de la cual goza la Universidad industrial de Santander, principalmente del Consultorio Jurídico, por lo que consideramos que el Centro de Conciliación que queremos crear será un gran acierto que beneficiara enormemente a toda la comunidad.

2. TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO

Con una población objeto determinada a la cual se dirigirá nuestro futuro Centro de Conciliación, continuaremos desarrollando el presente estudio de factibilidad, estableciendo los tipos de conflictos, así como las áreas del Derecho, que van a ser tratados por medio de la Conciliación.

Para determinar la tipología del conflicto, nos basaremos en aquellos asuntos que por determinación de la ley son de competencia (por la naturaleza del asunto y la cuantía) de los Centro de Conciliación adscritos a los Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho ley 583 de 2000.⁴²

De la misma manera tendremos en cuenta, la Reforma del Código de Procedimiento Penal, ley 906 de 2004⁴³ próximo a entrar en vigencia (Junio de 2005) en la que se establece que para los delitos querellables se requiere agotar la Conciliación extrajudicial como requisito de procedibilidad para interponer la denuncia respectiva, igualmente se faculta a los centros de conciliación autorizados por la ley para conocer de dichos asuntos, situación que desarrollaremos mas adelante.

Por otra parte servirá como fundamento para la determinación del tipo de conflictos de conocimiento de nuestro futuro Centro de Conciliación, las encuestas practicadas a la población objeto, como lo es la diseñada para la población en general, los estudiantes de la UIS y los usuarios del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander.

⁴² Ley 583 de 200: Mediante la cual se establece los asuntos de competencia de los Estudiantes de Consultorios Jurídicos.

⁴³ Ley 906 de 2004: Mediante la cual se reforma el Código de Procedimiento Penal.

De igual forma analizaremos las estadísticas del Consultorio Jurídico de nuestra Universidad, al cual estará adscrito el Centro de Conciliación, para establecer los tipos de conflictos que se presentan con mayor frecuencia ante los estudiantes para ser atendidos y los que podrían ser solucionados por medio de la Conciliación.

Así mismo, las estadísticas otorgadas por los diferentes Centro de Conciliación de la ciudad como lo son los adscritos a consultorios jurídicos, el colegio de abogados, y las notarías nos servirán como base para determinar los tipos de conflictos que tienen mayor demanda, a los cuales prestará gran atención nuestro centro de conciliación, teniendo en cuenta su competencia.

Entrando en materia, a continuación nos permitimos presentar el análisis hecho para la determinación de los conflictos a tratar en nuestro **CENTRO DE CONCILIACIÓN** de la siguiente manera:

2.1 COMPETENCIA CONSULTORIO JURÍDICO: (LEY 583 DE 2000)

La ley 583 de Junio 12 de 2000, mediante la cual se modifican los artículos 30 y 39 del Decreto 196 de 1971, dentro de su texto se establecen los asuntos dentro de los cuales, los alumnos que pertenezcan a los Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho pueden litigar en causa ajena, actuando como abogados de pobres en:⁴⁴

1. En los procesos penales de que conocen los Jueces Municipales y los Fiscales delegados ante estos, así como las autoridades de policía, en condición de apoderados de los implicados.
2. En los procesos penales de competencia de la jurisdicción ordinaria, como representantes de la parte civil.

⁴⁴ Ley 583 de 2000 Artículo 1.

3. De oficio, en los procesos penales como voceros o defensores en audiencia.
4. En los procesos laborales, en que la cuantía de la preextensión no exceda de 20 salarios mínimos legales mensuales vigentes y en las diligencias “administrativas de conciliación en materia laboral”.
5. En los procesos civiles de que conocen los jueces municipales en única instancia. – Mínima cuantía, 15 SMLV- .
6. En los procesos de alimentos que se adelanten ante los Jueces de Familia
7. De oficio en los procesos disciplinarios de competencia de las Personerías Municipales y la Procuraduría General de la Nación.
8. De oficio, en los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las Contralorías Municipales, Distritales, Departamentales y general de la República.
9. De oficio, en los procesos administrativos de carácter sancionatorio que adelanten las autoridades administrativas, los organismos de control y las entidades constitucionales autónomas.

Definida la competencia de los Consultorios Jurídicos por parte del legislador, al ser nuestro Futuro Centro de Conciliación un instituto adscrito al Consultorio Jurídico se regirá por las mismas normas en cuanto a su competencia, su calidad de conciliables, la naturaleza del asunto y su cuantía, siendo así; en primer lugar conocerá nuestro centro de conciliación los mismos asuntos sobre los cuales los estudiantes de consultorio jurídico pueden ejercer su práctica.

Porque precisamente la Ley 640 de 2.001 en su artículo 11⁴⁵, indica que los Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho organizarán sus propios Centros de Conciliación para que conozcan de todas aquellas materias de

⁴⁵ Ley 640 de 2001. Artículo 11

naturaleza Conciliable, por ser transigibles, conciliables, desistibles y estar expresamente autorizadas por la Ley, de acuerdo a las siguientes reglas:

1. Los estudiantes podrán actuar como Conciliadores solo en los asuntos que por cuantía sean competencia de los Consultorios Jurídicos.
2. En los asuntos que superen la cuantía de competencia de los Consultorios Jurídicos, los estudiantes serán auxiliares de los abogados que actúan como Conciliadores.
3. Los egresados de las facultades de Derecho que obtengan la Licencia Temporal para el ejercicio de la profesión podrán realizar su judicatura como abogados conciliadores en los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos.

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

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

Actualmente por declaratoria de inexecutable parcial del artículo 28 de la Ley 640 de 2001, mediante Sentencia C-893 de 2001⁴⁶, los Conciliadores particulares y los Notarios y por ende los universitarios no atienden Conciliaciones en el área de Derecho Laboral, quedando esta labor en cabeza exclusiva de los Inspectores de la Protección Social.

⁴⁶ COLOMBIA. Corte Constitucional. Sentencia. Colombia. Corte Constitucional, Sentencia C – 893 del 22 de Agosto de 2001. Magistrado Ponente: Dra. Clara Inés Vargas Hernández

2.2 SEGÚN LA REFORMA DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO PENAL: (LEY 906 DE 2004)

La legislación procesal penal, ha marcado una pauta nueva en nuestro ordenamiento jurídico, estableciéndose un cambio en el sistema judicial, el cual entrara en vigencia hacia el mes de Junio de 2005.

Es precisamente la Ley 906 de 2004, la que establece los cambios que sufrirá el ordenamiento procesal penal, entre los que encontramos como gran novedad la exigencia del agotamiento de la conciliación como requisito de procedibilidad para la interposición de una denuncia de la lista de los delitos querellables, los cuales como innovación del mismo texto legal se incrementaron en forma considerable.

Teniendo en cuenta estos aspectos y la competencia que asuman los estudiantes de consultorio jurídico de las facultades de derecho dentro de los procesos que se adelanten en virtud de la defensa de sujetos activos de los delitos querellables, nuestro Centro de Conciliación podrá conocer y adelantar Conciliaciones que sirvan como medio alternativo para la solución de la controversias como primer y principal objetivo o el ayudar a los ciudadanos al agotamiento del requisitos de procedibilidad en caso de no llegar a un acuerdo por medio de la diligencia que se adelante en nuestro Centro de Conciliación, brindado certeza y legalidad sobre los efectos de las actas y constancias que se suscriban por las partes, el conciliador y el Director del Centro.

Estas consideraciones tienen su soporte jurídico en el artículo 522 del Código de Procedimiento Penal (ley 906 de 2004) el cual consagra:

“ARTÍCULO 522. LA CONCILIACIÓN EN LOS DELITOS QUERELLABLES.

La Conciliación se surtirá obligatoriamente y como requisito de procedibilidad para el ejercicio de la acción penal, cuando se trate de delitos querellables, ante el Fiscal que corresponda, o en un Centro de Conciliación o ante un Conciliador reconocido como tal.

En el primer evento, el Fiscal citará al querellante y querellado a diligencia de Conciliación. Si hubiere acuerdo procederá a archivar las diligencias. En caso contrario, ejercitará la acción penal correspondiente, sin perjuicio de que las partes acudan al mecanismo de la mediación.

Si la Audiencia de Conciliación se realizare ante un Centro o Conciliador reconocidos como tales, el Conciliador enviará copia del Acta que así lo constate al Fiscal quien procederá al archivo de las diligencias si fue exitosa o, en caso contrario, iniciará la acción penal correspondiente, si fuere procedente, sin perjuicio de que las partes acudan al mecanismo de la mediación.

La inasistencia injustificada del querellante se entenderá como desistimiento de su pretensión. La del querellado motivará el ejercicio de la acción penal, si fuere procedente.

En cualquier caso, si alguno de los citados fuere incapaz, concurrirá su representante legal.

La Conciliación se ceñirá, en lo pertinente, a lo establecido en la Ley 640 de 2001”⁴⁷

⁴⁷ Ley 906 de 2004. Artículo 522: De los Delitos Querellables.

Para determinar el tipo de conflicto susceptible de Conciliación por disposición del nuevo ordenamiento procesal penal, el mismo texto legal (ARTÍCULO 74 de los delitos que requieren querrela) ha establecido una lista mucho más amplia que la que maneja la Ley en vigencia sobre los delitos querellables, la cual a continuación nos permitimos presentar:

ARTÍCULO 74. DELITOS QUE REQUIEREN QUERRELLA. *Para iniciar la acción penal será necesario querrela en los siguientes delitos, excepto cuando el sujeto pasivo sea un menor de edad:*

1. *Aquellos que de conformidad con el Código Penal no tienen señalada pena privativa de la libertad.*

2. *Inducción o ayuda al suicidio (C. P. artículo 107); lesiones personales sin secuelas que produjeran incapacidad para trabajar o enfermedad sin exceder de sesenta (60) días (C. P. artículo 112 incisos 1o. y 2o.); lesiones personales con deformidad física transitoria (C. P. artículo 113 inciso 1o.); lesiones personales con perturbación funcional transitoria (C. P. artículo 114 inciso 1o.); parto o aborto preterintencional (C. P. artículo 118); lesiones personales culposas (C. P. artículo 120); omisión de socorro (C. P. artículo 131); violación a la libertad religiosa (C. P. artículo 201); injuria (C. P. artículo 220); calumnia (C. P. artículo 221); injuria y calumnia indirecta (C. P. artículo 222); injuria por vías de hecho (C. P. artículo 226); injurias recíprocas (C. P. artículo 227); violencia intrafamiliar (C. P. artículo 229); maltrato mediante restricción a la libertad física (C. P. artículo 230); inasistencia alimentaria (C. P. artículo 233); malversación y dilapidación de los bienes de familiares (C. P. artículo 236); hurto simple cuya cuantía no exceda de ciento cincuenta (150) salarios mínimos mensuales legales vigentes (C. P. artículo 239 inciso 2o.); alteración, desfiguración y suplantación de marcas de ganado (C. P. artículo 243); estafa cuya cuantía no exceda de ciento cincuenta (150)*

salarios mínimos mensuales legales vigentes (C. P. artículo 246 inciso 3o.); emisión y transferencia ilegal de cheques (C. P. artículo 248); abuso de confianza (C. P. artículo 249); aprovechamiento de error ajeno o caso fortuito (C. P. artículo 252); alzamiento de bienes (C. P. artículo 253); disposición de bien propio gravado con prenda (C. P. artículo 255); defraudación de fluidos (C. P. artículo 256); acceso ilegal de los servicios de telecomunicaciones (C. P. artículo 257); malversación y dilapidación de bienes (C. P. artículo 259); usurpación de tierras (C. P. artículo 261); usurpación de aguas (C. P. artículo 262); invasión de tierras o edificios (C. P. artículo 263); perturbación de la posesión sobre inmuebles (C. P. artículo 264); daño en bien ajeno (C. P. artículo 265); usura y recargo de ventas a plazo (C. P. artículo 305); falsa autoacusación (C. P. artículo 437); infidelidad a los deberes profesionales (C. P. artículo 445).⁴⁸

Es importante aclarar que tendremos en cuenta esta lista de delitos, con la limitante de la competencia otorgada por la ley 583 de 2000 a los Consultorios Jurídicos, partiendo por la naturaleza del asunto y la cuantía de las diligencias de Conciliación a celebrar.

Es en nuestro concepto un gran acierto permitir a los Centros de Conciliación la práctica de este mecanismo en materia penal, por cuanto se brinda la posibilidad a la comunidad de optar por una opción rápida y efectiva sin tener que acudir ante un funcionario judicial, sino en el Centro que el escoja siempre y cuando este avalado legalmente.

⁴⁸ Ley 906 de 2004 Artículo 74: De los Delitos que requieren querrela.

2.3 SEGÚN ENCUESTAS PRACTICADAS A LA POBLACIÓN OBJETO

En razón a las encuestas realizadas con el fin de determinar la población objeto y los principales asuntos que son requeridos por la población en general para ser sometidos a conocimiento de los diferentes Centros de Conciliación para ser resueltos por este mecanismo, pretendemos determinar de manera exacta los asuntos que serán tratados por nuestro futuro Centro de Conciliación. De la siguiente manera y presentado los resultados de las preguntas realizadas en las encuestas, que consideramos pertinentes para establecer el presente punto, fue posible determinar.

2.3.1 Resultados encuestas realizadas.

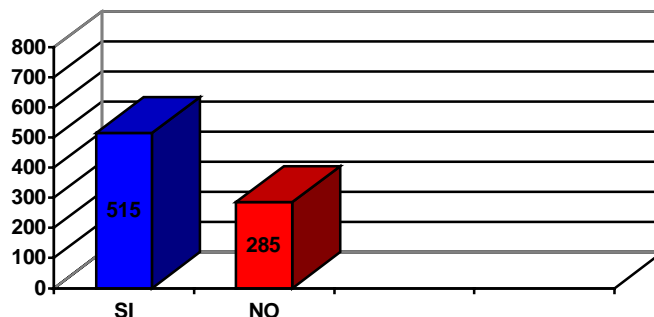
ENCUESTA DIRIGIDA A POBLACIÓN EN GENERAL

MUESTRA DE POBLACIÓN: 800 Encuestados población general de la ciudad de Bucaramanga.⁴⁹

1. ¿Usted o su familia se ha visto enfrentado a un problema cuya solución halla requerido asesoría de tipo jurídico?

Gráfico 18. Tabulación Resultado Encuesta Población en General Pregunta 1

- a. SI
- b. NO

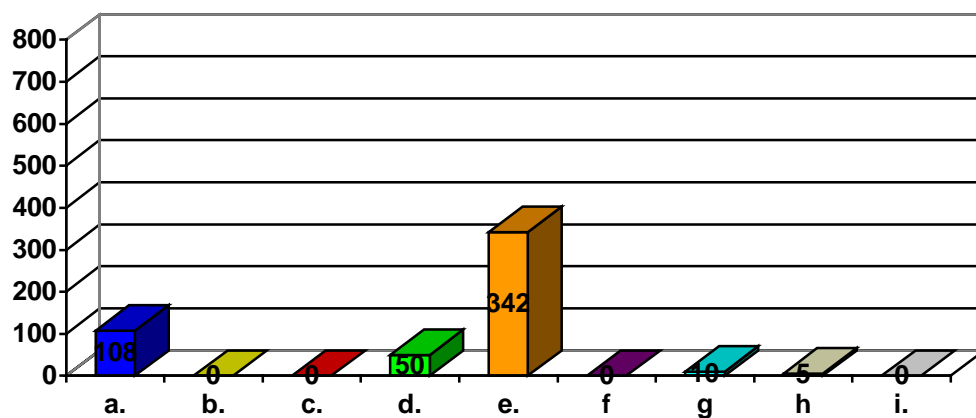


⁴⁹ Trabajo de Campo, Encuesta realizada a la Población en General de Bucaramanga. Muestra 800 personas.

2. En caso afirmativo que tipo de problema:

- a. Laboral
- b. Contratos de Arrendamiento
- c. Riñas
- d. Problemas por deudas
- e. Problemas por obligación alimentaria
- f. Violencia intrafamiliar
- g. Incumplimiento de Contratos
- h. Infracciones de Transito
- i. Otros

Gráfico 19 Tabulación Resultado Encuesta Población en General Pregunta 2



De ochocientas (800) personas a las cuales se les realizó la encuesta, quinientas quince (515) personas se han visto afectadas por conflictos para cuya solución han requerido asesoría de tipo jurídico, trescientos cuarenta y dos (342) de estos conflictos han sido de tipo alimentario; esto nos lleva a concluir que es muy elevado el número de situaciones en los cuales se presenta incumplimiento de esta obligación, este asunto es susceptible de ser tratado por medio de la Conciliación máxime cuando la Ley 640 del 2.001 establece este mecanismo como requisito de procedibilidad para acudir ante el aparato judicial a causa de estos asuntos, además entra dentro de la

competencia del Consultorio Jurídico, por tanto consideramos que el área de familia, específicamente en cuanto a alimentos se refiere, será un tipo de especial atención y un oportuno y eficiente trabajo por parte del Centro de Conciliación, con lo cual se evitará el aumento de demandas de este tipo, y arreglos directos no eficientes entre las partes envueltas en el conflicto.

Ciento ocho (108) de las personas que respondieron en forma positiva a la primera pregunta, afirmaron haber enfrentado problemas de tipo laboral, lo cual implica que para tratarlos por medio de la Conciliación, debieron acudir al Ministerio de Protección Social, el único autorizado para aplicar esta figura de forma extrajudicial en esta área del Derecho, por lo tanto es proyecto de la Escuela de Derecho, después de ser aprobada la creación y funcionamiento del Centro de Conciliación, suscribir convenio con dicho ministerio con el fin de poder facilitar la Conciliación con las instalaciones y el acompañamiento de un estudiante en estos asuntos laborales y así promover y estimular la labor del Inspector de la Protección Social que por razones de infraestructura y acceso a elementos de trabajo ve entorpecida su labor y así lograr acuerdos efectivos en los conflictos de trabajo, mientras la Ley recupera esta competencia para los Conciliadores en Derecho.

Seguidamente, hallamos cincuenta (50) conflictos de tipo civil, por cuanto los encuestados afirmaron haber atravesado controversias a causa de deudas e incumplimiento de contratos; a este punto, es necesario recordar que de los ochocientos encuestados setecientos tres (703) estarían dispuestos a presentar sus controversias para que sean tratadas por medio de la conciliación en el Centro que la Universidad Industrial de Santander proyecta poner en funcionamiento, esto implica que el Centro de Conciliación será conocedor de numerosos asuntos de tipo civil, ciñéndose claramente a su competencia por la cuantía.

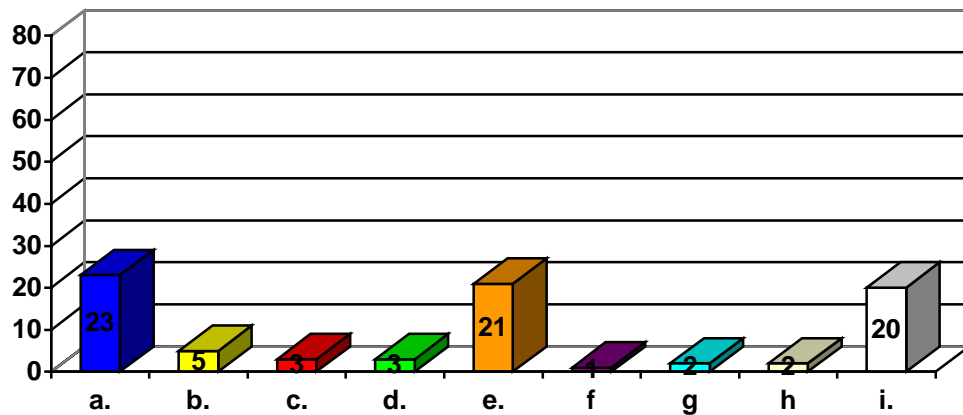
ENCUESTA USUARIOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO.

MUESTRA: 80 Usuarios del Consultorio Jurídico de la UIS.

4. Que tipo de asesoría requiere por parte del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander?

- a. Laboral
- b. Contratos de Arrendamiento
- c. Riñas
- d. Problemas por deudas
- e. Problemas por obligación alimentaria
- f. Violencia intrafamiliar
- g. Incumplimiento de Contratos
- h. Infracciones de Transito
- i. Otros

Gráfico 20. Tabulación Resultado Encuesta Usuarios Consultorio Jurídico Pregunta 4



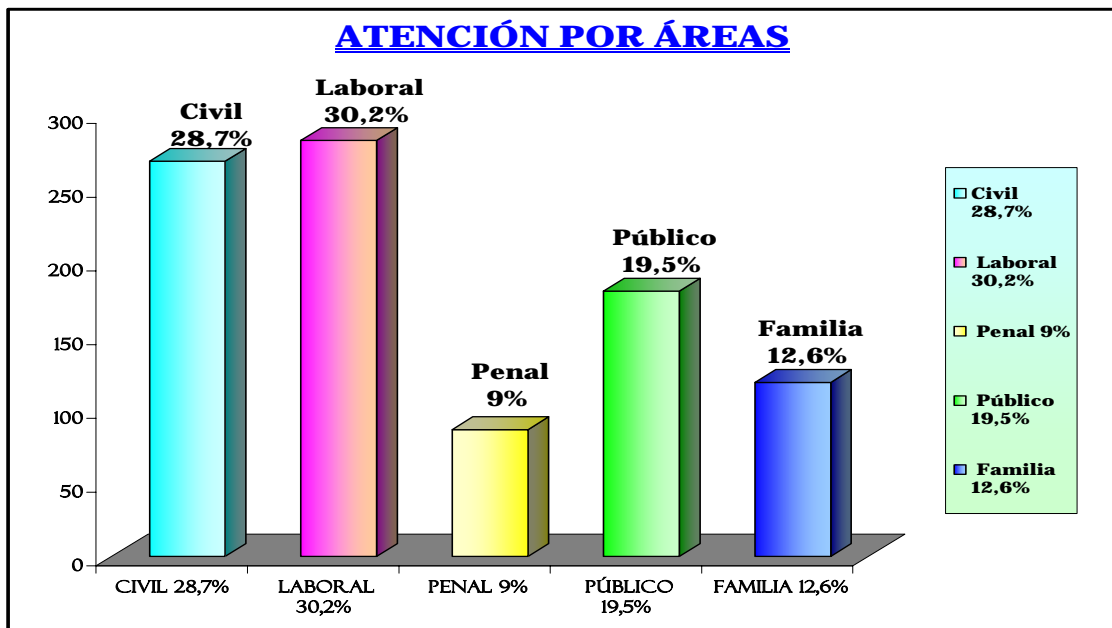
Preguntamos a los usuarios del Consultorio Jurídico para que tipo de asunto requería asesoría, de los ochenta (80) usuarios encuestados, veintiuno (21)

de ellos requerían ayuda en cuestiones de incumplimiento de la obligación alimentaria, como mencionábamos anteriormente, este conflicto afecta a gran parte de la población, por lo que consideramos será una meta del Consultorio el trato eficiente y adecuado a este tipo de controversias, por cuanto es de nuestro interés ayudar a la aplicación y real observancia de este derecho, por medio de acuerdos entre los involucrados que serán seguidos por el Centro de Conciliación para verificar su cumplimiento y en procura del mantenimiento de la familia como unidad fundamental de la sociedad.

Igualmente diez (10) usuarios requieren asesoría de tipo civil, en cuanto a contratos de arrendamiento, deudas, y otro tipo de contratos, recordemos que la totalidad de los encuestados respondieron de forma afirmativa al ser cuestionados sobre si acudirían a un Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, esto nos refleja el hecho de que el Centro será conector de un gran número de asuntos de tipo civil, para ser tratados por medio de la Conciliación y lograr una solución rápida y extrajudicial a los conflictos suscitados en esta área, como lo mencionábamos anteriormente ciñéndonos siempre a la competencia otorgada por la Ley, porque las personas cada vez buscan tener a su alcance posibilidades de justicia rápida, eficiente y descomplicada.

Continuamos desarrollando este punto, ahora refiriéndonos a las estadísticas que maneja el Consultorio respecto de las áreas del Derecho y tipos de controversias a las cuales se refieren los asuntos puestos en su conocimiento.

Gráfico 21. Tabla de Atención por Áreas Consultorio Jurídico



Las estadísticas nos reflejan el gran número de asesorías brindadas por los estudiantes a la comunidad en el área laboral, con un 30.2 %⁵⁰ de conflictos de este tipo, los estudiantes del Consultorio Jurídico han acompañado y asesorado en un gran número de casos a los usuarios, en las Audiencias de Conciliación practicadas en el Ministerio de Protección Social, una de las metas de la Escuela de Derecho se refiere a que ya puesto en funcionamiento el Centro de Conciliación se logre realizar convenio con dicho ente para poder efectuar conciliaciones en la sede del Centro de Conciliación con toda la infraestructura y comodidad que le permitirá al Inspector realizar efectivamente su función de Conciliador.

De los asuntos que exponen los usuarios de Consultorio Jurídico que asisten por conflictos de índole laboral, podemos decir que los principales, se refieren; al no cumplimiento del pago de prestaciones laborales a los

⁵⁰ Fuente: Archivo de Estadísticas Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander.

trabajadores por parte de sus empleadores, un gran número de ellos empleadas del servicio doméstico, este tipo de conflicto puede ser manejado en el Centro brindándole tanto al trabajador, como a su empleador alternativas acomodadas a su situación que permitan el cumplimiento de esta obligación y el respeto y no vulneración de los derecho.

En materia civil y comercial, la cual ostenta un 28.7%⁵¹ de los asuntos manejados dentro del Consultorio, podríamos afirmar que se conocen principalmente conflictos por incumplimiento de contratos de arrendamiento y de otros tipos, y procesos reivindicatorios. Pago de obligaciones, así como por la no cancelación de títulos valores como cheques y letras de cambio, muchas veces mal diligenciados que en ante su incumplimiento el afectado se ve en la imposibilidad de realizar su cobro por medio de un proceso de tipo ejecutivo, aunque la deuda sea real, estos asuntos podrán ser atendidos en el Centro de Conciliación y ser tratados de tal manera que sea posible lograr acuerdos de pago y cumplimiento entre la partes involucradas, de tal modo que no se tenga que recurrir a los muy gastadores procesos judiciales y servir de medio para el descongestionamiento de la justicia en esta área que conoce un elevado número de negocios de este tipo, los cuales por su naturaleza pueden ser tratados de forma extrajudicial por medio de la Conciliación, y conocidos por el Centro.

A lo anterior debemos agregar que habiéndose establecido que el comercio es la principal ocupación de la población de estratos 1, 2 y 3 a la cual estará dirigido el servicio que prestará el Centro de Conciliación, y conociéndose que la gran mayoría de estos comerciantes formales e informales se encuentran situados alrededor del lugar de ubicación de nuestro Centro, es posible establecer que el mismo conocerá un gran numero de asuntos de índole mercantil, por cuanto el Centro de Conciliación estará preparado para

⁵¹ Idibem. Archivo Consultorio Jurídico.

brindar un adecuado servicio a este sector con los conocimientos necesarios para sus requerimientos, entre ellos, como ya lo habíamos mencionado lo referente a pago de títulos valores e incumplimiento de obligaciones contractuales, conflictos muy comunes en este campo.

En el área de familia, es posible afirmar que un gran número de controversias puestas en conocimiento de los estudiantes del Consultorio Jurídico, se refieren a asuntos de tipo alimentario, siendo la conciliación un requisito de procedibilidad, los estudiantes se han visto obligados a acudir a los diferentes Centros de Conciliación que funcionan en la ciudad para intentar acuerdos, la mayoría de los usuarios del Consultorio son la parte afectada por el incumplimiento de la obligación, y requieren soluciones rápidas y efectivas, debemos recordar que los usuarios son personas de bajos recursos que no ostentan un alta capacidad económica, por lo que requieren de forma apremiante los alimentos para su subsistencia. En estos casos es muy importante la práctica de la Conciliación no como un requisito, sino como un mecanismo optimo que permita a las personas acercarse y de forma amigable, lograr arreglos que permitan el cese de la trasgresión del derecho de alimentos.

En cuanto al área penal, es de gran importancia la concesión realizada por la Ley 906 de 2004, la cual reforma el Código de Procedimiento Penal, en la que se hace posible la puesta en practica de la Conciliación, por parte del Centro adscrito al Consultorio, en asuntos de este tipo, esto nos permitirá velar por que las partes involucradas ya en un proceso penal o que planean formular querrela, hallen alternativas de solución diferentes a la puesta en marcha del proceso, de tal modo que las partes logren beneficiarse y terminar de forma pacífica y adecuada a sus controversias, sin que se llegue a las consecuencias que puede acarrear un proceso penal, es importante agregar que en el Consultorio Jurídico cada uno de los estudiantes conoce

un número mínimo de 30 procesos penales ya iniciados, con la reforma al código será, posible para los miembros del centro promover y encaminar a las partes que ya se encuentran inmersas en el proceso a que busquen en la conciliación una solución acordada para el conflicto que originó el proceso, es por esto que consideramos que en la práctica de la Conciliación será el Centro un espacio que promoverá la paz y que logrará acuerdos amistosos en asuntos que pueden ser arreglados sin acudir a un proceso penal, y que aún así ya entrados en él puedan ser concluidos, a través de este mecanismo.

Continuaremos ahora con un análisis de las estadísticas otorgadas por los diferentes Centro de Conciliación de la ciudad como lo son los adscritos a Consultorios Jurídicos, el Colegio de Abogados, y las Notarías, esto con el fin de establecer aquellos los tipos de conflictos que tienen mayor demanda en estos Centros, a los cuales prestaremos gran atención por cuanto son asuntos que requieren esmero y cuidado por parte del Centro de Conciliación para disminuir su demanda.

2.4 SEGÚN ESTADÍSTICAS DE CONCILIACIÓN DE LAS NOTARÍAS DE BUCARAMANGA

Empezaremos por las estadísticas manejadas por las diferentes Notarías de la ciudad para el primer periodo del año 2.004. Se realizó una visita a cada una de las Notarías de la ciudad y del Área Metropolitana con el fin de obtener por parte de los notarios la información que a continuación expondremos, es importante aclarar que no fue posible la recolección de la totalidad de la información, por cuanto algunas notarías se encontraban aún en proceso de recolección y tabulación de las estadísticas en materia de Conciliación:

NOTARÍA SEGUNDA DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA

NOTARIO: Silvia Stella Rúgeles de Rúgeles.

DIRECCIÓN: Carrera 20 N° 33 – 55

TELÉFONO: 6335120

NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES: 49

En materia civil y comercial: 29

En familia: 14

NÚMERO TOTAL DE CONCILIACIONES LOGRADAS: 19

En materia civil y comercial: 8

En familia: 9

NÚMERO TOTAL DE CONCILIACIONES PARCIALES: 1

En materia civil y comercial: 1

En familia: 0

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS SIN ACUERDO: 15

En materia civil y comercial: 12

En familia: 3

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS NO REALIZADAS POR INASISTENCIA: 9

En materia civil y comercial: 6

Por reparación directa: 3

**NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS QUE CORRESPONDEN A OTROS
RESULTADOS:** 4

En materia civil y comercial: 3

En familia: 1

NOTARÍA TERCERA DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA

NOTARIO: Luís Eduardo Valdivieso Barco

DIRECCIÓN: Calle 36 N° 13 – 49

TELÉFONO: 6337100

NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES: 72

En materia civil y comercial: 70

En familia: 2

NÚMERO TOTAL DE CONCILIACIONES LOGRADAS: 24

En materia civil y comercial: 8

En familia: 16

NÚMERO TOTAL DE CONCILIACIONES PARCIALES: 0

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS SIN ACUERDO: 27

En materia civil y comercial: 21

En familia: 6

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS NO REALIZADAS POR INASISTENCIA:

9

En materia civil y comercial: 8

En familia: 1

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS QUE CORRESPONDEN A OTROS RESULTADOS: 2

En materia civil y comercial: 2

En familia: 0

NOTARÍA QUINTA DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA

NOTARIO: Fernando Mendoza

DIRECCIÓN: Calle 34 N° 20 – 29

TELÉFONO: 6308181

NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES: 44

En materia civil y comercial: 20

En familia: 24

NÚMERO TOTAL DE CONCILIACIONES LOGRADAS: 14

En materia civil y comercial: 4

En familia: 10

NÚMERO TOTAL DE CONCILIACIONES PARCIALES: 0

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS SIN ACUERDO: 22

En materia civil y comercial: 11

En familia: 11

**NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS NO REALIZADAS POR
INASISTENCIA:**8

En materia civil y comercial: 5

En familia: 3

**NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS QUE CORRESPONDEN A OTROS
RESULTADOS:** 0

NOTARÍA OCTAVA DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA

NOTARIO: Eduardo Suárez Mota

DIRECCIÓN: Carrera 36 numero 50 -28

TELÉFONO: 6473679

NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES: 10

En materia civil y comercial: 5

En familia: 5

NÚMERO TOTAL DE CONCILIACIONES LOGRADAS: 6

NÚMERO TOTAL DE CONCILIACIONES PARCIALES: 0

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS SIN ACUERDO: 1

En materia civil y comercial: 1

En familia: 0

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS NO REALIZADAS POR INASISTENCIA: 3

En materia civil y comercial: 2

En familia: 1

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS QUE CORRESPONDEN A OTROS RESULTADOS: 0

NOTARÍA NOVENA DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA

NOTARIO: German Téllez Gómez

DIRECCIÓN: Carrera 36 N° 51 – 32

TELÉFONO: 63435409

NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES: 6

En materia civil y comercial: 4

En familia: 2

NÚMERO TOTAL DE CONCILIACIONES LOGRADAS: 3

En materia civil y comercial: 2

En familia: 1

NÚMERO TOTAL DE CONCILIACIONES PARCIALES: 0

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS SIN ACUERDO: 3

En materia civil y comercial: 2

En familia: 1

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS NO REALIZADAS POR INASISTENCIA:

1

En materia civil y comercial: 1

En familia: 0

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS QUE CORRESPONDEN A OTROS RESULTADOS: 0

A continuación presentaremos las estadísticas suministradas por los 3 Centros de Conciliación adscritos a Consultorios Jurídicos de la ciudad:

2.5 SEGÚN ESTADÍSTICAS DE CONCILIACION DE LOS CENTROS DE CONCILIACION UNIVERSITARIOS Y COLEGIO DE ABOGADOS

CENTRO DE CONCILIACIÓN UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

DIRECTOR: Jorge Luís Gómez Suárez

DIRECCIÓN: Carrera 19 N° 9 - 22

NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES: 143

En materia civil y comercial: 105

En familia: 34

NÚMERO TOTAL DE CONCILIACIONES LOGRADAS: 55

En materia civil y comercial: 39

En familia: 14

NÚMERO TOTAL DE CONCILIACIONES PARCIALES: 4

En materia civil y comercial: 2

En familia: 2

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS SIN ACUERDO: 18

En materia civil y comercial: 13

En familia: 5

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS NO REALIZADAS POR INASISTENCIA:
69

En materia civil y comercial: 52

En familia: 15

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS QUE CORRESPONDEN A OTROS
RESULTADOS: 0

CENTRO DE CONCILIACIÓN UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA

DIRECTORA: Maria Elena Duarte

DIRECCIÓN: Carrera 42 N° 34 - 43

NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES: 83

En materia civil y comercial: 65

En familia: 18

NÚMERO TOTAL DE CONCILIACIONES LOGRADAS: 27

En materia civil y comercial: 19

En familia: 8

NÚMERO TOTAL DE CONCILIACIONES PARCIALES: 0

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS SIN ACUERDO: 9

En materia civil y comercial: 8

En familia: 1

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS NO REALIZADAS POR INASISTENCIA:

44

En materia civil y comercial: 35

En familia: 9

NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES EN MATERIAS NO CONCILIABLES: 2

En materia civil y comercial: 2

En familia: 0

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS QUE CORRESPONDEN A OTROS
RESULTADOS: 0

**CENTRO DE CONCILIACIÓN UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE
COLOMBIA**

DIRECTOR: Reinaldo Amaya

DIRECCIÓN: Carrera 33B N° 30ª - 17

NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES: 92

En materia civil y comercial: 69

En familia: 20

Especiales: 2

En Penal: 1

NÚMERO TOTAL DE CONCILIACIONES LOGRADAS: 28

En materia civil y comercial: 17

En familia: 8

Especiales: 2

En Penal: 1

NÚMERO TOTAL DE CONCILIACIONES PARCIALES: 0

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS SIN ACUERDO: 13

En materia civil y comercial: 9

En familia: 4

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS NO REALIZADAS POR INASISTENCIA: 36

En materia civil y comercial: 32

En familia: 4

NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES EN MATERIAS NO CONCILIABLES: 0

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS QUE CORRESPONDEN A OTROS RESULTADOS: 0

A continuación las estadísticas manejadas por el Colegio de Abogados de Santander, aunque las Conciliaciones en este Centro tienen un valor, es decir, no son gratuitas nos parece conveniente para nuestra investigación conocer los tipos de conflictos manejados allí:

CENTRO DE CONCILIACIÓN COLEGIO DE ABOGADOS

DIRECTORA: Aidé Hurtado de Rojas

NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES: 45

En materia civil y comercial: 36

En familia: 9

NÚMERO TOTAL DE CONCILIACIONES LOGRADAS: 14

En materia civil y comercial: 11

En familia: 3

NÚMERO TOTAL DE CONCILIACIONES PARCIALES: 0

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS SIN ACUERDO: 20

En materia civil y comercial: 18

En familia: 2

NÚMERO TOTAL DE AUDIENCIAS NO REALIZADAS POR INASISTENCIA:

11

En materia civil y comercial: 7

En familia: 4

Igualmente se realizó la solicitud y respectiva visita al Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, pero no fue posible conocer sus estadísticas ya que al estar reciente la jornada de Conciliación gratuita aún se encontraba tabulando la información.

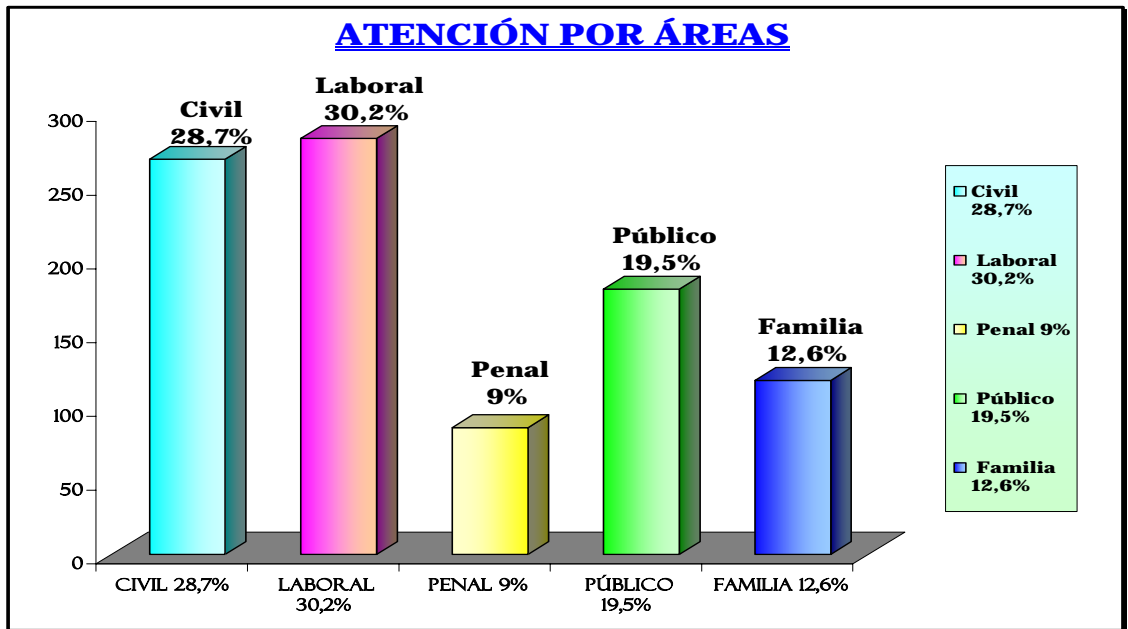
Ante los resultados de las anteriores estadísticas nos es visible que la gran mayoría de los asuntos llevados a conocimiento de los diferentes Centros de Conciliación de la ciudad son de tipo civil y comercial, a nuestro parecer esto obedece a las circunstancias mencionadas y analizadas anteriormente respecto a la economía de la ciudad, la cual depende en gran parte del sector comercial formal e informal, de igual forma hallamos asuntos del área de familia, es de nuestro conocimiento que gran parte de ellos se refieren a alimentos y custodia y visitas a menores.

Se refleja además que los Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho que funcionan en la ciudad tienen una mayor demanda del servicio de Conciliación que los demás Centros, esto consideramos obedece a la gratuidad del servicio, cabe recordar que la gran mayoría de la población bumanguesa y de su Área Metropolitana pertenece a los estratos 1, 2 y 3, por lo tanto requieren de centros gratuitos que les permitan acceder al mecanismo de la Conciliación sin que la incapacidad económica sea un impedimento.

3. ESTIMACIÓN DEMANDA DEL SERVICIO

Habiéndose establecido la conveniencia de la ubicación del Centro de Conciliación, y determinado los tipos de conflictos que serán tratados por medio de este mecanismo, nos dispondremos ahora a determinar la oferta-demanda del servicio que ofrecerá el Centro de Conciliación.

Para el desarrollo de este punto, tendremos como base las estadísticas de demanda, del servicio que presta a la comunidad el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, al cual se hallará adscrito el Centro de Conciliación, de acuerdo, a las áreas y tipos de controversias; del mismo modo nos será de gran utilidad las estadísticas otorgadas por los diferentes Centros de Conciliación que funcionan en la ciudad de Bucaramanga así como en su Área Metropolitana, entre ellos: Notarías, Centros de Conciliación de Facultades de Derecho, Cámara de Comercio, y Colegio de Abogados.



La estadística de atención por áreas, nos refleja la gran demanda que tienen asuntos del área laboral, con un 30.2 % de conflictos de este tipo, es sabido que el Centro de Conciliación del Consultorio no podrá conocer de Conciliaciones en este tipo de asuntos mas aun se seguirá prestando y ofreciendo el servicio de asesoría y acompañamiento a los usuarios en las Conciliaciones practicadas en el Ministerio de Protección Social, esta asesoría es de gran importancia ya que como Conciliadores capacitados los estudiantes brindarán al usuario una orientación clara y precisa sobre el mecanismo y su caso, e igualmente le ayudarán a buscar propuestas o alternativas para presentar en la Audiencia de Conciliación buscando que se logre un acuerdo amigable en la misma.

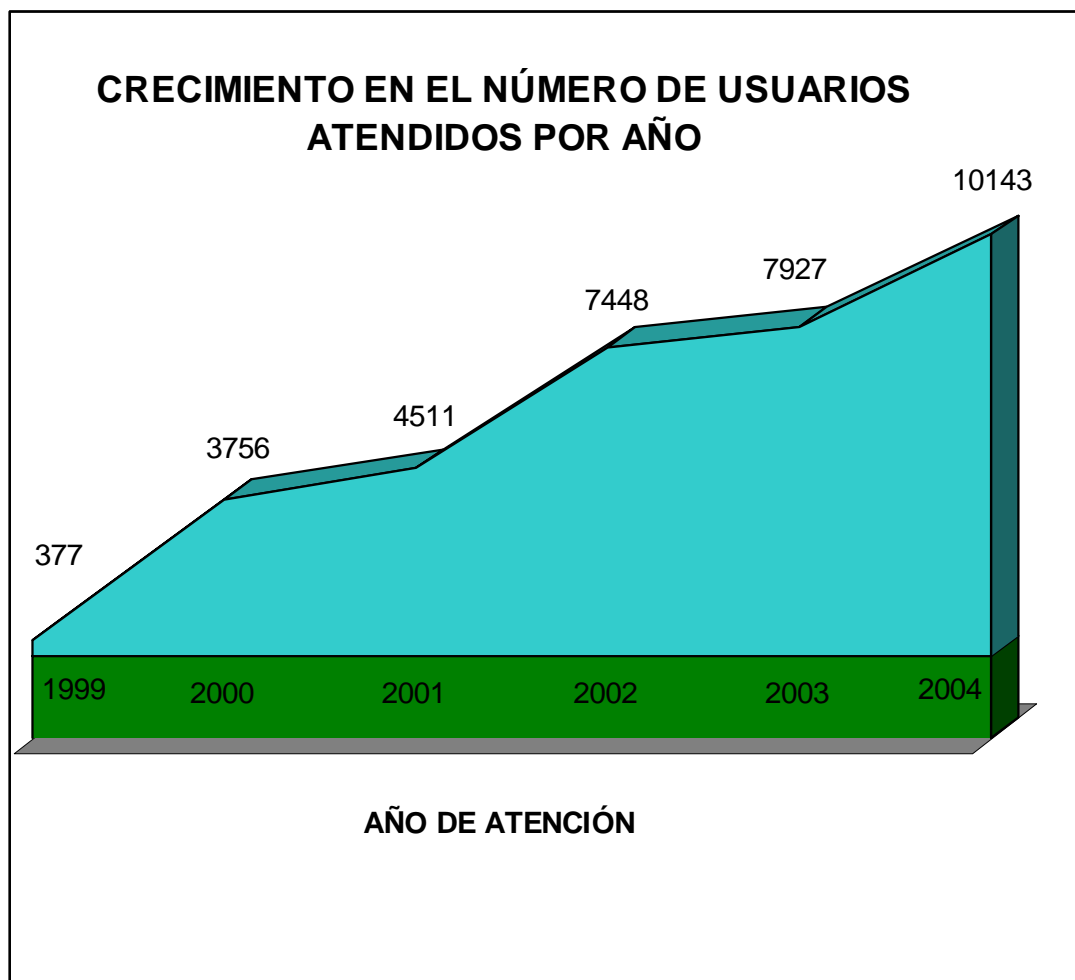
En materia civil y comercial, la cual ostenta un 28.7% de los asuntos manejados dentro del Consultorio, se ofrecerá a los usuarios que presentan este tipo de asuntos al Centro de Conciliación, un trato adecuado de tal forma que sea posible lograr acuerdos de pago y cumplimiento entre la

partes involucradas, ante los cuales se abstengan de recurrir a los muy gastadores procesos judiciales y sirvan así de medio para el descongestión de la justicia en esta área que conoce un muy elevado número de negocios, los cuales por su naturaleza pueden ser tratados de forma extrajudicial por medio de la Conciliación, cabe recordar que la oferta estará limitada solo a los asuntos que de acuerdo a su cuantía pueden ser tratados en el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico.

En cuanto a el área de familia a la cual se refiere un %12.6 de los asuntos, cabe recordar que la Conciliación es un requisito de procedibilidad, pero para el Centro esta no será una razón que motivará el uso de la Conciliación, pues se procurará ofrecer una asesoría tal, que la misma no se realizará con el objeto de surtir el requisito sino de lograr realmente una acercamiento amigable entre las partes que permita el cese de la controversia y por tanto un arreglo favorable para las mismas. Es de resaltar que estos serán asuntos de gran atención por parte del Centro para resarcir las buenas relaciones de los miembros de la familia que se han visto enfrentados por diversas circunstancias, de tal forma que se fomente y preserve la unidad familiar.

En cuanto al área penal, teniendo en cuenta que la reforma al Código de Procedimiento (Ley 906 de 2004), nos va a permitir conocer asuntos de este tipo, y que en el Consultorio Jurídico cada uno de los estudiantes conoce un número de 30 procesos penales, será labor de los mismos gestionar, en aquellos casos en que sea posible, por una solución pacífica al conflicto la cual podrá ser tratada en el Centro de Conciliación, e igualmente se continuarán brindando todas las asesorías que en esta área se originen en su turno de atención, será el Centro un gran foco de paz que logrará acuerdos amistosos en asuntos que es posible solucionar sin acudir a un proceso penal, y que aún así ya entrados en él puedan ser concluidos.

En la parte precedente nos referíamos a la oferta y demanda del servicio de acuerdo a la tipología de los conflictos conocidos en la experiencia del Consultorio Jurídico, a continuación nos referiremos a la misma, de acuerdo al número de usuarios atendidos por el mismo, e igualmente analizaremos los resultados obtenidos en las encuestas practicadas de acuerdo a las preguntas adecuadas para la determinación del asunto que nos ocupa.



Las estadísticas nos permiten ver que el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander a atendido hasta la fecha un número de

34.162 usuarios, en el último año hasta el momento han sido atendidos 10.143, el diagrama anterior nos refleja un elevado crecimiento anual en el número de usuarios que asisten al Consultorio en busca de una asesoría que les permita resolver los conflictos que se les presentan, el estudiante estudia el caso de cada uno de ellos y le ofrece las diferentes alternativas de solución posibles, dentro de ellas y considerando que es un importante medio rápido y eficaz para la solución de controversias, se propone la Conciliación, cuando es posible, dentro de estas alternativas, contando con un Centro propio será mas fácil y práctico poner a disposición del usuario todas las instalaciones y el personal calificado para lograr una adecuada tramitación y solución al asunto.

Como fue posible concluir a través de las encuestas practicadas a los usuarios del Consultorio, el grado de satisfacción con la asesoría y el trabajo de los estudiantes vinculados a él, permite determinar la confianza y credibilidad que de su parte tendrá el Centro de Conciliación, esta afirmación se confirma mediante la respuesta obtenida de los usuarios al ser cuestionados sobre si acudirían al Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de requerir sus servicios, la aceptación fue total, todos los encuestados respondieron de forma afirmativa lo que hace establecer que el Centro de Conciliación recibirá una gran acogida por parte de la personas que ya conocen la calidad de los servicios que presta la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander.

A continuación presentamos los resultados de la encuesta practicada a usuarios del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander que demuestran la veracidad las afirmaciones hechas anteriormente:

3.1 SEGÚN ENCUESTA REALIZADA:

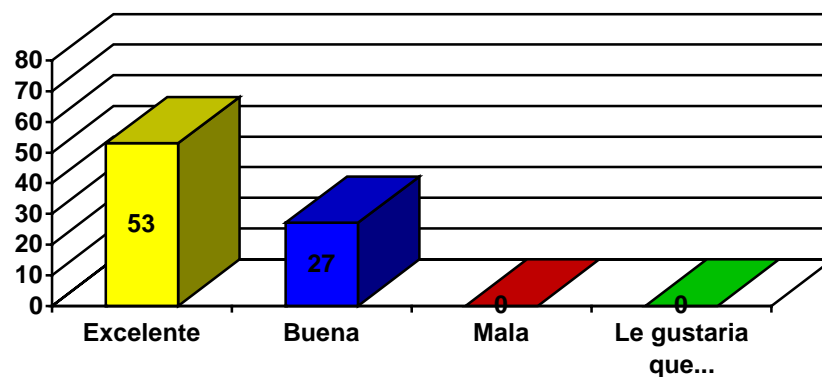
ENCUESTA USUARIOS CONSULTORIO JURIDICO.

MUESTRA: 80 Usuarios

2. ¿Cómo califica usted la atención recibida por parte de los estudiantes pertenecientes al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Mala
- d. Le gustaría que.....

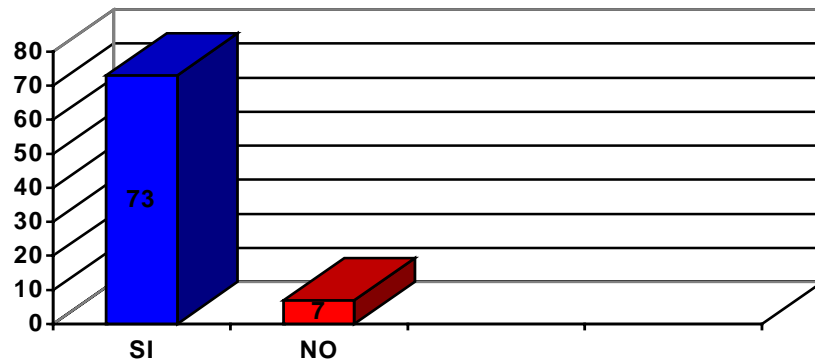
Gráfico 22. Tabulación Resultado Encuesta Usuarios Consultorio Jurídico Pregunta 2



6. ¿Estaría usted dispuesto a acudir a un Centro de Conciliación, para buscar solución a un problema de tipo jurídico?

- a. Si
- b. No

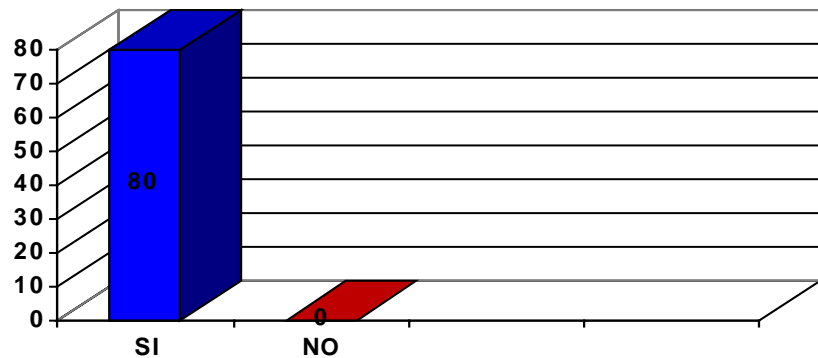
Gráfico 23. Tabulación Resultado Encuesta Usuarios Consultorio Jurídico Pregunta 6



7. En caso positivo, acudiría a un Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la única Universidad Pública que funciona en la región, como lo es la Universidad Industrial de Santander, donde lo atenderá de forma gratuita los estudiantes especialmente capacitados como CONCILIADORES?

- a. Si
- b. No

Gráfico 24. Tabulación Resultado Encuesta Usuarios Consultorio Jurídico Pregunta 7



Se les practico la encuesta a 80 usuarios del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, estas personas fueron atendidas por estudiantes miembros del citado quienes les brindaron su asesoría y

servicios en asuntos de tipo legal. El hecho que 53 de los usuarios encuestados calificaran como excelente la atención recibida en el Consultorio nos demuestra la elevada calidad del mismo así como la efectividad de las actividades desarrolladas en él, ninguno de los encuestados otorgó una calificación regular o mala, lo que a su vez nos refleja la satisfacción de los mismos, esto constituye un factor decisivo a la hora de escoger el lugar al cual se acudirá en caso de requerir una asesoría en un asunto que permita la Conciliación. De los 80 encuestados 73 se mostraron dispuestos a acudir a un Centro de Conciliación para buscar una solución ágil a sus conflictos, solo 7 respondió de forma negativa, la totalidad de los usuarios que respondieron de forma positiva aseguraron que en caso de requerir este servicio acudirían al Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, este resultado es producto de la calidad, eficacia y adecuado manejo que le brinda la Universidad a través de su Consultorio a los asuntos que conoce en el mismo, cualidades que así mismo caracterizarán al Centro de Conciliación

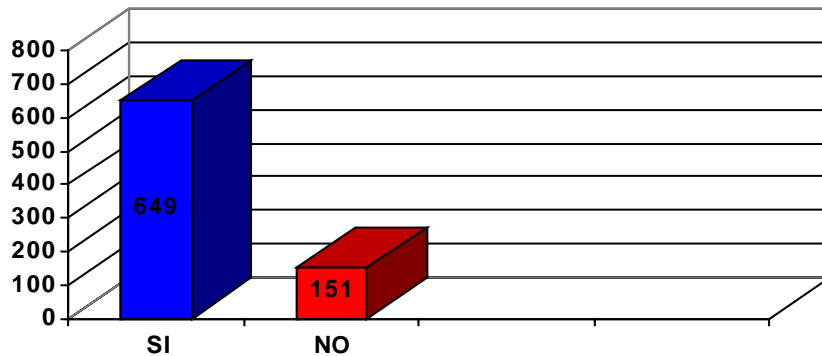
ENCUESTA DIRIGIDA A POBLACION EN GENERAL

MUESTRA DE POBLACIÓN: 800 Encuestados población general Bucaramanga.

9. ¿Estaría usted dispuesto a acudir a un Centro de Conciliación, para buscar solución a un problema de tipo jurídico?

- a. Si.
- b. No.

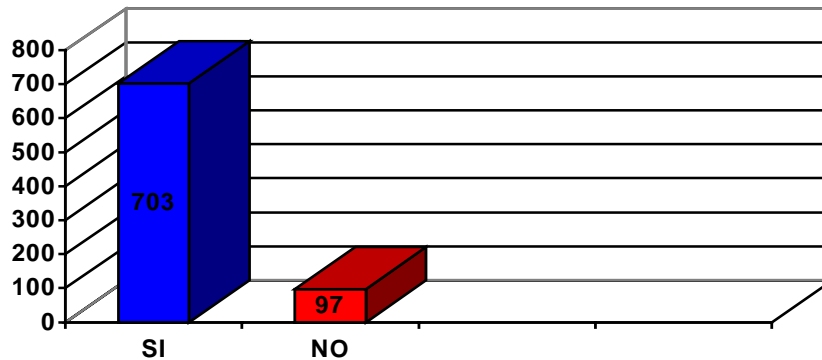
Gráfico 25. Tabulación Resultado Población General Pregunta 9



10. En caso positivo, acudiría usted a un Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho Universidad Industrial de Santander, donde lo atenderían en forma gratuita los estudiantes, especialmente capacitados como CONCILIADORES?

- a. Si
- b. No.

Gráfico 26. Tabulación Resultado Población General Pregunta 10



De igual forma, al tomar una muestra de 800 personas, y cuestionarlas sobre si acudirían en caso de requerirlo a un Centro de Conciliación, 649 respondieron de forma afirmativa, y fue una gran sorpresa hallar que al darles a conocer la intención de la Universidad Industrial de Santander de crear y poner en funcionamiento su propio Centro de Conciliación, muchas de las personas que en un principio respondieron de forma negativa,

decidieron cambiar su respuesta y afirmar que si estarían dispuestos a acudir a este espacio en cuanto perteneciera a esta Universidad, esto nos pone de manifiesto la reconocida efectividad de las actividades desarrolladas por la UIS, así como la calidad de los servicios que ella presta a los cuales la población de Bucaramanga y su área metropolitana confiaría sus problemas para buscar soluciones.

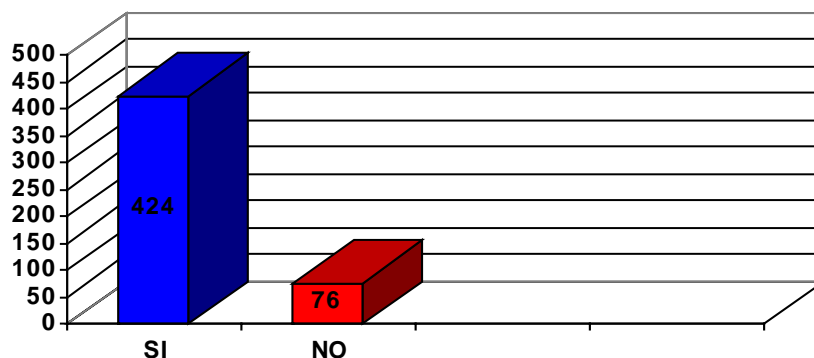
ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES UIS

MUESTRA DE POBLACIÓN: 500 Estudiantes UIS.

6. ¿Estaría usted dispuesto a acudir a un Centro de Conciliación, para buscar solución a un problema de tipo jurídico?

- a. Si.
- b. No.

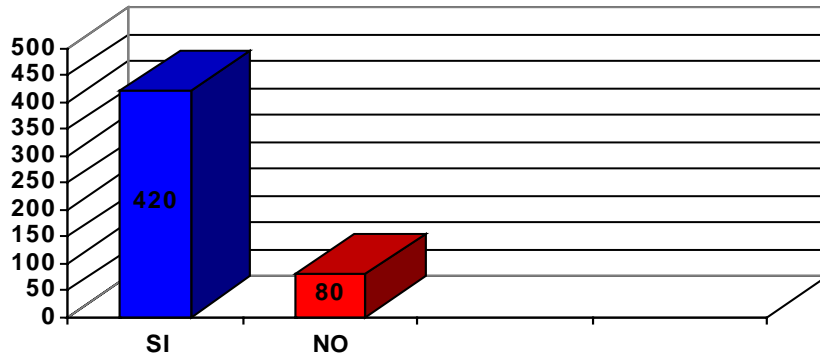
Gráfico 27. Tabulación Resultado Encuesta Estudiante UIS Pregunta 6



7. En caso positivo, acudiría usted a un Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho Universidad Industrial de Santander, donde lo atenderían en forma gratuita los estudiantes, especialmente capacitados como CONCILIADORES?

- a. Si
- b. No.

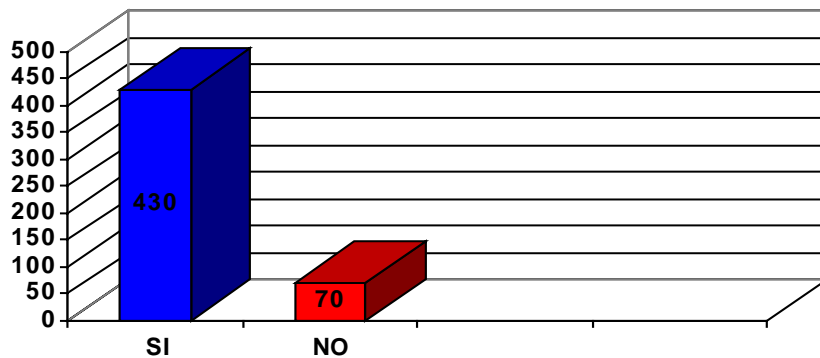
Gráfico 28. Tabulación Resultado Encuesta Estudiante UIS Pregunta 7



8. ¿Recomendaría usted el Centro de Conciliación que la Universidad Industrial de Santander va a poner en funcionamiento en el Consultorio Jurídico a otras personas?

- a. Si
- b. No

Gráfico 29. Tabulación Resultado Encuesta Estudiante UIS Pregunta 9



Se le practico la encuesta a 500 estudiantes de carreras de pregrado y postrado de la Universidad Industrial de Santander, con el fin de conocer el grado de aceptación y pertenencia de los estudiantes de nuestra universidad, de acuerdo a los resultados no fue visible la confianza que poseen los estudiantes en los diferentes espacios y actividades de la universidad así, como en los medios que nos brinda la ley para solucionar nuestros conflictos, esto en razón a que 424 de las personas encuestados estaría dispuestas a acudir a la Conciliación en caso de sufrir un conflicto de tipo jurídico que permita la practica de este mecanismo, en igual medida, asistirían al Centro de Conciliación de la Universidad a la cual pertenecen, esto porque conocen la calidad de la misma y de todos los servicios que ofrece, lo cual los lleva a asegurar que su Centro de Conciliación estará provisto de esta misma característica y allí encontraran un espacio y personal capacitado para poner en practica la Conciliación y lograr acuerdos amigables y efectivos, es por iguales razones que 430 de los encuestados recomendarían a sus amigos, familiares y conocidos los servicios del Centro de Conciliación adscrito a el Consultorio Jurídico de la UIS.

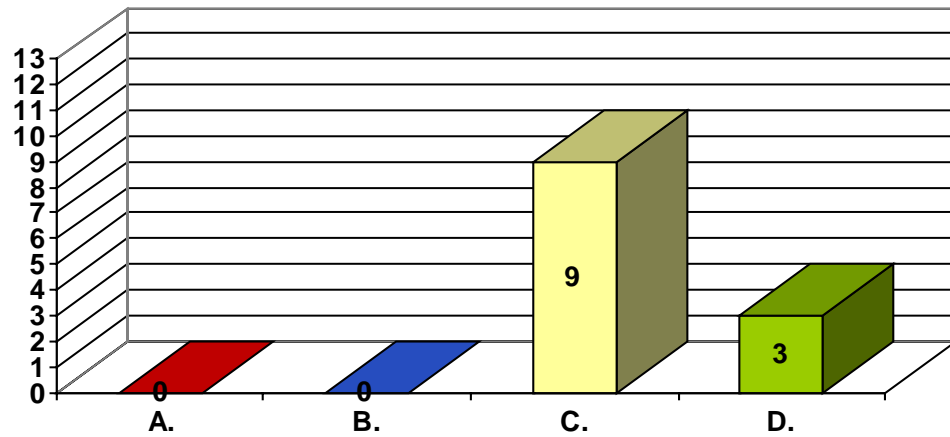
ENCUESTA DIRIGIDA A NOTARIOS

MUESTRA DE POBLACIÓN: 10 Notarías de Bucaramanga, y Las Notarías del Área Metropolitana (Girón, Floridablanca, Piedecuesta)

4. Con que frecuencia la capacidad económica del solicitante ha sido un impedimento para tratar un problema puesto a su consideración (En cuanto al costo que acarrea la conciliación por medio de Notarios):

- a. Siempre
- b. En la mayoría de los casos
- c. En algunas oportunidades
- d. Nunca.

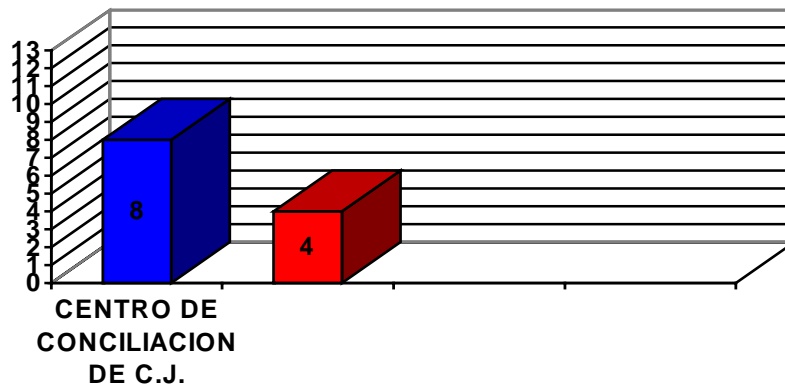
Gráfica 30. Tabulación Resultado Encuesta Notarios Pregunta 4



5. Ante dicha situación, ¿a que entidades remite usted estos casos?

- a. Un Centro de Conciliación adscrito a un Consultorio Jurídico
- b. Otros

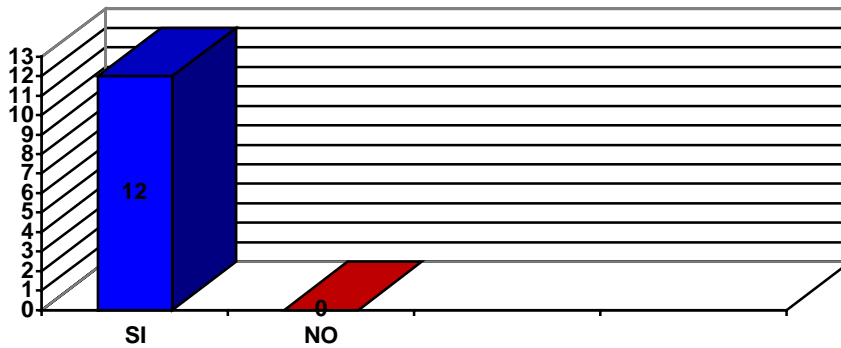
Gráfico 31. Tabulación Resultado Encuesta Notarios Pregunta 5



6. Teniendo en cuenta que la Universidad Industrial de Santander es la única universidad pública que funciona en la región, usted recomendaría este Centro de Conciliación para que atendiera los asuntos en los cuales existe dificultad económica del solicitante para ser atendido en su Centro.

- a. SI
- b. NO

Gráfico 32. Tabulación Resultado Encuesta Notarios Pregunta 6



De los notarios encuestados 9 afirmaron que en algunas oportunidades se han visto impedidos para realizar Conciliaciones a causa de la imposibilidad del solicitante de cancelar el valor correspondiente al servicio de Conciliación que se presta en las Notarías, aunque la mayoría de los usuarios de las Notarías conocen que allí las Conciliaciones tienen un valor, algunas personas que desean utilizar este mecanismo se han visto frenadas por su incapacidad económica, esto implica que teniéndose que el servicio de Conciliación no tendrá costo alguno en el Centro de Conciliación que deseamos crear y poner en funcionamiento estas personas podrán acudir a nuestras instalaciones y serán atendidas por los estudiantes especialmente capacitados, es precisamente por este motivo que 8 de los Notarios que se han visto enfrentados a esta circunstancia respondieron que ellos remitían al solicitante al Centro de Conciliación de un Consultorio Jurídico, TODOS los Notarios encuestados al ser informados de la intención de la Universidad de crear el Centro de Conciliación afirmaron que en caso de presentárseles esta situación no dudarían en recomendar el citado Centro de nuestra universidad, mencionando así mismo como razones para su respuesta la calidad, efectividad, y excelencia de la UIS en todas sus dependencias.

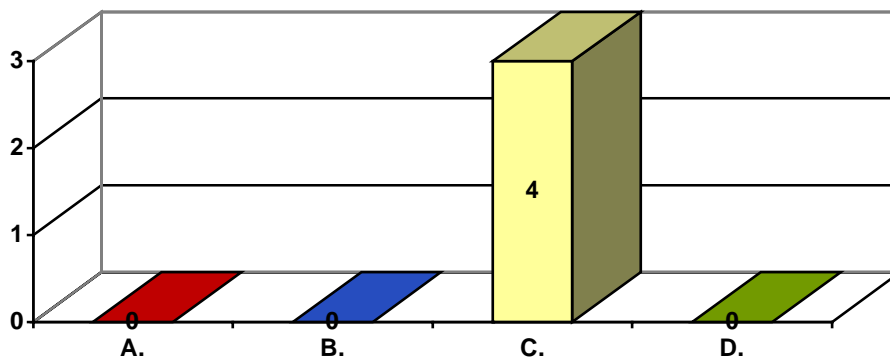
ENCUESTA DIRIGIDA A COLEGIO DE ABOGADOS Y CONSULTORIOS JURÍDICOS DE LA CIUDAD.

MUESTRA DE POBLACIÓN: Directora Colegio de Abogados de Bucaramanga, y Directores: Consultorio Jurídico UNAB, UCC, USTA.

2. ¿Con que frecuencia la congestión o falta de competencia del Centro de Conciliación que usted dirige ha sido un impedimento para tratar un problema puesto a su consideración?

- a. Siempre
- b. En la mayoría de los casos
- c. En algunas oportunidades
- d. Nunca.

Gráfico 33. Tabulación Resultado Encuesta Colegio de Abogados y Consultorios Jurídicos de la Ciudad Pregunta 2

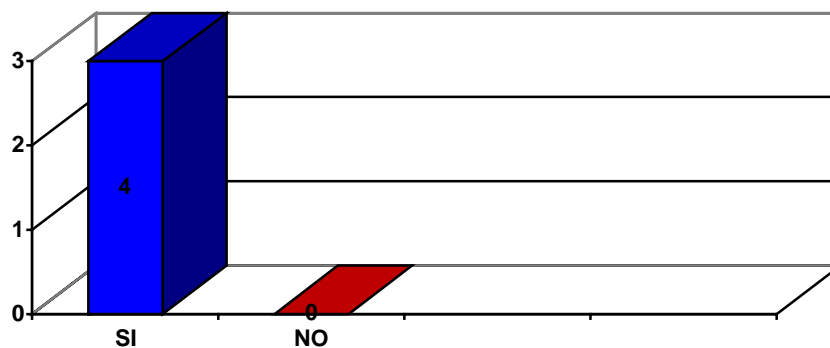


5. Teniendo en cuenta que la Universidad Industrial de Santander es la única universidad pública que funciona en la región, ¿usted recomendaría este Centro de Conciliación para que atendiera los asuntos en los cuales existe

dificultad económica o su competencia no le permite para ser atendido en su centro?

- a. SI
- b. NO

Gráfica 34. Tabulación Resultado Encuesta Colegio de Abogados y Consultorios Jurídicos de la Ciudad Pregunta 5



Se realizó una visita a cada una de las instalaciones de los Centros de Conciliación de el Colegio de Abogados y de los tres Centros adscritos a Consultorios Jurídicos de universidades que funcionan en la ciudad, en estos últimos sus directores afirmaron que en algunas oportunidades se han visto imposibilitados ya sea por congestión o falta de competencia, igualmente la Directora del Centro de Conciliación del Colegio de Abogados expuso que en algunas oportunidades la incapacidad económica del solicitante, dado el valor de la Audiencia de Conciliación, ha dificultado o impedido la practica de la misma, ante lo anterior preguntamos a los encuestados si recomendarían en los casos mencionados al Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la UIS, todos respondieron de forma positiva lo que nos da una amplia visión no solo de la necesidad de abrir nuevos espacios para que la comunidad pueda acceder a la Conciliación como mecanismo para la solución de sus conflictos, sino también de la credibilidad y confianza de que

goza la universidad frente a una entidad tan importante como el Colegio de Abogados e igualmente ante los demás Consultorios y Facultades de Derecho.

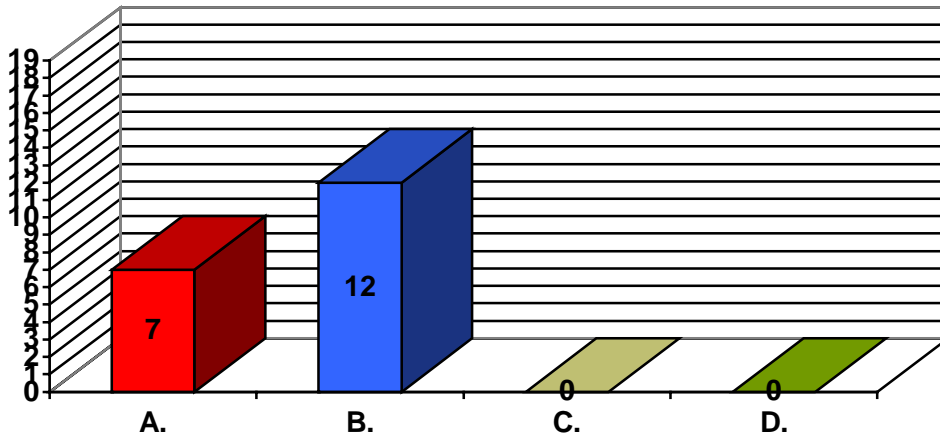
ENCUESTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS PÚBLICOS

MUESTRA DE POBLACIÓN: Jueces Civiles del Circuito, Municipales, Jueces Penales Municipales, Fiscales Locales y Seccionales, Magistrados, Jueces Laborales del Circuito, Inspectores Civiles de Policía, Defensor del Pueblo, Comisaría de Familia. (19 funcionarios en total)

3. Que concepto tiene usted de los estudiantes del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo

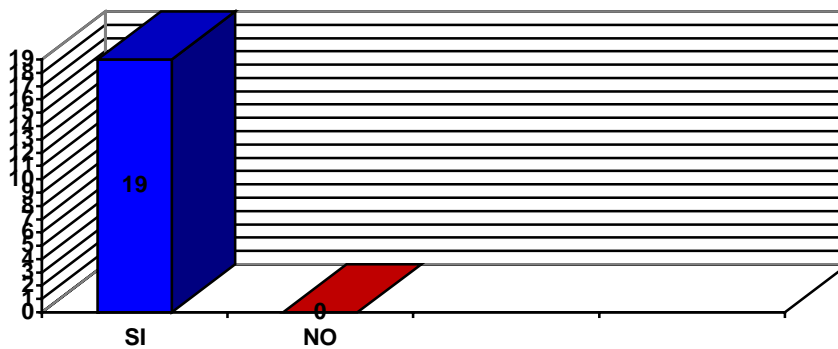
**Gráfica 35. Tabulación Resultado Encuesta Funcionarios Públicos
Pregunta 3**



4. Teniendo en cuenta que la Universidad Industrial de Santander es la única universidad pública que funciona en la región, usted recomendaría este Centro de Conciliación

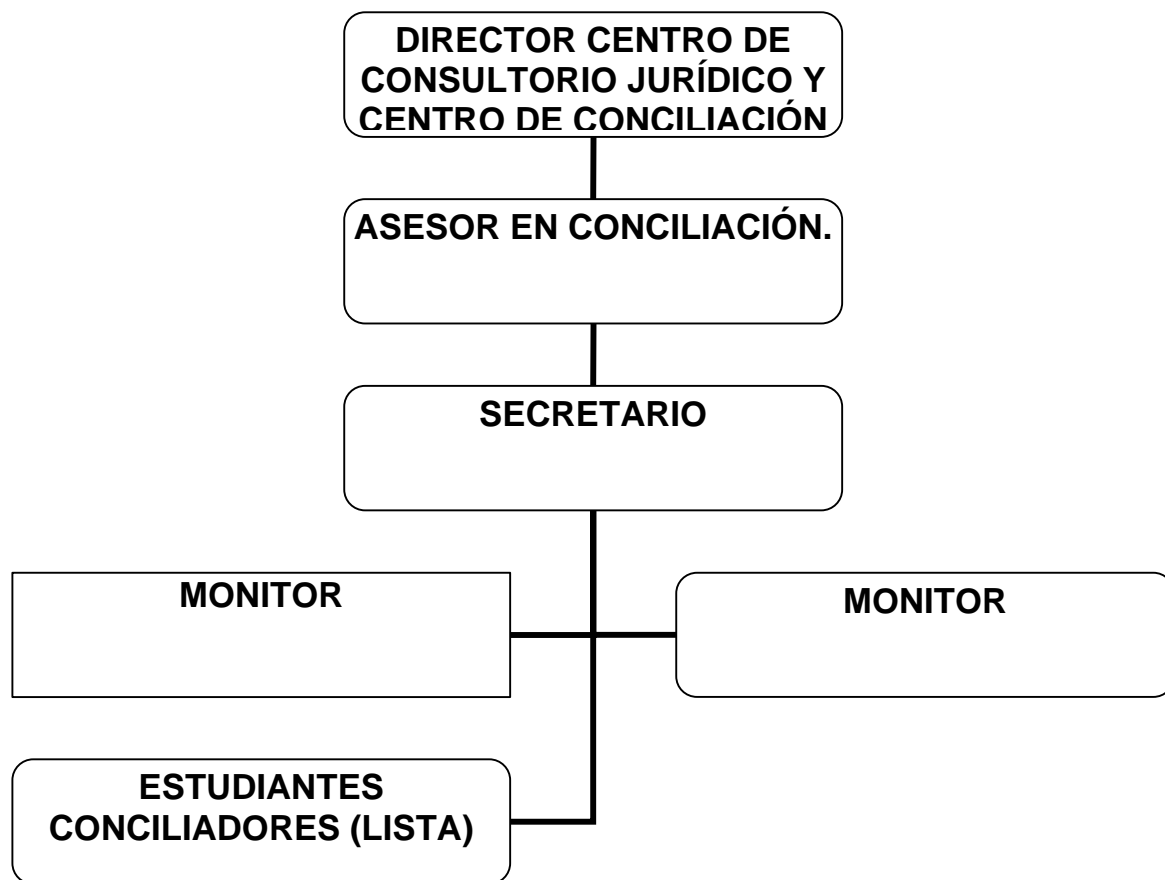
- a. Si
- b. No

**Gráfica 36 Tabulación Resultado Encuesta Funcionarios Públicos
Pregunta 4**



Ya anteriormente habíamos mencionado la excelente calificación que los funcionarios públicos encuestados otorgaron a los estudiantes del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, igualmente fueron cuestionados sobre si recomendarían el Centro de Conciliación del mismo, la respuesta fue un si unánime que es un orgullo para la institución y para el Consultorio y que deja claro la calidad de la educación y servicios prestados por este último, es favorable para el Centro contar con la credibilidad de los funcionarios públicos de la ciudad, su recomendación originará una gran demanda del servicio de Conciliación para el mismo.

4. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO



5. ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN

5.1 LEMA DE LA ESTRATEGIA

“Las diferencias nos acercan” se convitito en el lema central de la estrategia de divulgación de nuestro futuro Centro de Conciliación, el cual se incorpora a la comunidad bumanguesa y su Área Metropolitana, mediante radio (AM y FM) televisión (canal regional), prensa (Periódico Universitario – Boletines de prensa) y un plegable informativo.

OBJETIVOS:

- Por medio de la estrategia de divulgación de nuestro futuro Centro de Conciliación, pretendemos dar a conocer los servicios que se ofrecerán a la comunidad bumanguesa y de su Área Metropolitana (población objeto), indicando la forma de acceder a la Conciliación, la conveniencia, eficiencia, eficacia y efectividad de la herramienta como mecanismo alternativo para la solución de controversias.
- Por medio de esta campaña, buscamos ofrecer a la comunidad en general un escenario de dialogo, paz y entendimiento, respaldado por la calidad institucional UIS como única universidad publica del oriente Colombiano.
- De igual forma pretendemos informar a la comunidad sobre la posibilidad de evitar procesos o terminar los que tengan en curso, tomando directamente las decisiones que satisfagan sus intereses y necesidades de tal forma que sientan la realización de la justicia por su intervención

directa en la solución del problema y por lo tanto reservando a la actividad de los Jueces únicamente los asuntos que por su naturaleza sea solamente la majestad de la justicia en manos del Estado la que deba resolverlos y así contribuir con la descongestión, mejorando el servicio y dejando de experimentar el sentimiento de ausencia de justicia pues la Conciliación es una forma constitucional de garantizarla y alcanzarla porque se cuenta con la ayuda de un tercero, neutral y calificado llamado Conciliador, frente al que la UIS se ha preocupado e interesado en formar cabalmente.

5.2 MECANISMOS DE DIFUSIÓN

Con el propósito de dar cumplimiento al requisito exigido por el Ministerio de Interior y de Justicia, respecto del diseño y planeación de una Campaña de Divulgación y promoción de los servicios que se prestarán a la población objeto de nuestro futuro Centro de Conciliación, atendiendo los resultados de la investigación de ubicación del centro, tipología del conflicto y demanda del servicio, se ha diseñado una estrategia en la que se utilizaran como medios de difusión de este proyecto los recursos de la Universidad, entre los que encontramos:

5.2.1 UIS Stereo FM “La voz de la universidad”. UIS Stereo “La voz de la Universidad”, inicio transmisiones en Bucaramanga el 15 de marzo de 1995, con el objetivo de ser un medio educativo institucional de beneficio para la región de Santander.

Como emisora de interés público UIS Stereo, tiene como filosofía trabajar en la definición de los valores de la nacionalidad, la identidad, la preservación de la cultura y el respeto a la vida y a la libertad de las personas.

La programación autorizada por el Ministerio de Comunicaciones esta orientada a elevar el nivel educativo y cultural de los habitantes del territorio colombiano y a difundir los valores cívicos de la comunidad.

Su objetivo principal es la difusión de información específica que permita posicionamiento de imagen, formación de comunidad y enriquecimiento de los valores ciudadanos entre otros

La Escuela de Derecho y Ciencias Políticas, cuenta con un espacio dentro de la programación de la emisora Denominado “ACTUALIDAD JURIDICA” el cual se transmite los Jueves de 10:00 AM a 11:00 AM, dirigido y manejado por estudiantes de la carrera, convirtiéndose en un escenario de dialogo y de transmisión de conocimientos de tipo jurídico a los oyentes, que interactúan con los estudiantes.

Adicionalmente UIS Stereo tiene convenios internacionales de recepción satelital con las emisoras: Radio Nederland, Radio Canadá Internacional, Radio Francia Internacional y la Voz de los Estados Unidos de América.

La programación especializada se transmite durante 16 horas diarias y combina lo educativo con lo cultural y recreativo.⁵²

5.2.2 UIS Stereo AM “La Nueva Radio” 670 KHZ Banda Preferencial. La emisora UIS AM “La nueva Radio” 670Khz Banda Preferencial, inicio sus emisiones el 22 de mayo del año 2002, buscando constituirse en un medio educativo formal y de extensión para la comunidad del departamento de Santander.

⁵² Entrevista, Realizada al Dr. Iván Darío Montoya, Director Televisión. Radio y Televisión.

Su programación diaria es esencialmente musical y se destaca la difusión e interpretación del Folclor Colombiano, Andino y Latinoamericano que da identidad a los países de nuestra región y la realización de espacios de formación educativa, construcción de ciudadanía e identidad nacional.

Con moderna tecnología digital en transmisión y emisión, la emisora universitaria garantiza a sus oyentes y patrocinadores, amplia cobertura en municipios de Santander, esencialmente.

La programación del servicio autorizado por el Ministerio de Comunicaciones esta orientada a elevar el nivel educativo y cultural de los habitantes del territorio colombiano y a difundir los valores cívicos de la comunidad.

La programación especializada se transmite durante 13 horas diarias y combina lo educativo con lo cultural y recreativo.

La influencia de la programación de las emisoras UIS Stereo “La voz de la Universidad 96.9 FM” y “La Nueva Radio 670 Khz Banda Preferencial” sobre el consumo familiar es alta, en las mujeres prima influencia sobre categorías de consumo hogar y en los hombres en categorías de consumo personal, quienes particularmente coleccionan bienes como un intento de legitimar su poder y riqueza; adicionalmente su interés es brindar un respaldo patrimonial a su familia.

5.2.3 Canal Universitario (Televisión). Desde su fundación, el sistema de Telecomunicaciones de la Universidad Industrial de Santander TELEUIS, cuenta con un sistema de circuito cerrado de televisión, integrado por 60 puntos de recepción de señal ubicados en los diferentes centros académicos y administrativos del campus universitario principal.

El mayor incentivo para seguir trabajando incansablemente en procura de divulgación de mensajes educativos, lo constituye, el convenio realizado con la Asociación Recreativa de la Comuna Tres, por medio del cual sus habitantes tienen la posibilidad de recibir la señal del canal Teleuis.

Esta asociación, integra a personas residentes de trece barrios ubicados en el sector Norte de Bucaramanga (población objetiva de 40.000 personas) cuyos escasos recursos económicos, en la mayoría de casos, impiden el acceso a programas de educación formal.

Con gran sacrificio y trabajo, TELEUIS propone hoy la realización de series documentales y argumentales con contenidos educativos, culturales y recreativos, para la formación integral de los santandereanos.

Para tal efecto anexamos a la presente solicitud, Certificación otorgada por el Dr. Iván Darío Montoya director TELEUIS, quien manifiesta que una vez en funcionamiento el Centro de Conciliación UIS, por medio de los servicios ofrecidos por su dependencia, podremos tener acceso a la población de Bucaramanga y su Área Metropolitana, con el fin de difundir nuestro servicio⁵³.

5.2.4 Periódico Universitario “Cátedra Libre” – Boletines de Prensa UIS.

La división de prensa, adscrita a la rectoría de la Universidad Industrial de Santander, se ha querido vincular a la brindar un espacio para la divulgación de nuestro futuro Centro de Conciliación, mediante los 2 medios por los cuales se comunica a toda la Universidad (Periódico Institucional: Cátedra Libre – Boletines de Prensa)

⁵³ Fuente: Archivo TELEUIS: Radio y Televisión.

“Cátedra Libre” es el periódico Institucional de la Universidad Industrial de Santander desde hace 9 años. Desde el inicio de sus labores Cátedra libre entrega mensualmente 20.000 ejemplares a todas las dependencias de la Universidad (Escuelas, Facultades, Centros de Estudio y dependencias administrativas.), de igual forma 16.500 de estos ejemplares, circulan el primer domingo de cada mes en el Diario de más alta difusión de la Región de Santander Vanguardia Liberal.

El objetivo de Cátedra Libre, es dar a conocer la actividad académica, de investigación y cultural que se desarrolle al interior de la Universidad.

El periódico institucional, “Cátedra Libre” se compone de 20 páginas, tamaño tabloide en blanco y negro; su organización administrativa la encabeza un comité editorial el cual esta conformado por un representante de cada Facultad.

Mediante los BOLETINES DE PRENSA se dan a conocer a diario todas las actividades de la Universidad, los cuales se entregan en todas las dependencias de la Universidad y en los Medios de Comunicación de la Ciudad (Radio – Televisión) ⁵⁴

5.2.5 Plegable: “Las diferencias nos acercan”. Mediante la creación de un novedoso y llamativo plegable, pretendemos difundir los servicios que prestara el Centro de Conciliación a la población objeto ya determinada en relación a la topología del conflicto y demanda del servicio.

Este plegable contendrá:

⁵⁴ Entrevista: Dra. Sandra Ordóñez. Director División de Prensa UIS:

LEMA: “LAS DIFERENCIAS NOS ACERCAN”

IMAGEN

Alusiva a la Conciliación y a nuestro lema., representada por una escalera bidireccional que facilita el tránsito individual con sus respectivos intereses, necesidades y proyecciones, posibilitando la visualización de la solución del asunto.

Es una gráfica figurativa que permite el alcance o la maduración progresiva de las diferentes ideas de los respectivos participantes, vale decir como puede observarse, la imagen ofrece igualdad de condiciones para los sujetos intervinientes; su presentación en perspectiva sugiere la profundidad o la trascendencia del acuerdo finalizando con las iniciales objeto de la razón social que se está manejando, a manera de impronta en la seriedad de la oportunidad brindada por la Ley.

QUE SOMOS?

Somos una institución de origen constitucional y legal, adscrita al Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, que quiere brindarle un espacio a la comunidad para que accedan a la CONCILIACIÓN como un mecanismo que le permite solucionar de forma pacífica sus conflictos

NUESTRO OBJETIVO

El Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, busca establecer una relación con sus usuarios basada en:

- ✓ La confianza
- ✓ El respeto
- ✓ La creatividad y
- ✓ La persistencia para solucionar sus diferencias con otras personas por medio de un mecanismo efectivo como lo es la CONCILIACIÓN.

De esta forma queremos ser un foco de paz, que promueve el dialogo y la convivencia pacífica de la comunidad bumanguesa, y a su vez:

- ✓ Le permita un mejor acceso a la justicia,
- ✓ soluciones ágiles, eficaces y con plena validez legal a sus conflictos, sin necesidad de recurrir a vías jurídicas,
- ✓ y lo más importante, que le brindará entera satisfacción, pues los acuerdos que surgen en la conciliación, serán fruto del consenso y de la decisión de las partes, y así estarán adaptadas a sus necesidades.

¿CUALES SON LAS VENTAJAS DE NUESTRO CENTRO?

Aspiramos ser la mejor opción para la comunidad bumanguesa de escasos recursos económicos, garantizándoles:

- ✓ El elevado nivel de credibilidad, confiabilidad, y transparencia de un Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la UIS, la única universidad pública que funciona en la región.
- ✓ La calidad y preparación de conciliadores pertenecientes a la escuela de derecho de la Universidad Industrial de Santander.
- ✓ Total satisfacción de los usuarios, por la solución ágil, efectiva y oportuna de sus conflictos.
- ✓ Un escenario donde prima el respeto por el otro y la autonomía ciudadana.

¿QUE ES LA CONCILIACIÓN?

Es un Mecanismo de Solución de Conflictos a través del cual dos o mas personas gestionan por si mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado Conciliador.

En nuestro Centro el Conciliador, esta capacitado especialmente y formado, en la Escuela de Derecho de la UIS, para que sea un profesional del Derecho capaz de manejar conflictos, y guiar a soluciones definitivas que beneficien a las partes del mismo, cumpla sus necesidades y lo transcriban a un acta con plena validez jurídica.

La Conciliación, permite descongestionar y mejorar la justicia en Colombia, por eso vale la pena utilizarla como alternativa para resolver nuestros problemas en un ambiente extrajudicial que nos permite tomar las decisiones que pondrán fin a nuestras diferencias.

UBICACIÓN DEL CENTRO (Dirección y Teléfono- Fax)

Todos los medios de divulgación que se utilicen serán patrocinados y costeados totalmente por la UIS, garantizando la difusión del servicio y del Centro de Conciliación sin contratiempos, trabas o dificultades económicas.

Igualmente se pretende hacer una campaña de divulgación personal, contando con los estudiantes que estén cursando la asignatura de Sistemas Extraprocesales (Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos) para que organicen charlas a los estudiantes de todos los niveles en todas las carreras de la UIS y les presenten el Consultorio Jurídico con el Centro de Conciliación.

6. SISTEMA DE EVALUCIÓN Y SEGUIMIENTO

6.1 SISTEMA DE SEGUIMIENTO

El Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander velará por el cumplimiento de cada uno de los acuerdos y compromisos adquiridos por las partes en la conciliación alcanzada.

El Centro ha establecido o diseñado estrategias de seguimiento con el propósito de comprobar el acatamiento de las obligaciones asumidas por cada una de las partes al firmar el acta de conciliación, como las siguientes::

1. Un Libro de Control y Seguimiento, que contiene:
 - a. Numero del Acta de Conciliación
 - b. Asunto conciliado
 - c. Identificación de las partes:
 - Nombre completo
 - Cédula de ciudadanía
 - Dirección
 - Teléfono
 - d. Contenido del acuerdo, obligación por obligación en cuanto a modo, tiempo, lugar, cuantía.

2. Seguimiento Telefónico: Dos días antes de la fecha establecida para dar cumplimiento a la obligación pactada, el Estudiante Conciliador realizará una llamada telefónica a la parte obligada, con el fin de recordarle el compromiso adquirido, la fecha, el lugar y la hora del mismo.

Al día siguiente al señalado, se establecerá comunicación vía telefónica con la parte que se dispuso como beneficiario, para verificar el cumplimiento de la obligación.

Esta información se consignara en el libro de Control y Seguimiento, Los datos consignados se tendrán en cuenta al momento de establecer los diferentes indicadores de gestión.

3. Carta por Incumplimiento: En caso de presentarse el incumplimiento de la parte obligada, se enviará una carta a su domicilio, en la que se le invitará a asistir al Centro de Conciliación para exponer los motivos o inconvenientes, de igual forma en la comunicación, le serán recordadas las consecuencias derivadas del mismo y se le ofrecerá la asesoría jurídica que el usuario requiera para su caso.

6.2 CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS

Con base en los datos suministrados por los usuarios del Centro sobre el cumplimiento de los acuerdos establecidos en las Actas de Conciliación, y a los resultados del seguimiento realizado a los mismos por parte del Centro, los cuales se encontraran consignados en el libro de Control y seguimiento, se podrá determinar de forma exacta el número de acuerdos conciliatorios cumplidos en forma total y parcial, y aquellos en los cuales no hubo cumplimiento.

De acuerdo al resultado obtenido el Centro manejará un cuadro estadístico, que contemplará la información recaudada teniendo en cuenta los indicadores de gestión que serán mencionados posteriormente, es importante recordar que el Centro velará por el cabal cumplimiento de todos los acuerdos a que se llegue en Audiencias desarrolladas en el mismo, y que

prestará la asesoría jurídica pertinente a sus usuarios, para que en caso de inconvenientes puedan seguir manejando el conflicto a través de las alternativas de solución de conflictos extrajudiciales.

6.3 INDICADORES DE GESTIÓN

El Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander contara con un listado de indicadores de gestión tendientes a desarrollar la evaluación interna de la dependencia, atendiendo los parámetros establecidos por el Ministerio del Interior y de Justicia y de la Universidad.

Es importante señalar en este punto que la Universidad tiene un plan institucional de sistematización del Consultorio Jurídico a través de la Escuela de Ingeniería de Sistemas y que por lo tanto una vez montados todos los procesos y procedimientos y los reportes requeridos, se puede contar con una base de indicadores de gestión que marcaran la operatividad del Centro de Conciliación.

Entre los indicadores de gestión encontramos:

1. número de usuarios atendidos:

- de acuerdo al sexo: hombre – mujer
- atendiendo edad:
 - menores de 20 años
 - mayores de 20 años y menores de 40
 - mayores de 40 años y menores de 60
 - de 60 años en adelante
- atendiendo condiciones socio – económicas:
 - por ocupación u oficio
 - por estrato social

2. Tipo de Conflictos atendidos según características de los usuarios:
Por los parámetros anteriores
3. Tipo de conflictos atendidos según su área del Derecho:
 - civil
 - familia
 - penal
 - comercial
 - Policivo
 - Transito
 - Agrario

4. Número de acuerdos logrados según las características del usuario:
Con los parámetros determinados para los usuarios.
5. Número de acuerdos logrados según su área del Derecho:
 - civil
 - familia
 - penal
 - comercial
 - Policivo
 - Agrario
 - Transito

6. Número de Audiencias de Conciliación con imposibilidad de acuerdo.
7. Número de Audiencias no realizadas por inasistencia de alguna de las partes.

6.4 GRADOS DE SATISFACCIÓN

De acuerdo a los indicadores de gestión y el cumplimiento de los acuerdos determinados en el punto anterior el Centro de Conciliación elaborara

estadísticas tendientes a establecer el grado de satisfacción de los usuarios respecto a las diligencias adelantadas por el Centro.

De igual forma, se realizará mensualmente una encuesta por vía telefónica y personal a los usuarios que fueron atendidos durante el mes en el Centro de Conciliación, para sus efectos será seguido el siguiente formato:

**ENCUESTA TELEFÓNICA PARA DETERMINAR EL GRADO DE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO
CENTRO DE CONCILIACIÓN UIS**

IDENTIFICACION DEL USUARIO:

NOMBRE _____ C.C. _____

EDAD _____ OFICIO _____

DIRECCIÓN _____ TELÉFONO _____

DATOS DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

FECHA DE CELEBRACIÓN _____

NÚMERO DE ACTA _____

NOMBRE DEL CITANTE _____

NOMBRE DEL CITADO _____

ASUNTO: CIVIL _____ COMERCIAL _____ FAMILIA _____ PENAL _____

1. La obligación pactada en el Acta de Conciliación fue cumplida?

Si _____, No _____,

Parcialmente _____, Totalmente _____

¿Por que? _____

2. *En caso de responder de forma negativa la pregunta anterior, acudió usted nuevamente al Centro de Conciliación Adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de derecho de la Universidad Industrial de Santander, en busca de asesoría jurídica respecto al incumplimiento?*

Si____, No____

3. *Se encuentra satisfecho con la atención brindada a su inquietud?*

Si____, No____

¿Por que?_____

4. *De presentársele un nuevo conflicto que pueda ser atendido por un Centro de Conciliación, acudiría nuevamente a nuestro Centro?*

Si____, No____

¿Por que?_____

5. *Su concepto sobre el Conciliador:*

- ¿Qué esperaba?_____

- ¿Le hubiera gustado un cambio de conciliador?_____

- Si es así ¿Por qué no solicito el cambio de Conciliador?_____

6. *¿Cree que el Conciliador fue fundamental para llegar al acuerdo que consiguió?*

Si____, No____

¿Por que?_____

7. *¿En caso de verse involucrado en otro conflicto considera que la figura del Conciliador es importante para alcanzar la solución?*

Si_____, No_____

*¿Por que?*_____

8. *Si no se firmó acuerdo, sino por el contrario una Constancia de Imposibilidad de Acuerdo, ¿esta dispuesto a intentar nuevamente la Conciliación?*

Si_____, No_____

*¿Por que?*_____

6.5 MAPA DE RIESGOS

Se ha previsto que dentro del normal funcionamiento de un Centro de Conciliación pondrán presentarse ciertos inconvenientes que impidan su correcta labor, por esta razón el Centro a previsto algunos eventos que implican riesgo de presentarse, entre ellos encontramos:

1. Ausencia o inasistencia del Conciliador a la Audiencia de Conciliación: Además de las sanciones previstas por el Reglamento Interno del Centro de Conciliación por la inasistencia injustificada del Conciliador a la Audiencia esta no dejara de ser practicada, pues contamos con un mínimo de tres Conciliadores por turno.
2. Envío de citaciones: Con el fin de garantizar el envío de citación a Audiencia de Conciliación a la parte requerida, el Centro a previsto asumir el costo, a través de la remisión de las citaciones por medio de correo certificado. La citación contendrá, todo lo previsto por la Ley, a más de

contar con una carta perfectamente modelada que incite a la utilización del servicio y que abra las puertas al Centro de Conciliación a las personas que por primera vez están siendo citadas.

3. Salas de Audiencias: En el evento de presentarse congestión y por tanto falta de lugar o espacio para ser llevada a cabo la Audiencia de Conciliación, el Centro además de contar con las cuatro (4) salas que han sido dispuestas para este fin, la Sede UIS Bucarica, lugar de ubicación de nuestro futuro Centro, cuenta con tres (3) auditorios los cuales podrán ser adecuados de forma rápida para adelantar allí la diligencia. Estos auditorios son: El Salón Río de Oro, Salón Santander, Y Salón la Hormiga, lo cuales también podrán ser utilizados en el evento en que se realice una Audiencia con un gran número de personas.

6.6 QUEJAS Y RECLAMOS

El Centro de Conciliación contara con toda una infraestructura administrativa, respaldada por un reglamento que contiene el Código de Ética del Centro de Conciliación y por lo tanto el Régimen de Sanciones y procedimiento especial en caso de faltas leves o graves.

Dentro de la medida del grado de satisfacción del usuario se estará atento para recibir sugerencias, quejas y reclamos de todos los usuarios en busca de la armonía en las relaciones de todos los actores del proceso de Conciliación.

El Director del Centro de Conciliación y el Asesor de Área pueden ser abordados por el público en general que en forma permanente estar en contacto con la Secretaria y los Monitores.

Existirá el “Buzón de sugerencias” y se llevara un estricto control sobre quejas y reclamos en un libro radicador, para su oportuna respuesta y corrección, igualmente que de las verbales se llevara el mismo control relacionándolas en el libro correspondiente con el resumen del acontecimiento y el manejo dado.

Las quejas y reclamos serán clasificadas para efectos de su estudio ante la Directora en caso de constituir faltas disciplinarias de acuerdo al Reglamento Estudiantil, o al Reglamento Interno del Centro de Conciliación.

7. PROGRAMA DE EDUCACIÓN CONTINUADA

7.1 CAPACITACIÓN PARA ACTUAR COMO CONCILIADORES UNIVERSITARIOS

Para garantizar la preparación y actualización de los funcionarios y personal del Centro de Conciliación, la Universidad ha establecido la realización semestral, es decir dos (2) veces por año, de una capacitación interna para los estudiantes que ingresaran a la practica de Consultorio Juridico, sobre temas referentes a los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y Gerencia de Recursos, es importante recordar además, que dentro del pensum de la Carrera de Derecho, se encuentra incluida la materia: “Sistemas Extraprocesales: Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos”, la cual es obligatoria para los estudiantes de noveno semestre.

De esta manera, el Centro de Conciliación busca que sus miembros mantengan en constante actualización sus conocimientos sobre los M.A.S.C, otorgándoles la capacitación necesaria para que puedan brindar un excelente servicio de Conciliación a los usuarios del Centro.

Dentro del programa de Capacitación que se va a desarrollar en la Universidad Industrial de Santander, se deberá incluir los siguientes temas, considerando que su estudio y análisis es fundamental para la preparación de los Estudiantes Conciliadores:

1. Teoría y Dinámica del Conflicto
2. Técnicas y habilidades de comunicación
3. Origen de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos
4. La Conciliación

5. Características y diferencias de la Conciliación frente a los demás Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
6. El conciliador: actitudes y valores
7. Régimen Disciplinario e Inhabilidades de los Conciliadores
8. El Perdón
9. El Acta de Conciliación: su Importancia, Aspectos jurídicos y Efectos.
10. La Conciliación en agrario
11. La Conciliación en laboral
12. La Conciliación en penal
13. La Conciliación en familia
14. La Conciliación en civil y comercial
15. La Conciliación en Derecho Político
16. La Audiencia de Conciliación: Fases y Técnicas

7.2 CONFERENCIAS DE ACTUALIZACIÓN

De acuerdo a la evolución del tema de las soluciones extrajudiciales se programarán conferencias permanentes de actualización y se buscará traer expertos en la materia para que los estudiantes conozcan lo que sucede en otros sitios del país y las experiencias vividas.

Se procurará estar en permanente contacto con el Ministerio de Interior y de Justicia para efectos de conocer las modificaciones, nuevas propuestas y recomendaciones para el servicio y se transmitirá en forma permanente vía cartelera a los estudiantes, pues se contará con una cartelera de información constante en el Centro de Conciliación.

Se buscare obtener el aval por parte de la UIS para ser coordinada por el Centro de Conciliación la capacitación de Conciliadores profesionales.

Para la primera capacitación, es decir, para conformar la lista de conciliadores que se envía adjunta a este estudio, se realizó un Convenio Interinstitucional con la Universidad Autónoma de Bucaramanga, con el cual nuestros estudiantes participaron en el Curso de Capacitación de Conciliadores Universitarios realizado en esta universidad, y recibieron la certificación por parte del Consultorio Jurídico de la misma, esto por cuanto la Universidad no había implementado aún su propio curso de capacitación, el que se prevé comenzará a practicarse a finales del primer semestre de 2005.

8. RECURSOS

8.1 RECURSOS LOGÍSTICOY FÍSICOS

El Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, en su afán de garantizar la excelencia en la prestación del servicio de conciliación ha adecuado un espacio físico que brinda al usuario y al personal de nuestro futuro Centro, todas las condiciones necesarias para poder llevar a cabo la Audiencia de Conciliación en un ambiente caracterizado por la comodidad, confiabilidad, seguridad y reserva necesaria.

Las instalaciones previstas para el funcionamiento de nuestro Centro de Conciliación nos permitirán ofrecer un servicio eficiente y eficaz a la comunidad bumanguesa que pone en nuestro conocimiento sus conflictos para ser tratados por medio de la Conciliación.

La infraestructura adecuada para el Centro de Conciliación se encuentra ubicada en la Calle 35 número 19 – 02 del centro de Bucaramanga, sede UIS Bucarica, frente al parque Santander icono cultural de la ciudad, y junto a importantes instituciones como la Cámara de Comercio de Bucaramanga, la Iglesia de la Sagrada Familia, el Centro Internacional de Negocios la Triada, el Banco de la República, el Banco Popular, el Club del Comercio, y el Banco Granahorrar entre otros (Véase el Anexo A).

En las fotografías anexas al presente trabajo de grado es posible apreciar la entrada al Edificio Sede UIS Bucarica, su parqueadero y al fondo los edificios de la Cámara de Comercio, Granahorrar y la Catedral de la Sagrada Familia (Véase el Anexo A).

Su acceso principal se encuentra sobre la carrera 19, con parqueadero propio y vigilancia permanente, en dicha entrada podemos apreciar el nombre del edificio donde nos encontramos, junto con el logo de la Universidad industrial de Santander (Véase el Anexo A).

Una vez se ingresa a la sede UIS Bucarica, el usuario se encuentra con elementos propios de la Universidad, como su logo y la placa de creación del edificio (Véase el Anexo A).

Ya en el edificio el usuario encontrará en el costado derecho del mismo, la puerta de acceso al **CONSULTORIO JURÍDICO Y AL CENTRO DE CONCILIACIÓN**, debidamente identificadas (Véase el Anexo A).

Nuestro Centro de Conciliación se encuentra totalmente equipado con los elementos y herramientas necesarias para garantizar su correcto funcionamiento y el cumplimiento de los objetivos trazados. Para lo cual contamos con:

- Cuatro (4) salas, completamente adecuadas para llevar a cabo Audiencias de Conciliación; dos (2) de ellas ubicadas en el primer piso del edificio Sede UIS Bucarica, y las otras dos (2) en el segundo piso del mismo, cada una de estas salas se encuentra equipada con: una mesa redonda, cinco (5) sillas, una mesa para computador (con silla) y su respectivo equipo.

Al ingresar al Centro de Conciliación, a cinco metros (5mts) aproximadamente de la puerta de acceso encontramos la entrada a dos (2) de las salas de Conciliación y a la izquierda de las mismas se aprecia la Dirección del Centro (Véase el Anexo A).

De igual forma en las fotografías anexas podemos apreciar el interior de las salas de Conciliación, constatando que cada una de ellas se encuentra debidamente equipada (Véase el Anexo A).

Secretaria Administrativa: En el costado Derecho del Centro de Conciliación y junto a la entrada del mismo, encontramos la Secretaria Administrativa, la cual se encuentra dotada de un computador, línea telefónica, acceso a Internet, fax e impresora en línea con las salas (Véase el Anexo A).

Archivador: Con el fin de tener un espacio seguro y organizado, en el cual se puedan archivar las Actas, Constancias, libros y demás documentación inherente al funcionamiento del Centro, se ha adecuado un archivador completamente cerrado y acceso restringido (Véase el Anexo A).

- Biblioteca: Contamos con una Biblioteca, la cual en la actualidad se encuentra en proceso de recopilación de textos alusivos a los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, los cuales están a disposición de los Estudiantes Conciliadores para su consulta.
- Sala de espera: Contamos con un espacio adecuado para que los usuarios esperen cómodamente ser atendido por parte de los Estudiantes Conciliadores y el personal administrativo del Centro (Véase el Anexo A).
- Cartelera: Se ha destinado una cartelera en la cual se publicara permanentemente, el reglamento del Centro de Conciliación, la Lista de Conciliadores, sus turnos y el cronograma de Audiencias de Conciliación semanal, así como los demás documentos que sean de interés general referentes al Centro (Véase el Anexo A).

- Dirección: Para la Dirección del Centro, se ha adecuado una oficina ubicado dentro del Centro de Conciliación y debidamente equipada (Véase el Anexo A).

Por todo lo anterior consideremos que contamos con las instalaciones y el equipo necesario para garantizar el eficaz funcionamiento y prestación de los servicios que prevé ofrecer el Centro de Conciliación.

8.2 RECURSOS FINANCIEROS

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 Nacional⁵⁵, la Ley 23 de 1.991,⁵⁶ la Ley 446 de 1.998⁵⁷, el Decreto 1818 de 1.998, la Ley 640 de 2.001,⁵⁸ 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.

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

⁵⁵ COLOMBIA. Constitución Política de Colombia. Bogotá Leyer, 2002. artículo 116 inciso final

⁵⁶ Ley 23 de 1991: Ley de Descongestión Judicial.

⁵⁷ Ley 446 de 1998

⁵⁸ Ley 640 de 2001: Por la cual se modifica la ley 446 de 1998.

preceptuado dirigiéndose su actividad esencialmente a personas de escasos recursos y población vulnerable en general.

La Universidad Industrial de Santander costea totalmente el mantenimiento y abastecimiento de las dependencias de la Escuela de Derecho, como lo es el Consultorio Jurídico y lo será el Centro de Conciliación adscrito al mismo, por lo anterior la Universidad sufragara todos los gastos de operación y funcionamiento de nuestro Centro de Conciliación, los cuales serán suministrados de manera permanente por la misma

8.3 LISTA DE CONCILIADORES

La Escuela de Derecho y Ciencia Política, con el fin de lograr la capacitación de los primeros Conciliadores de nuestro futuro Centro de Conciliación ha suscrito Convenio Interinstitucional con la Universidad Autónoma de Bucaramanga, entidad de educación superior encargada de brindar la capacitación en Conciliación a los estudiantes de nuestra Universidad.

Para tal labor fueron convocados los estudiantes de Octavo y Noveno Semestre de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la UIS, obteniendo un total de 16 estudiantes que aprobaron la capacitación (Véase el Anexo C).

Lista de Estudiantes Conciliadores:

1. VLADIMIR MARTINEZ BELLO
C.C. 91.516.910 de Bucaramanga.
C.U. 2005318

2. CRISTIAN DAVID AFANADOR VILLAMIZAR

C.C. 88.248.998 de Cúcuta.

C.U. 2005793

3. CLAUDIA BIBIANA TORRES MOGOLLON

C.C. 40.031.402 de Tunja

C.U. 2005593

4. MARIA JOSE DAVID AARON

C.C. 63.530.282 de Bucaramanga

C.U. 2005952

5. MAURICIO MOLANO NIÑO

C.C. 91.517.033 de Bucaramanga

CU. 205955

6. ADRIANA CRISTINA LARA GUERRERO

C.C. 63.528.162

C.U. 2005279

7. ERIJAZMINA ORTIZ MAJARRES

C.C. 63.5525.586 de Bucaramanga.

C.U. 2005436

8. CHANEL ROCIO LOPEZ ALDANA

C.C. 63.536.998 de Bucaramanga.

C.U. 2006313

9. HUMBERTO SALAZAR GARCIA

C.C. 13.724.380 de Bucaramanga.

C.C. 1994636

10. JESSE MOISES GUTIERREZ HERRERA
C.C. 8.850.702 de Cartagena
C.U. 2000210

11. ANGELA MARTINEZ ROJAS
C.C. 63.549.624 de Bucaramanga
C.U. 2007349

12. JOSE ALEXANDER PORTILLA
C.C. 13.871.043 de Bucaramanga
C.U. 1994631

13 YOLIMA RODRIGUEZ LOPEZ
C.C. 63.552.836 de Bucaramanga.
C.U. 2005794

14 NANCY ROCIO GOMEZ MARIN
C.C. 37.707.547 de Bucaramanga.
C.U. 2005223

15. MAURO ROLANDO PEÑA PARDO
C.C. 74.245.000 de Bogota.
C.U. 2005955

16. ISIDORA SANTOS DIAZ
C.C. 28.131.749 de Bucaramanga.
C.U. 2005792

9. REGLAMENTO INTERNO CENTRO DE CONCILIACIÓN

REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN ADSCRITO AL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER – UIS-

CAPÍTULO I

DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN

ARTÍCULO 1. Definición: 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 auto composición fundamento de la gestión de justicia, contribuyendo con la convivencia pacífica y la descongestión de la jurisdicción.

CAPÍTULO II

DE LA MISIÓN Y LA VISIÓN

ARTÍCULO 2. Misión: Es misión del Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia política de la UIS:

- 1) 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.
- 2) 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 desjudicializado para la solución de conflictos.
- 3) 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.
- 4) Formar conciliadores, para que presten sus servicios al Centro de Conciliación y actúen como tales en los asuntos sometidos a su consideración.
- 5) 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.
- 6) Generar conocimientos mediante la investigación de desarrollo y apropiación de metodologías de muy alta calidad, aplicables en la solución de conflictos.

- 7) Dirigir estudios y realizar programas tendientes a la solución extrajudicial de conflictos.
- 8) Coordinar programas con entidades que desarrollen actividades afines.
- 9) Educar a las comunidades en el uso de los Centros de Conciliación;

ARTÍCULO 3. Visión: Es visión del Centro de Conciliación ser una institución líder en la prestación del servicio de Conciliación y en la promoción de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, teniendo como base el dialogo y la comunicación.

- 1) Organizar y promover programas, procedimientos que medien la normatividad y la proyección del Centro de Conciliación
- 2) Controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos, planes y programas de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos;
- 3) Difundir el conocimiento, experiencias relevantes, información y recursos que sirvan de apoyo para el mejoramiento de la solución de conflictos;

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

- 1) Actuar como conciliador para promover arreglos extrajudiciales en las controversias que, de acuerdo con la Ley, puedan ser resueltos mediante este mecanismo ante el Consultorio Jurídico.
- 2) Propender por la generalización, agilización, mejora y divulgación de la Conciliación, como alternativa extrajudicial para la solución de los conflictos,
- 3) Desarrollar programas de capacitación continuada en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, y acreditación de conciliadores

prestando además en este campo la colaboración que sea necesaria a otros Centros de Conciliación.

- 4) Colaborar con las autoridades municipales, administrativas y de Policía para la prestación en las dependencias de éstas, del servicio de Conciliación por estudiantes delegados destacados especialmente para tal efecto.
- 5) Servir como evaluadores neutrales de casos, calificando jurídicamente el asunto, para recomendar la mejor alternativa para la solución de conflictos.

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

ARTÍCULO 6. Atención al Público: El Centro de Conciliación prestara sus servicios a la comunidad continuamente en el periodo académico de los estudiantes de Consultorio Jurídico que será señalado en cada semestre y publicado en lugar visible de la Secretaría.

El horario de atención al público será de 8:00 de la mañana a 4:00 de la tarde, en jornada continua.

CAPÍTULO III

DE LOS INDICADORES

ARTÍCULO 7. Indicadores: Se entiende por indicadores del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico aquellos que definirán el cumplimiento

de las metas y objetivos del mismo. Se trabajará con indicadores de gestión, de proceso, de resultados y gráficos secuenciales.

CAPÍTULO IV

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

ARTÍCULO 8. Estructura: El Centro de Conciliación es una dependencia de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander adscrito al Consultorio jurídico, que contará con el siguiente personal administrativo y académico

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

CAPÍTULO V

DEL COMITÉ ASESOR

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

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

- 6) Hará las veces de Secretario del Comité Asesor el Secretario Administrativo del Centro de Conciliación.

Los integrantes deberán asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas por el Director del Centro de Conciliación o el Director de Escuela y las decisiones se adoptarán por mayoría de votos de los asistentes.

ARTÍCULO 10. Funciones: Son funciones del Comité Asesor:

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

CAPÍTULO VI

DE LA DIRECCIÓN

ARTÍCULO 11. Dirección del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico: Al frente se encuentra el Director del Consultorio Jurídico.

ARTÍCULO 12. Funciones del Director: Al Director del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico le corresponden las siguientes funciones:

- 1) Elaborar los planes de trabajo para el funcionamiento del Centro de Conciliación, y someterlos, a la correspondiente aprobación por parte del Director de Escuela.
- 2) Las propias de la Dirección administrativa y académica del Centro de Conciliación, de acuerdo a lo que establezca la ley, los estatutos de la Universidad y el presente reglamento interno.
- 3) Definir las políticas y trazar pautas para el cumplimiento de la gestión encomendada por la Ley y por la Universidad, para cumplir los objetivos propuestos en el proyecto institucional y el proyecto del Centro de Conciliación, los cuales se definirán para cada anualidad, en conjunto con el estamento Directivo que determine el Reglamento de la Universidad.
- 4) Suscribir todas las constancias y certificados que dispone la Ley sobre las actuaciones adelantadas en el Centro de Conciliación.
- 5) Representar a la Universidad por delegación de las autoridades académicas de la misma en reuniones nacionales e internacionales relacionadas con los asuntos de su competencia como Director del Centro de Conciliación del Consultorio jurídico;
- 6) Adoptar sistemas o canales de información interinstitucional para la ejecución y el seguimiento de los programas y proyectos del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico;
- 7) Presentar los informes de labores al Director de la Escuela de Derecho y al Ministerio del Interior y de Justicia y demás autoridades administrativas y judiciales que lo soliciten de acuerdo a lo previsto por la Ley.;
- 8) Convocar y presidir el Comité Asesor del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico a reuniones ordinarias y extraordinarias;
- 9) Ejercer estricta vigilancia en el cumplimiento de las funciones y deberes de los docentes, profesores catedráticos y personal del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, para efectos de

ejecutar y supervisar lo concerniente a los horarios de trabajo, autorizaciones de ausencias y régimen disciplinario.

- 10) Vigilar que los servicios que presta el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico se realicen en forma eficaz y conforme a la normatividad.
- 11) Abrir la convocatoria para la elección de los monitores del Centro de Conciliación, que serán elegidos por el Comité Asesor del Centro de Conciliación.
- 12) Proponer el desarrollo de programas de capacitación, difusión e investigación legal y reglamentaria, dirigida tanto a Conciliadores como a particulares sobre Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
- 13) Definir sobre impedimentos y recusaciones de los Conciliadores.
- 14) Las demás que señalen los estatutos y reglamentos.

CAPÍTULO VII

DE LA SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

ARTÍCULO 13. Denominación del Cargo: Secretaría Administrativa del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico.

ARTÍCULO 14. Funciones del Secretario Administrativo: Son funciones del secretario administrativo del Centro de Conciliación, las siguientes:

- 1) Recibir y radicar las solicitudes de Conciliación.
- 2) Entregar las constancias expedidas por los Conciliadores a los usuarios que las soliciten.
- 3) Radicar las Actas de Conciliación y las Constancias, llevando con diligencia y cuidado los libros que ordene la Ley.
- 4) Recibir, controlar y orientar a las personas que ingresen al Centro de Conciliación de acuerdo con la naturaleza y materia de la consulta.

- 5) Llevar bajo su entera responsabilidad el Archivo general del Centro de Conciliación.
- 6) Llevar todos los libros reglamentarios del Centro de Conciliación.
- 7) Hacer las veces de Secretario del Comité Asesor.
- 8) Controlar la asistencia de los Conciliadores a las audiencias, vigilar el proceso de citación de los usuarios a las audiencias, velar por los turnos de los conciliadores y elaborar el calendario de audiencias de acuerdo a la disponibilidad de salas.
- 9) Colaborar en la elaboración de cartas, oficios y demás documentos que requiera el Centro de Conciliación para su eficiente funcionamiento.
- 10) Administrar la distribución de la papelería, velar por el mantenimiento de todos los útiles y equipos e implementos de trabajo al servicio del Centro de Conciliación.
- 11) Colaborar con la realización de los cursos de Conciliación dictados a los Conciliadores universitarios y demás que se programen.
- 12) Elaborar las estadísticas semestrales de las audiencias y diligencias celebradas en el Centro de Conciliación.
- 13) Las demás funciones que resulten de la naturaleza misma del cargo.

CAPÍTULO VIII

DEL ASESOR EN CONCILIACIÓN

ARTÍCULO 15. Asesor en Conciliación: Debe ser un Abogado titulado, con experiencia en Conciliación, designado por el Director de la Escuela de Derecho y Ciencia Política, encargado de orientar la asesoría en el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico.

ARTÍCULO 16. Funciones del asesor en Conciliación: Son funciones del asesor en Conciliación del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, además de las señaladas en el Reglamento Docente, las siguientes:

- 1) Designar el Conciliador para cada solicitud.
- 2) Asesorar al estudiante en todo lo referente a la perfecta realización y culminación de la audiencia de Conciliación.
- 3) Firmar las Actas y las Constancias junto con el Conciliador y los usuarios de acuerdo a lo ordenado por la Ley.
- 4) Revisar y autorizar los asuntos de acuerdo con los informes de los estudiantes y con la competencia del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico,
- 5) Participar en los talleres de inducción que señale la Dirección del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico con ocasión del ingreso de los nuevos alumnos;
- 6) Dictar y coordinar conferencias, programar reuniones y mesas redondas con los estudiantes.
- 7) Diseñar y ejecutar en consenso con el Director del Centro de Conciliación, las pautas y políticas que deberán seguirse en su área en busca de una mayor eficacia en el servicio y la capacitación de los estudiantes.
- 8) Revisar y verificar el cumplimiento de los requisitos de forma de las Actas de Conciliación para formalizar su registro ante el Director del Centro de Conciliación y posterior radicación.
- 9) Controlar la existencia, manejo, disposición de los libros radicadores que se lleven en el Centro de Conciliación.
- 10) Atender a los usuarios del Centro de Conciliación que requieran una asesoría profesional, que presenten quejas o inconformidad con el servicio.

- 11) Vigilar y controlar personalmente el normal transcurso de las gestiones conciliatorias estando atento a la emisión de medidas sancionatorias cuando la situación lo amerite.
- 12) Integrar las listas de Conciliadores cada semestre.
- 13) Organizar los turnos de atención a los usuarios por parte de los Conciliadores.
- 14) Velar por la correcta y racional utilización de las salas para garantizar un servicio ágil y eficiente controlando el término de duración del trámite de una Conciliación.
- 15) Evaluar el desempeño de los Conciliadores y Monitores.
- 16) Firmar la correspondencia relacionada con el seguimiento del cumplimiento de los Acuerdos.
- 17) Las demás que sean compatibles con la naturaleza del cargo.

CAPÍTULO IX

DE LOS MONITORES

ARTÍCULO 17. Definición: Son monitores del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico los estudiantes y los egresados de la Escuela de Derecho y Ciencia Política, que cumplan con los requisitos establecidos en el artículo siguiente, encargados de acompañar y complementar la actividad del estudiante conciliador en práctica.

ARTÍCULO 18. Requisitos: Para ser monitor del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico se requiere:

- 1) Ser egresado con Licencia Temporal para el ejercicio profesional de Abogado o estudiante de décimo nivel de la carrera de Derecho de la Universidad Industrial de Santander;
- 2) Acreditar la calidad de Conciliador;

- 3) Haber realizado practica de Consultorio Jurídico como Conciliador con excelente rendimiento.
- 4) Haber obtenido un promedio ponderado igual o superior a tres punto ocho (3.8).
- 5) Los estudiantes de la Escuela de Derecho de la Universidad que realicen su trabajo de grado bajo las modalidades estipuladas en el Reglamento Académico Estudiantil de Pregrado.

ARTÍCULO 19. Funciones: Son funciones de los Monitores las siguientes:

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

- 10) Asistir a los seminarios de actualización, programados por el Centro de Conciliación y,
- 11) Hacer el seguimiento a los Acuerdos para verificar el cumplimiento y asesorar al usuario frente a las dificultades que generen un incumplimiento.

CAPÍTULO X

DE LOS ESTUDIANTES

ARTÍCULO 20. Definición: Son estudiantes adscritos al Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, los estudiantes que se encuentren realizando la práctica del Consultorio y cumplan con los requisitos exigidos en el presente reglamento.

ARTÍCULO 21. Requisitos para ser Conciliador: Además de cumplir con las obligaciones como miembros del Consultorio Jurídico durante el periodo lectivo, los estudiantes deberán cumplir los siguientes requisitos:

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

ARTÍCULO 22. De las obligaciones del estudiante Conciliador: Los estudiantes conciliadores del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, tienen las siguientes obligaciones:

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

ARTÍCULO 23. De la integración de la lista de Conciliadores: Las listas de los Conciliadores se integrarán con los nombres de los estudiantes miembros del Consultorio Jurídico, que cumplan con todos los requisitos exigidos por el presente Reglamento, la cual será enviada al Ministerio de Interior y de Justicia por parte del Consultorio cada vez que se renueve, por lo general en forma semestral.

ARTÍCULO 24. De la designación: La designación del Conciliador se hará por el sistema de reparto previsto en el Consultorio Jurídico, sin que un estudiante pueda atender una nueva audiencia hasta tanto la totalidad de los miembros de la lista no haya sido agotada, y así sucesivamente de acuerdo a las necesidades del Centro.

ARTÍCULO 25. Programa de Educación Continuada: Consiste en la capacitación de carácter interno que permitirá la actualización constante en todos los temas relacionados con los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

CAPÍTULO XI

DEL PROCEDIMIENTO DE LA CONCILIACIÓN:

ARTÍCULO 26: Atención Inicial al Usuario:

1. El Monitor de reparto del Consultorio Jurídico escuchará atentamente al usuario otorgándole la mejor orientación sobre el área del derecho dentro de la que se debe manejar el conflicto que plantea.
2. El Monitor de reparto remitirá al usuario con un estudiante de Consultorio Jurídico que este de turno en el área del derecho en donde le ubico el conflicto.

3. El estudiante asignado diligencia la solicitud de asesoría jurídica durante la entrevista con el usuario, evaluando el caso para efectos de ubicarlo frente a la alternativa de solución más conveniente.
4. Si se recomendó la Conciliación, se asignará cita para entrevista con estudiante Conciliador. El Director o el Asesor de Conciliación, de acuerdo al control de reparto y asignación de casos a los estudiantes conciliadores, designará el estudiante que debe atender la consulta.
5. Cuando el usuario solicite directamente la conciliación, se remitirá inmediatamente al Centro de Conciliación, para el trámite correspondiente al diligenciamiento de la solicitud.

ARTÍCULO 27: Consulta. El Estudiante Conciliador deberá:

1. Verificar que la persona que acude a la cita traiga consigo la fotocopia de los documentos que desea anexar a la solicitud de Audiencia de Conciliación y los datos completos de las personas posibles a citar (nombre completo, dirección y teléfono). Si el solicitante no aporta los documentos que se requieran, si a ello hubiere lugar, no se radicará la solicitud, deberá solicitar nueva cita.
2. Realizar una entrevista completa a la persona, en donde indagará mínimo por los datos planteados en el formato “Solicitud de Audiencia de Conciliación”:
 - a. Datos completos de las partes:

Parte Solicitante: Nombre completo, número de cédula, domicilio, dirección de residencia, barrio, teléfono, estrato social, estado civil, número de personas a cargo, ocupación u oficio.

Conocimientos sobre el contenido y alcance de la Conciliación.

Parte a Citar: Nombre completo, domicilio, dirección de residencia, barrio y teléfono.

Debe tenerse en cuenta que es obligación indagar por todas las personas que puedan estar involucradas en el conflicto.

- b. Relación sucinta pero completa de los hechos que fundamentan la solicitud de Audiencia de Conciliación.
- c. Pretensiones frente al conflicto.
- d. Relación de documentos que se adjuntan.
- e. La solicitud debe ser fechada y firmada por el usuario y por el estudiante (Conciliador).

Si la solicitud no está completa, y sobre todo sino se tienen los datos de todas las personas involucradas en el conflicto para efectos de la citación, no se radicará en el Centro de Conciliación advirtiéndolo de esta circunstancia al usuario.

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

- 3. Verificar en la entrevista, si la persona que consulta pertenece a los estratos 1, 2 o por circunstancias especiales debe ser atendida como usuario de Consultorio Jurídico. En este momento es posible solicitar la colaboración al practicante de Trabajo social.
- 4. Advertir a la persona que consulta, que el solo hecho de la recepción de la solicitud, no lo hace "Usuario" del Centro de Conciliación. Es necesario verificar si el asunto es conciliable y si la persona cumple con los requisitos reglamentarios y de ley para ser tenido como tal.

ARTÍCULO 28: Entrega de la solicitud al Director o Asesor de Conciliación del Centro de Conciliación:

1. El Secretario del Centro de Conciliación debe verificar el correcto diligenciamiento de la solicitud, procediendo a radicarla con número y fecha.

Radicada la solicitud pasa al Director o al Asesor de Conciliación para que proceda a verificar si el asunto es susceptible de conciliación y si la persona que solicita el servicio cumple con los requisitos de ley para ser catalogado como “Usuario”.

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

ARTÍCULO 29: Reparto:

De acuerdo con los horarios, turnos y carga de atención establecidos en el Centro de Conciliación, (según lo dispuesto en el artículo 6 del presente Reglamento) el Director o el Asesor en Conciliación, de la lista de Conciliadores inscritos en el Centro asignará el caso.

Puede verificar el número de asuntos en manos de cada estudiante, para efectos de distribuir la carga de atención y los tiempos del trámite.

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

ARTÍCULO 30: Formalización del reparto:

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

- a) Número de radicado
- b) Nombres de las partes (solicitante y citada),
- c) Conciliador designado,
- d) Área del Derecho a que corresponde la conciliación.
- e) La fecha de la solicitud de la Audiencia y fecha y hora de realización de la Audiencia.

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

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

ARTÍCULO 31: Citación a la Audiencia

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

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

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

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

ARTÍCULO 32: La Conciliación: El Conciliador no instalará ni iniciará la Audiencia de Conciliación hasta tanto no haya verificado que la citación se haya efectuado en debida forma y que se encuentran presentes las partes, para lo cual deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Presentación del Conciliador: El Conciliador designado se presentará ante los comparecientes, indicando su nombre, su condición de Conciliador designado para el caso, inscrito en la lista de Conciliadores vigente e inmediatamente procederá a verificar la identificación y presencia de los citados y del solicitante. En caso de no comparecencia de una o ambas partes el Conciliador esperara un tiempo prudencial para la iniciación de la audiencia.

2. En caso de recibir excusa antes de iniciar la Audiencia, se comunicará a los demás comparecientes para efectos de fijar nueva fecha y hora y realizar otra citación a la persona ausente.

4. Instalación de la Audiencia: Una vez presentes las personas que deben intervenir, el Conciliador las invitará a sesionar con objeto de adelantar la Audiencia.

5. Comparecencia de personas sin interés: Si alguna de las partes se presenta con otras personas que no tienen interés alguno en la Audiencia, el Conciliador así se los hará saber indicando que ésta Audiencia conforme al principio de confidencialidad del proceso de Conciliación no es pública, y quien no sea parte debe retirarse de la sala de audiencias para efectos de salvaguardar la confianza depositada en el Conciliador y en el proceso y para evitar que el tercero que no tiene interés entorpezca el desarrollo de la Audiencia y el posible acuerdo.

6. Comparecencia de personas con posible interés jurídico: Si alguna de las partes se presenta con otras personas que, a su entender tienen interés jurídico en la Conciliación (por ejemplo, comuneros, coacreadores, codeudores, alimentarios), el Conciliador enterará de la situación a quienes inicialmente fueron citados y, de la información que obtenga, valorará la

posibilidad de intervención de quienes se hicieron presentes sin ser citados, recomendando su participación con objeto de posibilitar acuerdos que integren y compongan el conflicto para todas ellas. Si las partes consienten en la participación de los demás presentes con interés, el Conciliador las invitará a ingresar a la sala. De esta situación se dejará constancia en el Acta. Si las partes citadas no están de acuerdo con la intervención de las demás personas, el Conciliador no instalará la Audiencia y se procederá a realizar las citaciones respectivas y reprogramar fecha y hora y revisando nuevamente el caso.

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

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

verificación positiva de las situaciones anteriores en la constancia o acta se hará una relación detallada de los documentos aportados.

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

ARTÍCULO 33: Desarrollo de la Audiencia: Una vez definida la calidad de parte de los comparecientes y estando presentes todas ellas en la sala de Audiencia, contando con la identificación completa de todos los asistentes, el Conciliador iniciará la Audiencia presentando el mecanismo, motivando a las partes para llegar a un acuerdo amistoso, equitativo, de beneficio mutuo y legítimo, bajo unas reglas de juego que se acordaran por todos los asistentes en las que se garantice la expresión libre, sincera, respetuosa y clara, que permitan reestructurar plenamente el conflicto, para el buen entendimiento de la situación a negociar.

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

El Conciliador mantendrá la atención para efectos de presentar formulas de arreglo en caso de requerirse por ausencia de opciones entre las partes.

La Audiencia podrá durar el tiempo requerido por las partes y deberá continuarse el menor tiempo posible, previo informe. Siempre y cuando la

evaluación de lo sucedido muestre que se está conduciendo el diálogo hacia un acuerdo.

ARTÍCULO 34: Acta: El Conciliador levantará el Acta de Conciliación si se logran acuerdos de manera total o parcial, rigiéndose por las prescripciones legales que fundamentan el mérito ejecutivo y la cosa juzgada.

El conciliador tendrá en cuenta los requisitos legales de contenido del Acta, sus obligaciones y el modelo propuesto por el Centro.

El Acta debe ser firmada por las personas presentes en la Audiencia y por el Conciliador para pasar a la revisión y firma del Director o el Asesor en Conciliación, con fines de registro.

En caso de que alguna de las partes no sepa firmar, deberá optarse por la figura de la firma a ruego, caso en el cual habrá de hacerse constar, de manera completa, tal circunstancia.

ARTÍCULO 35: Entrega de Copias: El Conciliador deberá entregar a cada una de las partes una copia íntegra del Acta de Conciliación con la constancia de registro, a más tardar al tercer día de celebrada la Audiencia.

Entregará copia auténtica con constancia de ser la primera que presta mérito ejecutivo debidamente registrada a favor de quienes se hayan pactado obligaciones.

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

ARTÍCULO 36: Suspensión de la Audiencia: La Audiencia podrá suspenderse temporalmente por acuerdo y aprobación de las partes, caso en el cual deberá indicarse claramente la fecha, hora y lugar de reanudación.

De dicha situación se levantará informe, estableciendo claramente las etapas desarrolladas y si se ha llegado a algún acuerdo.

ARTÍCULO 37: Retiro de Solicitud: El solicitante mediante escrito motivado podrá retirar la solicitud de Conciliación en cualquier momento antes de iniciarse la Audiencia de Conciliación.

ARTÍCULO 38: Constancias: La Conciliación podrá terminar con Constancia de Imposibilidad de Acuerdo o con Constancia de Inasistencia según lo previsto por la ley y el modelo del Centro de Conciliación

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

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

ARTÍCULO 39: Registro del Acta de Conciliación: La Conciliación termina con el Registro del Acta a cargo del Director o el Asesor en conciliación que son responsables del control de legalidad. La constancia auténtica debe ser firmada por el Director del Centro de Conciliación. Todas las Actas deben llevar número consecutivo de radicación en el libro correspondiente y su texto se levantará en papelería del Centro de Conciliación.

Al entregar las copias a las partes se les hará firmar la constancia de recibido.

ARTÍCULO 40: Informe de Práctica de los Conciliadores: Los Estudiantes Conciliadores adscritos al Centro de Conciliación deben elaborar los Informes de Práctica para el Asesor en Conciliación del Centro, en las fechas que la dirección del Consultorio Jurídico fija para la entrega de los mismos.

ARTÍCULO 41: Seguimiento de Acuerdos:

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

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

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

ARTÍCULO 42: Reincidencia en el Conflicto: En caso de reincidencia en un conflicto Los estudiantes del Consultorio Jurídico recomendarán una nueva alternativa para la solución definitiva del problema, que puede ser prioritariamente el acudir a las autoridades judiciales y administrativas.

CAPÍTULO XII

DEL CÓDIGO DE ETICA

ARTÍCULO 43. Confidencialidad: La información recibida por el Conciliador en la Audiencia de Conciliación es confidencial y no debe ser revelada a ninguna otra persona ni a las partes fuera del contexto de la Audiencia.

ARTÍCULO 44. Neutralidad: El Conciliador debe expresar y revelar al Centro y a las partes, tan pronto sea designado o tome conocimiento de algún caso, todas las afiliaciones económicas, psicológicas, emocionales o profesionales que tuviera con alguna de las partes, que pudieran causar un conflicto de interés o que sean susceptibles de afectar la neutralidad, real o percibida en el ejercicio de su función.

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

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

ARTÍCULO 45. Imparcialidad: El Conciliador está obligado durante el desarrollo de sus servicios a mantener una postura imparcial con todas las partes. La imparcialidad implica un compromiso para ayudar a todas las partes por igual en el logro a una solución mutuamente satisfactoria. Así mismo, que el Conciliador no desempeñará un papel adversario en el proceso.

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

CAPÍTULO XIII

DE LAS FALTAS Y SANCIONES

ARTÍCULO 46. De las Faltas y Sanciones: Las faltas cometidas por los estudiantes en la práctica del Centro de Conciliación, serán sancionadas de conformidad a los procedimientos y sanciones previstas en el Reglamento Académico Estudiantil de Pregrado de la Universidad Industrial de Santander.

ARTÍCULO 47: Causales de exclusión: los conciliadores serán excluidos de la lista oficial cuando se configure una de las siguientes causales:

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

ARTÍCULO 48. Procedimiento: el procedimiento de exclusión de la lista de conciliadores por parte de la dirección del Centro de Conciliación se aplicara a quien incurra en alguna de las causales anteriores. En todos los casos el director elevara consulta del caso al comité asesor. Este órgano consultivo escuchará los descargos del inculpado, y remitirá su concepto al director, quien finalmente tomará la decisión más conveniente. Copia de esta

decisión se compulsara al Consejo de Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander.

De la decisión de exclusión se cursara traslado al Ministerio de Interior y de Justicia

ARTÍCULO 49: Inspección y Vigilancia: La Inspección y vigilancia interna del cuerpo que integra el Centro de Conciliación, será desarrollada por el Comité Asesor del Centro de Conciliación, el control externo corresponde legalmente al Ministerio del Interior y de Justicia y al Consejo Seccional de la Judicatura.

ARTÍCULO 50: Aplicación: Este reglamento será aplicable a los adscritos al Centro de Conciliación, Director, Secretario, Asesor, Conciliadores y Monitores.

Se expide hoy 21 de Febrero de 2005, previa revisión y aprobación del Consejo de Escuela de la UIS, del Director y Asesor del Centro de Conciliación, remitiendo copia de igual tenor al Ministerio del Interior y de Justicia.

Publíquese permanentemente en lugar visible del Centro de Conciliación.

NICOLAS RODRIGUEZ OTERO

Director de Escuela de Derecho y Ciencia Política

ROCIO SERRANO GOMEZ

Directora Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación

CONSTANCIA

El suscrito Director de la Escuela de Derecho y Ciencia Política, CERTIFICA que el anterior Reglamento del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política, el cual consta de XIII capítulos y 50 artículos, obrantes en 31 folios, fue estudiado y aprobado por el Consejo de Escuela, en sesión realizada el Veintiuno (21) de febrero de 2005.

NICOLAS RODRIGUEZ OTERO

Director de Escuela de Derecho y Ciencia Política

CONCLUSIONES

De la realización del presente trabajo de grado y de las experiencias obtenidas del mismo, se destacan las siguientes conclusiones:

1. La Conciliación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos, representa una verdadera opción jurídica para poner fin a las controversias entre particulares, al ser las partes las que solucionan el conflicto, de otra forma, tendrían que acudir a la intervención de organismos estatales, situación que se consolida con la tradicional posición de los abogados de no optar por estas nuevas vías que el Derecho ofrece para la solución legítima de las controversias.

2. La descongestión judicial fue uno de los principales objetivos que se propuso lograr el legislador, tanto así que la primera ley expedida sobre la materia se denominó “Ley de Descongestión Judicial” (ley 23 de 1991); a pesar de ello, los resultados obtenidos durante la investigación realizada para el presente trabajo de grado, demuestran lo contrario situación que obedece a varios criterios, entre los que encontramos: el desconocimiento sobre la Conciliación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos, el difícil acceso a la misma (en la ciudad solo existen 3 Centros de Conciliación que prestan el servicio de forma gratuita), la ausencia de cultura al respecto por parte de los Abogados litigantes que recurren a la Conciliación únicamente cuando esta se prevé como requisito de procedibilidad sin ánimo conciliatorio real, buscando simplemente el agotamiento del requisito para acceder a la jurisdicción ordinaria.

3. Estadísticamente se comprobó que el 63% de los habitantes de Bucaramanga, pertenecen a los estratos 1, 2 y 3, lo que indica que la mayoría

de la población Bumanguesa, por su condición social y económica pueden llegar a ser atendidos en los Centros de Conciliación y Consultorios Jurídicos de la ciudad, haciéndose evidente la necesidad de la Creación y puesta en Marcha del Centro de Conciliación, como dependencia adscrita al Consultorio Jurídico y dirigida bajo los misma manta y parámetros altruistas, ofreciendo de esta manera la comunidad vulnerable y de estratos bajos en general un servicio que llene sus expectativas y cubra sus necesidades.

4. La demanda del servicio de Conciliación en Bucaramanga, por parte de personas de escasos recursos económicos es muy elevada, y los costos del mismo, impiden en un gran numero de ocasiones que estas se puedan llevar a cabo, por tal motivo el promedio de solicitudes presentadas a los Centros de Conciliación que prestan sus servicios de forma gratuita es cada vez mayor. Es por esta razón, que la creación de espacios que promuevan los Mecanismos de Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) se constituye en un interés de primer orden, por tal motivo se hace urgente la creación de mas Centros de Conciliación gratuitos y a disposición de este sector de la población, como el propuesto por la Universidad industrial de Santander, el cual esta diseñado para colaborar con la justicia y suplir esta necesidad social.

5. Mediante las encuestas realizadas a los diferentes escenarios y personajes capacitados para prestar el servicio de Conciliación, pudimos extraer que la Universidad Industrial de Santander, como ente pionero del Desarrollo Santandereano, presta una excelente labor dentro de su consultorio y tiene gran aceptación y acogida dentro de los organismos de administración justicia y la población en general, siendo tan alto el grado de satisfacción del mismo que no dudarían en recomendar nuestro Centro de Conciliación por el respaldo institucional, excelente planta de profesores y calidad académica que ofrece la UIS.

6. El estudio de Factibilidad de nuestro Centro de Conciliación, permite asegurar que la ubicación de nuestro Centro, los recursos financieros, logísticos y humanos del mismo, garantizarán un excelente funcionamiento del mismo, lo cual permitirá, seguir proyectando la labor social y altruista que ofrece el Consultorio Jurídico y la creación de un espacio de practica a los estudiantes de últimos niveles de la carrera de Derecho.

7. En el desarrollo del presente estudio pudimos comprobar que la Conciliación, como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos debe constituir un interés de primer orden para las políticas gubernamentales, para las organizaciones de carácter privado, que en virtud de la Ley se invisten transitoriamente como operadores de justicia, y para toda la ciudadanía en general. Por lo tanto, se hace necesario la construcción de espacios que promuevan los la resolución de conflictos mediante la Conciliación, razón por la cual es de vital importancia la creación y puesta en marcha del Centro de Conciliación Adscrito al Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, meta trazada y alcanzada por el presente trabajo de grado; al desarrollar todos los requisitos exigidos por el Ministerio de Interior y de Justicia para la creación y funcionamiento de los Centros de Conciliación Universitarios.

BIBLIOGRAFIA

ALCALDÍA DE BUCARAMANGA. Archivo Oficina de Planeación Territorial.
CONSULTORIO JURIDICO UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.
Archivo de Estadísticas.

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

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

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

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

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

PÁGINA WEB DE LA CÁMARA DE COMERCIO BUCARAMANGA,
<http://www.camaradirecta.com>

PÁGINA WEB DEL DANE, <http://www.dane.com>

RED DE SOLIDARIDAD SOCIAL, Archivo, Bogotá, Colombia.

RED DE SOLIDARIDAD SOCIAL, Sistema Único de Registro, Bucaramanga, Santander.

VALDIVIESO, Susana. Bucaramanga, Historias de 75 años. Cámara de Comercio de Bucaramanga. 1998

Anexo A. Fotografías sede UIS Bucarica y centro de conciliación



















Anexo B. Formatos Encuestas Realizadas

ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES UIS.

El Consultorio Jurídico adscrito a la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander, tiene como objetivo para el año 2005, crear y poner en funcionamiento su Centro de Conciliación, por tal motivo estudiante UIS le solicitamos responder la siguiente encuesta:

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

NOMBRES _____ APELLIDOS _____
EDAD _____ SEXO _____ TELÉFONO _____
DIRECCION _____ BARRIO _____
CARRERA _____ SEMESTRE _____

1. ¿Usted ó su familia se ha visto enfrentado a un problema cuya solución halla requerido asesoría de tipo jurídico?

SI _____ NO _____

2. En caso positivo responda:

• ¿A quien ha acudido para obtener la asesoría y solución de dicho problema?

- a. Un abogado _____
 - b. Consultorio Jurídico _____
 - c. Defensoría del Pueblo _____
 - d. Comisoria de Familia _____
 - e. Bienestar Familiar _____
 - f. Oficina del Trabajo _____
 - g. Centro de Conciliación _____
 - h. Fiscalía _____
 - i. Otros. _____
- ¿Cuál? _____

3. En caso negativo responda:

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

- a. Un abogado _____
- b. Consultorio Jurídico _____
- c. Defensoría del pueblo _____

- d. Comisoria de Familia _____
 - e. Bienestar Familiar _____
 - f. Oficina del Trabajo _____
 - g. Centro de Conciliación _____
 - h. Fiscalía _____
 - i. Otros. _____
- ¿Cuál? _____

4. ¿Tiene usted conocimiento de la existencia del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la UIS?

SI _____ NO _____

5. ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la CONCILIACIÓN como Mecanismo Alternativo para la Solución de Conflictos de tipo jurídico de forma rápida, eficaz, gratuita y extrajudicial?

SI _____ NO _____

6. ¿Estaría usted dispuesto a acudir a un Centro de Conciliación, para buscar solución a un problema de tipo jurídico?

SI _____ NO _____

7. En caso positivo, acudiría usted a un Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho Universidad Industrial de Santander, donde lo atenderían en forma gratuita los estudiantes, especialmente capacitados como CONCILIADORES?

SI _____ NO _____

8. ¿Recomendaría usted el Centro de Conciliación que la Universidad Industrial de Santander va a poner en funcionamiento en el Consultorio Jurídico a otras personas?

SI _____ NO _____

ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA ESCUELA DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.

El Consultorio Jurídico adscrito a la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander, tiene como objetivo para el año 2005, crear y poner en funcionamiento su Centro de Conciliación, por tal motivo le solicitamos señor Usuario responder la siguiente encuesta:

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

NOMBRES _____ APELLIDOS _____
EDAD _____ SEXO _____ PROFESION U OCUPACION _____
DIRECCIÓN _____ TELÉFONO _____

1. ¿Por que medio tuvo usted conocimiento de la existencia del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander?
 - a. Por un amigo _____
 - b. Por un familiar _____
 - c. Por un usuario del consultorio _____
 - d. otros _____

2. ¿Como calificaría usted la atención recibida por parte de los estudiantes pertenecientes al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander?
 - a. Excelente _____
 - b. Buena _____
 - c. Mala _____
 - d. Le gustaría que _____

3. ¿Con que frecuencia acude usted a los servicios que presta el Consultorio Jurídico de la escuela de Derecho de la Universidad industrial de Santander?
 - a. Siempre _____
 - b. Ocasionalmente _____
 - c. Primera vez _____

4. Que tipo de asesoría requiere por parte del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander

- a. Laboral _____
- b. Contratos de arrendamiento _____
- c. Riñas _____
- d. Problemas por deudas _____
- e. Problemas por obligación alimentaria _____
- f. Violencia intrafamiliar _____
- g. Incumplimiento de Contratos _____
- h. Infracciones de tránsito _____
- i. Otros _____

5. Tiene usted conocimiento de la existencia de la CONCILIACIÓN como Mecanismo Alternativo para la Solución de Conflictos de tipo jurídico de forma rápida, eficaz, gratuita y extrajudicial?

SI _____ NO _____

6. ¿Estaría usted dispuesto a acudir a un Centro de Conciliación, para buscar solución a un problema de tipo jurídico?

SI _____ NO _____

7. En caso positivo, acudiría usted a un Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho Universidad Industrial de Santander, donde lo atenderán de forma gratuita los estudiantes especialmente capacitados como CONCILIADORES?

SI _____ NO _____

8. ¿Recomendaría usted el Centro de Conciliación que la Universidad Industrial de Santander va a poner en funcionamiento en el Consultorio Jurídico a otras personas?

SI _____ NO _____

ENCUESTA A POBLACION EN GENERAL

El Consultorio Jurídico adscrito a la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander, tiene como objetivo para el año 2005, crear y poner en funcionamiento su Centro de Conciliación, por tal motivo le solicitamos a usted responder la siguiente encuesta:

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

NOMBRES _____ APELLIDOS _____
EDAD _____ SEXO _____ PROFESION U OCUPACION _____
DIRECCION _____ TELÉFONO _____

1. ¿Usted ó su familia se ha visto enfrentado a un problema cuya solución halla requerido asesoría de tipo jurídico?

SI _____ NO _____

2. En caso afirmativo, que tipo de problema:

- a. Laboral _____
- b. Contratos de arrendamiento _____
- c. Riñas _____
- d. Problemas por deudas _____
- e. Problemas por obligación alimentaria _____
- f. Violencia intrafamiliar _____
- g. Incumplimiento de Contratos _____
- h. Infracciones de tránsito _____
- i. Otros _____

3. ¿A quien acude o acudiría usted para obtener la asesoría y solución de dicho problema?

- a. Un abogado _____
- b. Consultorio Jurídico _____
- c. Defensoría del pueblo _____
- d. Comisoria de Familia _____
- e. Bienestar Familiar _____
- f. Oficina del Trabajo _____
- g. Centro de Conciliación _____
- h. Fiscalía _____

- i. Otros.
¿Cuál? _____
4. ¿Tiene usted conocimiento de la existencia del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la UIS?
SI ____ NO ____
5. ¿Tiene usted conocimiento de la existencia de la CONCILIACIÓN como Mecanismo Alternativo para la Solución de Conflictos de tipo jurídico de forma rápida, eficaz gratuita, y extrajudicial?
SI ____ NO ____
6. ¿Estaría usted dispuesto a acudir a un Centro de Conciliación, para buscar solución a un problema de tipo jurídico?
SI ____ NO ____
7. ¿En caso positivo, acudiría usted a un Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho Universidad Industrial de Santander, atendido por estudiantes especialmente capacitados como CONCILIADORES?
SI ____ NO ____
8. ¿Recomendaría usted el Centro de Conciliación que la Universidad Industrial de Santander va a poner en funcionamiento en el Consultorio Jurídico a otras personas?
SI ____ NO ____

ENCUESTA DIRIGIDA A NOTARIOS

El Consultorio Jurídico adscrito a la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander, tiene como objetivo para el año 2005, crear y poner en funcionamiento su Centro de Conciliación, por tal motivo le solicitamos a usted como conciliador en derecho responder la siguiente encuesta:

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

NOMBRES _____ APELLIDOS _____
EDAD _____ SEXO _____ PROFESION _____
NOTARIA _____ TELÉFONO _____
DIRECCION _____ BARRIO _____

1. ¿Está usted de acuerdo con el servicio de Conciliación dentro de la NOTARÍA?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

2. ¿Cree usted que los NOTARIOS deben seguir ejerciendo el rol de CONCILIADORES?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

3. ¿Cree usted que la CONCILIACIÓN es una buena alternativa para que todas las personas tengan acceso a la justicia y para descongestionar los despachos judiciales?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

4. Con que frecuencia la capacidad económica del solicitante ha sido un impedimento para tratar un problema puesto a su consideración (en cuanto al costo que acarrea la conciliación por medio de notarios):

- a. Siempre _____
- b. En la mayoría de los casos _____
- c. En algunas oportunidades _____
- d. Nunca _____

5. Ante dicha situación, ¿a que entidades remite usted estos casos?

Centro de Conciliación adscrito a un Consultorio Jurídico _____

¿Cuál? _____

Otros _____

¿Cuál? _____

6. En caso de existir el Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander, remitiría usted los casos que por razones de tipo económico del solicitante no le es posible atender?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

ENCUESTA DIRIGIDA A CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA

El Consultorio Jurídico adscrito a la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander, tiene como objetivo para el año 2005, crear y poner en funcionamiento su Centro de Conciliación, por tal motivo le solicitamos como ente que ofrece los servicios de conciliador en derecho responder la siguiente encuesta:

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

NOMBRES _____ APELLIDOS _____
EDAD _____ SEXO _____ PROFESION _____
DIRECCION _____ BARRIO _____

1. Con que frecuencia la capacidad económica del solicitante ha sido un impedimento para tratar un problema puesto a su consideración (en cuanto al costo que acarrea la conciliación ante la Cámara de Comercio):

- e. Siempre _____
- f. En la mayoría de los casos _____
- g. En algunas oportunidades _____
- h. Nunca _____

2. Ante dicha situación, ¿a que entidades remite usted estos casos?

Centro de Conciliación adscrito a un Consultorio Jurídico _____
¿Cuál? _____
Otros _____
¿Cuál? _____

3. En caso de existir el Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander, lo recomendaría usted para los casos en que por razones de tipo económico del solicitante no le es posible atender?

SI _____ NO _____

¿Porque? _____

ENCUESTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS PÚBLICOS

El Consultorio Jurídico adscrito a la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander, tiene como objetivo para el año 2005, crear y poner en funcionamiento su Centro de Conciliación, por tal motivo le solicitamos como servidor público que ofrece los servicios de conciliador en derecho responder la siguiente encuesta:

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

NOMBRES _____ APELLIDOS _____
EDAD _____ SEXO _____ PROFESION _____
FUNCIÓN PÚBLICA DESEMPEÑADA _____
DIRECCION _____ TELÉFONO _____

1. ¿Teniendo en cuenta su competencia por la naturaleza del problema qué tipo de controversias son puestas a su consideración con mayor frecuencia, para ser tratados por medio de la conciliación?

- a. Alimentos _____
- b. Violencia intrafamiliar _____
- c. Contratos de arrendamiento _____
- d. Incumplimiento de contratos _____
- e. Riñas _____
- f. Deudas _____
- g. Otros _____

2. ¿Cuales considera son los principales asuntos que son presentados ante usted, para ser tratados por medio de la conciliación, en los cuales se ve impedido en razón de su competencia?

3. A donde remite usted las solicitudes que en razón a su competencia no puede atender?

- a. Un abogado _____
- b. Consultorio Jurídico _____

- c. Defensoría del pueblo _____
- d. Comisoria de Familia _____
- e. Bienestar Familiar _____
- f. Ofician del Trabajo _____
- g. Centro de Conciliación _____
- h. Fiscalía _____
- i. Otros. ¿Cuál? _____

4. En caso de existir un Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander, lo recomendaría usted en los casos en que por razón de su competencia no le sea posible atender?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

ENCUESTA DIRIGIDA A COLEGIO DE ABOGADOS Y DIRECTORES DE CONSULTORIOS JURIDICOS DE LA CIUDAD.

El Consultorio Jurídico adscrito a la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander, tiene como objetivo para el año 2005, crear y poner en funcionamiento su Centro de Conciliación, por tal motivo le solicitamos como servidor público que ofrece los servicios de conciliador en derecho responder la siguiente encuesta:

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

NOMBRES _____ APELLIDOS _____
EDAD _____ SEXO _____ PROFESION _____
DIRECCION _____ TELÉFONO _____

1. Cree usted que los centros de conciliación y los conciliadores deberían atender asuntos o conflictos por áreas jurídicas especializadas?

SI _____ NO _____

¿Porque? _____

2. Con que frecuencia la congestión o falta de competencia del Centro de conciliación que usted dirige ha sido un impedimento para tratar un problema puesto a su consideración?

- a. Siempre _____
- b. En la mayoría de los casos _____
- c. En algunas oportunidades _____
- d. Nunca _____

3. En caso de que el solicitante no pueda acceder al servicio ¿a que entidades lo remite usted?

- a. Un Centro de Conciliación adscrito a un Consultorio Jurídico
- Otros

4. Teniendo en cuenta que la Universidad Industrial de Santander es la única universidad pública que funciona en la región, usted recomendaría este Centro de Conciliación para que atendiera los asuntos en los cuales existe dificultad económica o su competencia no le permite para ser atendido en su centro?

SI _____ NO _____

¿Porque? _____
