



**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN CENTRO DE
CONCILIACION EN EL MUNICIPIO DE FLORIDA VALLE”.**

**KEVIN ANDRES ZAVALA URREA
JOHN CAMILO CEBALLOS HENAO**



Universidad

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

SEDE PALMIRA., VALLE DEL CAUCA.

Abril de 2010

©



**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN CENTRO DE
CONCILIACION EN EL MUNICIPIO DE FLORIDA VALLE”.**

KEVIN ANDRES ZAVALA URREA

JOHN CAMILO CEBALLOS HENAO

ASESOR DE TESIS:

Dr.: MANUEL SALAZAR



Universidad

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

SEDE PALMIRA., VALLE DEL CAUCA.

Abril de 2010

©



Nota de Aceptación

*Aprobado por el Comité de grado en cumplimiento a requisitos exigidos por la **UNIVERSIDAD DEL VALLE - PALMIRA** según las normas para optar el título profesional.*

Presidente del Jurado

Jurado (1)

Jurado (2)

Palmira. Valle del Cauca, Abril de 2010



DEDICATORIA

A nuestros padres y demás familiares, que supieron fomentar en mí el espíritu por el estudio.

A nuestros amigos por su paciencia y consejos que permitieron con sus sentimientos valorar nuestro trabajo diario.

A nuestros profesores y compañeros de quienes compartimos sus experiencias y conocimientos.

A nuestra “alma mater” la Universidad del Valle - Palmira por acogernos en sus claustros y dar lo mejor de su calidad y compromiso

A todos aquellos con quienes compartimos para la realización del presente hecho académico y que sus logros compartidos sean perennes.



AGRADECIMIENTOS

Los autores, expresan sus agradecimientos a:

Dios: por permitirnos llevar a cabo a cada uno nuestras metas; así como, el apoyo de nuestros familiares, quienes con su esfuerzo y apoyo nos acompañan —paso a paso— al alcanzar logros y objetivos en la vida.

A la Universidad del Valle por concedernos ante su calidad académica e instalaciones; por adquirir conocimientos. A los directivos, docentes y administrativos: quienes hicieron partícipes directos, con su sabiduría, conocimientos y experiencias; contribuyendo así en nuestra formación profesional.

En especial a la tutoría del docente Manuel Salazar por brindarnos la oportunidad y la orientación temática en el desarrollo del proyecto de investigación, evidente en esta presentación.

Gracias a todas aquellas personas que con su apoyo moral, e intelectual permitiesen facilitar éste anhelado proyecto educativo.

ABSTRACT



“El presente documento tiene en su estructura la conceptual disposición y los afines asuntos pertinentes a descripción, explicación y proposiciones que de manera sencilla son al marco legal del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia en los aspectos y hechos más importantes de la conciliación. Hace evidente, el abordaje empírico: en su definición, las características, los efectos, los asuntos conciliables, el centro de conciliación, las entidades avaladas para formar conciliadores, los conciliadores, el Ministerio del Interior y de Justicia, el Consejo Superior de la Judicatura, el Consejo Nacional de Conciliación y Acceso a la Justicia, gratuidad y tarifas de la conciliación y la conciliación como requisito de procedibilidad; y así mismo, su factibilidad como proyecto local medible y valuable desde el orden jurisdiccional actual colombiano; localizando, un Centro de Conciliación en el municipio de Florida Valle del Cauca, con enfoque de implementación administrativa, incesante búsqueda de su sostenibilidad, desde la serie básica de hallazgos, pasando por la cotidiana realidad de los conflictos de familia, comerciales y jurídico, hacia el punto de vista de sistemas, aún con el uso del triangulo del conflicto, las necesidades, los satisfactores, Métodos Alternativos de Solución de Conflictos e indicadores hasta la pretensión fáctica de su evidente ejecución con las nociones de los estudios sugeridos, acercándolos a procesos de calidad”

PALABRAS CLAVE

MASC. Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. Centros de Conciliación. Triangulo del conflicto. Sistema Nacional de la Conciliación. Sistema de Información de la Conciliación. Administración de justicia. Administradores públicos de carrera administrativa. Administradores en la justicia. Proceso de la Calidad. Sistemas de información Gerencial. Factibilidad. Sinergia. 5M. 9P.



TABLA DE CONTENIDO

ITEM	INDICE Y TÍTULOS	Págs.
	PRESENTACIÓN.	i
	NOTA DE ACEPTACIÓN.	ii
	DEDICATORIA.	iii
	AGRADECIMIENTOS.	iv
	ABSTRACT	v
	TABLA DE CONTENIDOS.	
	INTRODUCCIÓN.	
	TÍTULOS DEL PROYECTO:	
	“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN CENTRO DE CONCILIACION EN EL MUNICIPIO DE FLORIDA VALLE”.	
	CAPITULO I.	
	EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN:	
	ETAPA DE: DISEÑO	
2.0	SELECCIÓN Y DEFINICIÓN DE TEMA DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1	EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	23
2.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	24
2.3	SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	...25
	3.0 OBJETIVOS.	...26
3.1	OBJETIVO(S) GENERAL(ES).	26
3.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS.	27
	4.0 JUSTIFICACIÓN INVESTIGACIÓN	29
	DE LA	



4.1 TEORICA	31
4.2 METODOLÓGICA	
32	
4.3 PRÁCTICA	
33	



ITEM	INDICE Y TÍTULOS	Págs.
	5.0 MARCOS DE INVESTIGACIÓN	LA
	34	
5.1 EL MARCO TEÓRICO		35
5.2 EL MARCO CONCEPTUAL.		
37		
	5.2.1 DEFINICION DE CONCILIACIÓN	
	42	
	5.2.2 CARACTERÍSTICAS	
	46	
	5.2.3 VENTAJAS	
	47	
	5.2.4 CLASES DE CONCILIACIÓN	
	48	
	5.2.5 CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE LA CONCILIACIÓN	
	49	
	5.2.6 ELEMENTOS DE SU DEFINICIÓN	



51

5.2.6.1 NOR
MATI
VO

51

5.2.6.2 SUBJ
ETIV
O

51

5.2.6.3 OBJE
TIVO

51

5.2.6.4 MET
ODOL
OGIC
O



	...5
1	
5.2.7	REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN LA CONCILIACIÓN ...52
5.2.8	CARACTERÍSTICAS NO FORMALES 52
5.2.9	SIMILITUDES Y DIFERENCIAS Y OTROS MECANISMOS 53
5.2.10	MODALIDADES DE LA CONCILIACIÓN 54
5.2.11	ASUNTOS SUSCEPTIBLES DE CONCILIAR 55
5.2.12	BENEFICIOS



55

5.2.13 EFECTOS

56

5.2.14 PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR UNA CONCILIACIÓN

58

5.2.14.1 LA 5M DE RECURSOS

61

5.2.14.2 LAS FUNCIONES

62

5.2.14.3 OBLIGACIONES



ES

63

5.2.14.3.1 EL REGLAMENTO
64

5.2.14.3.2 EL CONFLICTO

65

5.2.14.3.3 LAS CONTROVERSIAS

67

5.3 MARCO JURÍDICO
68

5.3.1 LOS
REQUISITO
S

70

5.3.2 EL PLAN DE
ESTUDIOS

70



ITEM	INDICE Y TÍTULOS	Págs.
	5.3.2.1 CARACTERÍSTICAS	71
5.3.3	¿QUIÉN ES UN CONCILIADOR?	72
	5.3.3.1 LAS CLASES DE CONCILIADORES	72
	5.3.3.2 OBLIGACIONES	72



	73
5.3.3.2.1 CENTRO DE CONCILIACIÓN LOCAL	74
	5.3.3.3 COMPETENCIAS
	75
	5.3.3.4 CONCILIADORES INSTITUCIONALES
	77
5.3.3.4.1 REQUISITOS PARA SER CONCILIADOR	79
	5.3.3.5 EL SISTEMA NACIONAL DE CONCILIACIÓN



83

5.3.3.6 TARI
FAS,
COST
OS Y
GRAT
UIDA
D

85

5.3.3.7 MAR
CO
TARI
FARI
O

87

5.3.3.8 PRO
CEDI
BILID
AD

88

5.3.3.9 INDIC
ADO
RES



	89
5.3.3.10	LA S ACCI ONES
	95
5.3.3.11	CO NTRO L, INSP ECCI ÓN Y VIGIL ANCI A
	97
5.4 EL MARCO ESPACIAL	98
5.4.1	EL MARCO VIRTUAL
	100
5.4.1.1	EL SIG SIST EMA



	DE INFO RMA CION GERE NCIA L
	101
5.4.1.1.1 EL ANALISIS DE FUERZAS INTERADMINISTRATIVAS VS LOS PROCESOS	102
5.4.1.2 EL SIC SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA CONCILIACIÓN	107
5.4.1.3 SINÉRGIAS	112
5.5 EL MARCO HISTÓRICO	112
5.5.1 ANTECEDENTES Y GENERALIDADES	112
5.5.2 EVOLUCIÓN DE LA LEGISLACIÓN	118
5.5.3 REQUISITOS DE PROCEDIBILIDAD	124
5.5.3.1 REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD	



AD
EN
ASUN
TOS
CIVIL
ES

125

5.5.3.2 REQ
UISIT
O DE
PRO
CEDI
BILID
AD
EN
ASUN
TOS
DE
FAMI
LIA

125

5.5.4 NORMATIVI
DAD
ACTUAL

126



ITEM	INDICE Y TÍTULOS	Págs.
	5.5.5 OTROS ORGANISMOS ALTERNATIVOS	128
	5.5.5.1 EL ARBITRAJE	128
5.5.5.1.1	LOS TIPOS DE ARBITRAJE	130
	5.5.5.2 AMIGABLE COMPOSICION	130
	5.5.5.3 LA MEDIACION	130



	134
5.5.5.4 ARREGLOS DIRECTOS	
	135
5.5.5.5 OTROS MECANISMOS	
	136
5.6 EL MARCO TEMPORAL	137
5.7 MARCO CONTEXTUAL	141
5.7.1 DATA	
	141
5.7.1.1 LA CÁMARA DE COMERCIO	



ERCI
O DE
PALM
IRA
VALL
E
DEL
C.

141

5.7.1.2 ¿QUI
ÉNES
INTE
GRA
N LA
CÁM
ARA
DE
COM
ERCI
O?

141

5.7.1.3 ORG
ANOS
DE
DIRE
CCIÓ
N
(GOBI
ERN
O
COR
PORA
TIVO)

142

5.7.1.4 HIST
ÓRIA
DE
LA
CCP



CAM
ARA
DE
COM
ERCI
O DE
PALM
IRA

142

5.7.1.5 MISIÓN Y
VISIÓN DE
LA
CAM
ARA
DE
COM
ERCI
O DE
PALM
IRA
CCP

143

5.8 SINTESIS Y DATA DE LA TERRITORIEDAD CON EL MUNICIPIO DE FLORIDA VALLE DEL CAUCA

149

5.8.1 CARACTERISTICAS BÁSICAS DEL ESTUDIO	149
5.8.1.1 LOCALIZACIÓN REGIONAL	150
5.8.1.2 DEMOGRAFICOS: DATA DE POBLACIÓN	151
5.8.1.2.1 ESTADISTICAS	151
5.8.1.2.2 ASPECTOS DE LA SUBREGIÓN	152
5.8.1.3 ASPECTOS GEOGRÁFICOS	153
5.8.1.4 ASPECTOS ECONOMICOS	154
5.8.1.5 ASPECTOS HISTÓRICOS	160
5.8.2 LA SUBREGIÓN Y SU MICROLOCALIZACIÓN	161
5.8.2.1 GENERALIDADES Y DATA DEL MUNICIPIO DE FLORIDA VALLE	163
5.8.2.2 INFORMACIÓN GENERAL DEL MUNICIPIO DE FLORIDA VALLE	164



5.8.2.3 ESTADÍSTICAS BÁSICAS

165



ITEM	INDICE Y TÍTULOS	Págs.
5.8.2.4	EJE TEMATICO DE LA CONCILIACIÓN CON RESPECTO AL COMPONENTE POLÍTICO INSTITUCIONAL DESDE EL ENFOQUE DEPARTAMENTAL	167
5.8.2.4.1	DATA ESTADISTICA	169
	6.0 LA HIPOTESIS DE TRABAJO	171
	6.1 GRADOS DE HIPÓTESIS. RELACIÓN DE CAUSAS Y EFECTOS	174
	6.2 VARIABLES E INDICADORES:	175
	6.2.1 EL TIEMPO	176
	6.2.2 LAS PERSONAS O GRUPOS DE INTERÉS DEL CCL	176
	6.2.2.1 SEGMENTACIÓN DE LAS SUBVARIABLES	176
	6.3 DESCRIPTIVO DE LA DIAGNOSIS: CAUSAS Y EFECTOS	181
	6.3.1 EL MAAN Y SUS ELEMENTO	181



	S
	188
6.3.2 A MANERA DE CONCLUSIÓN DEL DESCRIPTIVO DE LA DIAGNOSIS:	
CAUSAS Y EFECTOS CON FINES DE LA GRADUACIÓN DE LA HIPÓTESIS	190
7.0 ASPECTOS METODOLÓGICOS Y DE APOYO	192
7.1 TIPO DE ESTUDIO	192
7.2 EL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	196
7.3 EL DISEÑO	197
7.3.1 EL DISEÑO METODOLÓGICO	198
7.3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	199
7.3.1.2 NATURALEZA	199
7.3.1.3 POR SU FINALIDAD	199
7.3.1.4 ALCANCE	200
7.3.1.5 CARÁCTER	200
7.3.1.6 TIPO DE FUENTES UTILIZADAS	201
7.4 FUENTES DE INFORMACIÓN Y DATAJE	201
7.5 EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	203
7.6 CRONOGRAMA DE TRABAJO: DIAGRAMA DE GANTT	203/207



ITEM	INDICE Y TÍTULOS	Págs.
7.6.1	LOS INVESTIGADORES DEL PROCESO ACADÉMICO	208
	8.0 RECURSOS DISPONIBLES	210

CAPITULO II.
EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN:
ETAPA DE DESARROLLO

9.0	EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN	211
9.1	EL INSUMO DE LA INFORMACIÓN	211
9.1.1	INFORMACIÓN PRIMARIA	214
9.1.2	EL PORTAFOLIO EN EL CCF	215
9.1.2.1	EL TIEMPO	215
9.1.2.2	PERSONAS	215
9.1.2.3	LUGAR	216
9.1.3	LOS IMPACTOS Y EL ANALISIS DE RESULTADOS	216



CAPITULO III.
EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN:
ETAPA DE ESTUDIOS

ITEM	INDICE Y TÍTULOS	Págs.
	10.0 PROCESO DE INVESTIGACIÓN ETAPA DE ESTUDIOS 217	
10.1	ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD Y LA IMPLEMENTACIÓN	219
10.1.1	FASES DE LA FACTIBILIDAD	219
10.1.2	EL ESTUDIO JURÍDICO Y LEGALIZACIÓN ESTATAL	220
10.1.3	ESTUDIOS DE MERCADEO Y ECONOMICO	222
10.1.3.1	EL MERCADEO Y EL MERCADO	222
10.1.3.1.1	ELEMENTOS Y VARIABLES	223
10.1.3.1.2	EL MERCADEO	227
10.1.3.1.2.1	LAS “P” DEL MERCADEO	227
10.1.3.1.2.2	PROMOCIÓN, PUBLICIDAD Y COMUNICACIÓN	227
10.1.3.1.2.3	PLAZA	227
10.1.3.1.2.4	PRODUCTOS, BIENES Y SERVICIOS (PByS)	228
10.1.3.1.2.5	PRECIOS Y TARIFAS	228
10.1.3.1.2.6	POSICIONAMIENTO	228
10.1.3.1.2.7	PERFORMANCE	229
10.1.3.1.2.8	PLANES	229
10.1.3.1.2.9	PODERAMIENTO (EMPOWERMENT)	229
10.1.3.1.2.10	PUBLIC ENGAGEMENT (CONTRATACIÓN Y RRPP)	230
10.1.3.1.3	EL MERCADO	230
10.1.3.1.3.1	DEMANDA	230
10.1.3.1.3.2	OFERTA	230
10.1.3.1.4	LA SEGMENTACIÓN	231
10.1.3.1.5	LOS ELEMENTOS Y VARIABLES DEL MERCADO LOCAL	231
10.1.3.1.5.1	GRUPOS DE INTERÉS	231



10.1.3.2	ESTUDIO ECONÓMICO	232
10.1.3.2.1	FACTORES	232



ITEM	INDICE Y TÍTULOS	Págs.
10.1.3.2.2	DEMOGRAFICOS	233
10.1.3.2.2.1	POBLACIÓN	236
10.1.3.2.3	ASPETOS SOCIALES	238
10.1.3.2.4	CUMPLIMIENTO DE METAS	242
10.1.4	EL ESTUDIO TÉCNICO – ADMINISTRATIVO	243
10.1.4.1	ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	244
10.1.4.2	EL PROCESO ADMINISTRATIVO	244
10.2	IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO Y SUS INTERFACES	246
10.2.1	EL PROCESO	247
10.2.2	FACTORES DE LA IMPLEMENTACIÓN	247
10.2.3	INDICADORES	248
10.2.3.1	INDICADORES DEL MAI MEDIO AMBIENTE INTERNO	249
10.2.3.2	INDICADORES DEL MAE MEDIO AMBIENTE EXTERNO	251
10.3	EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ISO EN CALIDAD	251
11.0	APLICACIONES DE LA FASE DE FACTIBILIDAD	252
11.1	METODOS ESTADISTICOS	253
11.1.1	DESARROLLO Y ANALISIS DE LA ESCUESTA	255
11.1.2	PRESENTACIÓN DE LOS ESTUDIOS Y ANALISIS	273
11.2	CUANTIFICADORES ECONÓMICOS	274
11.2.1	CÁLCULO DE LA DEMANDA POTENCIAL DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN EN FLORIDA	274
11.2.1.1	PROCEDMIENTO PARA EL CÁLCULO DE LA DEMANDA	274
11.2.1.2	REDIRECCIONAMIENTO DEL MERCADO OBJETIVO	276
11.2.1.3	CÁLCULO MATEMÁTICO DE LA DEMANDA POTENCIAL	277
11.2.2	PRINCIPALES INDICADORES MACROECONÓMICOS	278
11.2.3	CÁLCULO DE LOS INGRESOS Y LA TARIFA PROMEDIO DE LOS SERVICIOS	279
11.3	INDICADORES TÉCNICOS INTERNOS	282
11.3.1	LOS ELEMENTOS DESDE EL ESTUDIO TÉCNICO	284
11.3.1.1	MICRO LOCALIZACION	284



11.3.1.3	CAPACIDAD INSTALADA	296
11.3.2	CALIFICACIÓN DE LAS OPERACIONES	297
11.4	POSIBLES COMPETENCIAS DEL CCL DE FLORIDA	298
11.5	CÁLCULOS ECONÓMICOS DEL PROYECTO	301
11.5.1	CÁLCULO DEL CONSUMO DE SERVICIO PÚBLICOS	301
11.5.2	TALENTO HUMANO	303
11.5.4	CÁLCULO DE INGRESOS Y COSTOS POR LOS PRESTADORES DEL SERVICIO	303
11.5.5	GASTOS ADMINISTRATIVOS	304
11.5.6	DETERMINACIÓN DE INGRESOS	305
11.5.7	CÁLCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO	306
11.5.8	ESTADO DE RESULTADOS	307
11.5.9	EVALUACIÓN ECONÓMICA POR TASA INTERNA DE RETORNO (VPN, TIR)	307
12.0	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA CREACIÓN DEL CCL DE FLORIDA	308
13.0	PROPUESTA	309
13.1	DESARROLLO CUANTIFICABLE DE LA PROPUESTA	310
BIBLIOGRAFIA		
CIBERGRAFIA		
ANEXOS		
GLOSARIO		



LISTADO DE TABLAS, CUADROS, FIGURAS Y ANEXOS

ITEM	INDICE Y TÍTULOS	Págs.
LISTADO DE TABLAS ESTADISTICAS		
Tabla Censal N° 1.	“Distribución de Personas, hogares y Principales unidades Económicas del Valle del Cauca”	152
Tabla Censal N° 1.1.	“Distribución de Personas, hogares y Principales Unidades Económicas del Valle del Cauca en la subregión Objeto de Estudio”	153
Tabla Censal N° 2.	“Población total censada en hogares particulares y lugares especiales de alojamiento, por sexo, según el municipio de Florida.”	154
Tabla censal N° 3.	“NBI Necesidades Básicas Insatisfechas.”	156-160
Tabla censal N° 4.	“Global de predios. Municipio de Florida”	166
Tabla censal N° 5.	“Población total censada en hogares particulares y lugares especiales de alojamiento, por sexo, según municipios y áreas. Municipio de Florida.”	166
Tabla censal N° 6.	“Viviendas, por condición de ocupación, Según municipios, áreas y tipos de vivienda. Municipio de Florida.	167
Tabla censal N°7.	“Viviendas ocupadas con personas presentes, por número de hogares en la vivienda, según municipios y áreas.”	168
GRÁFICOS ESTADÍSTICOS CIRCULARES		
Gráfico1 a 6	Resultados de la encuesta	263/270



ITEM	INDICE Y TÍTULOS	Págs.
LISTADO DE CUADROS		
Cuadro N° 1.	“Catalogo de partes del conflicto.”	40
Cuadro N° 2.	“Catalogo de conciliadores.”	77
Cuadro N° 3.	“Resumen del marco normativo de la conciliación en Colombia.”	92
Cuadro N° 4.	“Lugares de conciliación en el territorio nacional...”	98
Cuadro N° 5.	“Matriz de análisis del campo de fuerzas en contra y a favor.”	102
Cuadro N° 6.	“Matriz de Diagnósis por Área de Gestión del CCF”	106
Cuadro N° 7.	“Proyectos interinstitucionales y fijación de resultados”	116
Cuadro N° 8.	“Cuantificación de tiempos y movimientos...”	140
Cuadro N° 9.	“Data del municipio de Florida”	164
Cuadro N° 10.	“Comparativo de las fases del administrador y los Insumos”	214
Cuadro N° 11	“.Dimensores de Impactos o posibles efectos del proyecto”	216
Cuadro N° 12	“Matriz de los Indicadores de necesidades vs satisfactores soc”	240
Cuadro N° 13	“Las Fases Administrativas vs la Matriz DOFA”	244-245
Cuadro N° 14	Herramienta utilizada para el cálculo de la muestra	255
Cuadro N° 15	Determinación y proyección del ingreso	281
Cuadro N° 17	Depreciación de activos	295
Cuadro N° 18	Data triangulo territorial	300
Cuadro N° 19	Calculo del consumo de servicios públicos	302
Cuadro N° 20	Calculo de nomina anual	303
Cuadro N° 21	Calculo de ingresos y costos	303
Cuadro N° 22	Gastos administrativos	304
Cuadro N° 23	Determinación de ingresos	305
Cuadro N° 24	Calculo punto de equilibrio	306
Cuadro N° 25	Estado de resultados	307
Cuadro N° 26	Evaluación económica	307
Cuadro N° 27	Desarrollo cuantificable de la propuesta	310-311



ITEM	INDICE Y TÍTULOS	Págs.
-------------	-------------------------	--------------

LISTADO DE MAPAS

Mapa N° 1	“Departamento del Valle del Cauca”	150
Mapa N° 2	“Ubicación Geográfica de Florida Valle.”	161

LISTADO DE GRAFICOS

Gráfico N° 1	“El Triangulo del conflicto.	39
Gráfico N° 2	“Flujograma. Procedimientos de la conciliación y Centro de Documentación de proceso”	43
Gráfico N° 3	“El SNC Sistema Nacional de Conciliación.”	84
Gráfico N° 4	Diagrama QUID Toma de Decisiones Interpersonales Cuantificadas	104
Gráfico N° 5.	“Circulo de Fisher para resolver problemas”	186
Gráfico N° 6	Distribución física de La CC de Florida	286

LISTADO DE ESQUEMAS

Esquema N° 1.	“Diseño Funcional de la metodología”	197
Esquema N° 2.	“Proceso de insumos”	213
Esquema N°3.	“Componentes del subsistema de control y el Sistema de Gestión de la calidad”	218
Esquema N° 4.	“Nexos a los ejes temáticos”	223
Esquema N° 5.	“Plano de dimensores y nexos lógicos”	226
Esquema N° 6.	“La población en edad de trabajar”	235
Esquema N° 7.	“interfaces en la implementación”	246
Esquema N° 8	“El sistema de control interno y sus elementos”	249
Esquema N° 8.1	“El sistema de control interno: componentes y elementos”	250



ITEM	INDICE Y TÍTULOS	Págs.
------	------------------	-------

CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS

Crédito fotográfico N° 1	“LOGO INSTITUCIONAL”	239
Crédito fotográfico N° 2	“KEVIN ANDRES ZAVALA URREA”	208
Crédito fotográfico N° 3	“JOHN CAMILO CABALLOS HENAO”	209
Créditos fotográficos N° 4	“DISTRIBUCIÓN EN PLANTA”	292
Créditos fotográficos N° 5	”AUDITORIO”	293
Créditos fotográficos N° 6	“INSTALACIONES”	294

OTROS

Cronograma	“Diagrama de Gantt”	205-207
Facsímil	“Página web”	241-242

LISTADO DE ANEXOS

ANEXO A	SOLICITUD DE CONCILIACIÓN
ANEXO B	LA NOTIFICACIÓN.
ANEXO C	LIBRO DE CONTROL DE CONSTANCIAS EXPEDIDAS POR CONCILIADORES DE CENTROS DE CONCILIACIÓN
ANEXO D	CONSTANCIA DE INASISTENCIA
ANEXO E	CONSTANCIA DE NO ACUERDO
ANEXO F	CONSTANCIA DE ASUNTO NO CONCILIABLE
ANEXO G	ACTA DE CONCILIACIÓN
ANEXO H	LIBRO DE REGISTRO DE ACTAS DE CONCILIACIÓN REALIZADAS POR CONCILIADORES DE CENTROS DE CONCILIACIÓN.
ANEXO I	NORMOGRAMA SISTEMA DE CONTROL INTERNOMECEI



INTRODUCCIÓN

En esta tesis se estudia la factibilidad para la creación de un Centro de Conciliación en el municipio de Florida Valle.

En el primer capítulo se explica de qué forma se realizó el proceso de investigación y como fue su etapa de diseño especificando claramente la metodología, marco teórico, marco conceptual, marco jurídico, marco espacial, marco histórico y demás características básicas que fundamentan la investigación en cuanto a conciliación.

El capítulo segundo describe de qué forma se desarrolló el proceso investigativo, especificando como se recolectó la información, tabulaciones y procesos, características de la población, selección de la muestra, esto con el fin de darle soporte estructural y conceptual al desarrollo de la etapa de estudios.

En el capítulo tercero describe al proceso de investigación en las etapas de estudio, este comprende el estudio de factibilidad con todas sus fases, también agrupa el estudio de mercadeo y económico, el estudio técnico-administrativo, llevando así la investigación a la fase de implementación del proyecto y con ella sus interfaces, las cuales articulan los hallazgos desde lo cualitativo y lo cuantitativo, pues se desarrollan los cálculos económicos que son necesarios para determinar la factibilidad del proyecto.



CAPITULO I.

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN CENTRO DE CONCILIACION EN EL MUNICIPIO DE FLORIDA VALLE”.

2.0 SELECCIÓN Y DEFINICIÓN DEL TEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Ante un analista de proyectos, no solamente se estudian factores de pocos vitales ante muchos triviales o al final se dice que *“se montó un escenario, asumiendo que el control de las condiciones óptimas para su factibilidad se alcanzaron debidamente”*. Así que tomar en cuenta todo un conjunto de atributos que se deben buscar, como son las variables de riesgo, y los elementos que componen el hallazgo de buenas y malas posibilidades. Surge entonces, un estimado de las probabilidades de éxito de la empresa en cuestión. La legislación determina y prevé su constitución, nociones y siempre estará presente; el riesgo, de que las cosas no salgan según el escenario planteado, y máxime cuando se trata de una presentación ante la evidentes cuestión de la solución de problemas, conflictos, ante las personas o público, cuyas variables son vitales en función del tiempo y en un lugar determinados. Indicar un camino, que se tiende a mostrar en lo óptima que puede ser a la función de los administradores de la o/ en la justicia.



No obstante, es una asignación del legislador a los profesionales del Derecho Colombiano, sin eximir a comunicadores y psicólogos; así que según, su grado de especialidad, dichos centros tienden a ser generadores de soluciones que los estrados jurídicos no alcanzan a resolver. Por eso en la elaboración, de proyectos de índole pública cuyo desarrollo implica el servicio a un grupo de interés, que al caso se denominan *“las partes”* deben aportarse desde un amplio espectro de conocimientos del asunto o *“negocio y del entorno externo e interno”*, emanados de la jurisdicción jurídica pertinente. O bien sin que se vean afectadas las decisiones de estos; es decir, los juristas, jueces y abogados ante la presencia de administradores de organizaciones. No es trivial y es vital, funcionalmente en cuanto a los procesos administrativos, la repercusión de las TIC's¹⁶ en cuanto a su uso/consumo actual y en relación a momento histórico v. gr la introducción del *“Sistema Oral en las cortes Colombianas”* donde cada vez se exige más a los abogados; estos deben apropiarse de los mecanismos de respuestas efectivos en un entorno cambiante y exigente con las autoridades y el aumento de los problemas, los conflictos de interés, en la negociación para poder hacer una adecuada evaluación de un proceso complejo, en un Estado Social de Derecho como es nuestro territorio Nacional, del que se requiere que sus servidores públicos dominen incluso el lenguaje de la administración moderna.

¹⁶ Sigla.: Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. TIC's



2.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Toda investigación es una tarea dirigida a la solución de problemas; esto es en el pragmatismo. En estas etapas, se hace explícito que la situación descrita consiste en realizar desde *“los hechos encontrados hasta verificar e identificar la situación actual en la municipalidad de Florida”* cuya creciente población y problemas a resolver de toda índole exigen, el análisis de un conjunto de operaciones; se presenta un aumento de los conflictos y un menor mecanismos efectivo de respuesta oportuna del estado local con respecto a los intervinientes que son así mismos organizaciones ante la confrontación de diversas fuerzas activas y pasivas. Es decir, una serie de síntomas, evidencias, presuntos hallazgos, que bajo similares condiciones permite la visual, que se requiere al planteo, sus causas y los elementos que las ocasionan. El síntoma más evidente es la base para la formulación de variables de investigación. Abordarse tres grandes grupos generadores de soluciones: 1) la formulación jurídica desde el estado y sus poderes públicos, 2) seguido de las respuestas que busca y concede la sociedad y en particular un municipio del valle del Cauca y 3) los profesionales de la administración que hacia condiciones de Calidad, indicadores y manejo de recursos mediante diseños a procesos administrativos, en un complejo tri-sistema cuyas preguntas básicas son: qué, quién, dónde y cómo *“Conciliar los intereses de las partes considerándolo un todo sistemático y lógicamente considerado.”*



2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo con el aumento del “portafolio de servicios, pretendese, por parte de la Cámara de Comercio radicada en Palmira, y en particular por el Centro de Conciliación en el Municipio de Florida, el cual buscara *“su razón de ser”*; basándose desde su *formulación*¹⁷ de políticas; prestar cada vez, más y mejores servicios para la población, satisfaciendo sus necesidades; y de igual manera, expandir su cobertura, llegando a otras municipalidades aledañas. En este caso, Florida Valle, goza de la presencia de la CCP¹⁸ desde el año de 1991 dispone de todos sus servicios y trámites; excepto **LA CONCILIACION** que es la función vital hacia su hallazgo y comparación de *satisfactores, desde una matriz de necesidades presentes hasta crear el Centro de Conciliación*. No obstante, surge la necesidad de medir la factibilidad, de diseñar, crear e implementar un Centro de Conciliación, según las normas vigentes, en esta municipalidad, con el fin de cumplir a cabalidad con las políticas empresariales, anteriormente nombradas. De lo anterior se extracta el siguiente problema, con énfasis en la proposición:

“¿Es viable la creación de un centro de conciliación en Florida Valle del Cauca?”

¹⁷ Miguel López Leorza, *op. Cit.*, p. 13

¹⁸ CCP sigla y Página Web. www.ccpalmira.org.co



2.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

La situación pronóstico que es necesaria hacia la planeación inicial cuya consistencia de proceso surge en el diseño mismo; además, requiere de una alta participación de los miembros, los procesos y la adecuada identificación externa de factores mediante un sistema de comunicación efectivo e infiere conocerlos ante mejores u óptimos objetivos y comprometer a los individuos en las diferentes tareas dentro del sistema en cuestión; es al emprender la acción y hacia el logrado acceso de los mismos. Así que, ante la gran pregunta anterior el sistematizarlo implica que las siguientes subrutinas, decisores; tanto internas como externas, precede a los síntomas, así: que las soluciones a las preguntas básicas, se anillan lógicamente; estas hasta su pluralidad: *“quienes y dónde, Conciliar los intereses de “las partes” considerándolo “un todo sistemático y lógicamente considerado.”*

- ***¿Qué incidencia tienen los conflictos socioeconómicos a corto plazo y que los caracteriza ante las partes para un acercamiento a la conciliación?***
- ***¿Cuáles son los factores vitales o triviales del entorno <Medio Ambiente Externo MAE> que las personas, las organizaciones toman como referencia en sus procesos de Soluciones ó de Negociación?***
- ***¿A quién y dónde acudir de manera apropiada, para que se incida positivamente, en los procesos de toma de decisiones de las partes?***



3.0 OBJETIVOS.

Bien sean estos objetivos con tendencia a los asuntos *cognitivos* o *cognoscitivos* y de manera tal que permitan soluciones explícitas en la modalidad de *competencias*¹⁹, e igualmente en su infinitivo, se usa la referencia, al final del enunciado, a pie de páginas mediante notas y clasificándolos así, en lo sucesivo.

3.1 OBJETIVO GENERAL.

Realizar²⁰ un estudio de *factibilidad* para la creación de un *Centro de conciliación* en la ciudad de *Florida Valle*.

Escindiendo²¹ de su diagnóstico el documento principal; es a fin, con la adhesión posterior, a la *Cámara de Comercio de Palmira CCP*, se valúe su diseño metodológico y conceptualizando sus contenidos con enfoque administrativo moderno ante la relación mutua de diversos profesionales y según la *normatividad legislativa vigente* hacia la búsqueda de la *calidad en los procesos* y el uso efectivo de *los recursos* escasos y disponibles

¹⁹ *Ibid*: el autor indica que sí “por lo general las personas que formulan sus proyectos de grado tienen vinculación afectiva con algunas organizaciones” (MENDEZ Álvarez. Carlos Eduardo. Metodología: Diseño y Desarrollo del proceso de investigación. Bogotá D.E Colombia. McGRAW-HILL. 2001. 248p. ISBN 958-41-02036 104p).

²⁰ i.e., Objetivo de competencia propositiva y con conducta externa de aplicación. Según el DRAE. Diccionario de la Real Academia Española se define: realizar. (De real¹). tr. Efectuar, llevar a cabo algo o ejecutar una acción. U. t. c. prnl. || real¹. (Del lat. res, rei). adj. Que tiene existencia verdadera y efectiva. cantidad ~, contrato ~, derecho ~, derechos ~es, foco ~, imagen ~, parte ~.

²¹ i.e., escindir. (Del lat. scindere). tr. Cortar, dividir, separar. U. t. c. prnl. ||



3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- **Elaborar**²² un estudio de mercado que permita en el punto de encuentro de la oferta y la demanda su cuantificación y satisfactores principales de los servicios del Centro del Conciliación en Florida Valle durante el periodo del segundo semestre de año 2009 y el primero de 2010.
- **Determinar**²³ necesidades, inicialmente de la estructura, talento humano, conectividad y ubicación óptima hacia la prestación y servicios del Centro de conciliación; atendiendo factores administrativos y conceptos legales.
- **Realizar**²⁴ inclusive, el estudio económico del centro de conciliación haciendo explícitas las variables, los indicadores que sintetizen los criterios que permitan así la toma de decisiones, con evaluación fijadas en la data y el proceso de la información obtenidas.

²² i.e, Objetivo de competencia propositiva || 2. Idear o inventar algo complejo. Elaborar una teoría, un proyecto <estudios>, un plan.

²³ i.e, Objetivo de competencia: comprensión y con conducta externa de evaluación|| determinar. (Del lat. *determināre*). tr. Fijar los términos de algo. || 2. Distinguir, discernir. || 3. Señalar, fijar algo para algún efecto. Determinar día, hora. || 4. Tomar resolución. U. t. c. prnl. || 5. Hacer tomar una resolución.

²⁴ i.e, Objetivo de competencia: aplicación y con conducta externa propositiva. Ibid 4. 26p



- Realizar un esquema metodológico que indique la valuación de los estudios que en contexto fijan las acciones de *implementación* del centro de conciliación en Florida Valle tanto cognoscitivos²⁵ como cognitivos.

Diferenciar²⁶ los conceptos transcritos dentro de las características de las administraciones; es decir, la “pública del estado o estado público” en sus aspectos de “administración de justicia” y de los diferenciadores de los “administradores en la justicia” *ante el conglomerado* de la conciliación.

²⁵ *Ibíd.*, <Nota de los autores>: de manera cotidiana: cognitivo, va. (De cognición). adj. Perteneciente o relativa al conocimiento. Por parte de la Universidad y las organizaciones participes son a los Cognoscitivos, va. (Del lat. cognoscere, conocer). adj. Que es capaz de conocer.

²⁶ i.e, Objetivo de competencia: cointerpretativo y con conducta externa hacia la comprensión



4.0 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Con el propósito de fortalecer las relaciones entre Universidad y Empresas, tal cual se ha de contribuir al mejoramiento del desempeño de las organizaciones; bien sean éstas públicas o privadas de la región, y de ayudar a la formación integral de los estudiantes graduandos, en los muy distintos campos de conocimientos. Como quien quiera que sea dentro de la modalidad de la asesoría y consultoría empresarial. Se prestara ayuda profesional, a las organizaciones, en este caso hacia la implementación del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira, determinando un área de influencia desde el municipio de Florida valle, donde se dispondrán las aplicaciones de los diversos conceptos y técnicas de diferentes prácticas administrativas modernas tal es el servicio o el enfoque en la solución de una necesidad específica, relacionada con su desempeño organizacional. Al caso, es la intermediación de la fase de post-diseño, puesto que la legislación vigente da las pautas presentes adicional a la serie de estudios que determinen su factibilidad luego de completar el circuito de desarrollo conceptual desde la visión de la investigación y el módulo metodológico cuyos insumos principales son satisfacer la necesidad común, detectar soluciones ante los problemas y servir junto con las ciencias auxiliares y especializadas todo un conjunto que permita el mejor desenvolvimiento de los recursos costosos, escasos y requeridos conforme son establecidos. La hemos subdivido en:



El centro de conciliación atiende los requerimientos legales y del Ministerio de Interior y de Justicia, para la prestación de los servicios de Métodos Alternativos para la Resolución de Conflictos²⁷ y los de Conciliación, en los Municipios del área de nuestra Jurisdicción y para obtener la autorización por parte del Ministerio de Interior y Justicia, y de prestar el servicio conforme con la ley y en cumplimiento de los requisitos, se hace necesario el desarrollo este estudio.

En este sentido, la cámara de comercio acude a la Universidad del Valle Sede Palmira, como institución reconocida por la Asesoría que ofrecen sus estudiantes de último semestre de Administración de Empresas en calidad de trabajo de grado, para que por su conducto se designe a estudiantes que desarrollen los estudios pertinentes. Agradecerse así de antemano la atención y colaboración, en la persona de María Elvia Velásquez, Directora del Centro de Conciliación-Cámara de Comercio Palmira.

²⁷ V. gr. Cátedra para la paz la vida y la libertad.14p. Enero del 2000. Indepaz.



4.1 TEORICA

Desde la temporalidad y fijando los hechos, se determinan componentes a fin de dar un marco básico y las motivaciones necesaria para llevar a cabo principalmente los objetivos y alcanzar el desarrollo de los ejes temáticos; se inicia con las entrevistas pertinentes y seguida de las pre-factibilidades; es así como el 27 de julio de 2009 y dirigiendo comunicación explícita a la doctora María Fernanda Ayala, coordinadora de la facultad de administración de empresas Universidad del Valle- sede Palmira (Barrio Zamorano), se dispone en dicha petición su colaboración, para diagnosticar las necesidades desde un servicio de asesoría y consultoría a la organización denominada comúnmente: Centro de Conciliación-Cámara de Comercio, Ciudad de Palmira; del cual se argumentara su viabilidad en la subzona de Florida y se desarrollara la presente investigación en tres capítulos anillados lógicamente de la siguiente manera:

- El Diseño,
- El Desarrollo de los ejes temáticos o títulos y los diversos estudios básicos hacia,
- La Factibilidad y la Implementación practica de los postulados.



La CCP, respondiendo a su Plan de Desarrollo Estratégico y de descentralización de los servicios, enfoca y concede entre ellos el del Centro de Conciliación como una alternativa del cual se desprenden según la legislación actual una serie de actuaciones que la comunidad requiere en aras de cumplir con el compromiso de colaboración hacia el arbitraje y minimizar los conflictos entre personas, organizaciones que con la convivencia pacífica, como gran propósito, requiere de un estudio de factibilidad para determinar eficazmente, la creación de un nuevo centro en el municipio de Florida Valle.

4.2 METODOLOGICA

El énfasis en captar información implica buscar soluciones específicas al considerar la validación inicial del cual los aportes al problema en la construcción sistemática de respuestas a necesidades del medio en que se desarrollará el estudio en cuestión. El uso de entrevistas semiformales gravadas en medios magnéticos, lectura de la legislación, y de los elementos principales de contenido contextual en cuadros que al tenor se enuncian como normogramas; seguido de encuestas para obtener el insumo de información y su posterior implicancia así como el recurrir a las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (internet, archivos de entidades como el DANE, la CCP Cámara de Comercio de Palmira y la documentación de procesos <actas, manuales, flujogramas, etc.>.



4.3 PRÁCTICA²⁸

El acrecentar el acervo (no praxis) de conocimientos y ante el interés del tema propuesto conforme a la obtención de las dimensiones necesarias incluye la vinculación efectiva de cuya relación personas, organizaciones, recursos y satisfacción de necesidades tal caso es hacia la profesionalización de los conceptos así como hallar los motivos de desarrollo de las respuestas. Teniendo en cuenta que el hallazgo es objetivo, así el diseño señale de manera una atención especial al problema que fundamentara la factibilidad.

El resultado será no una mera solución sino la fijación a impactos, blancos, alcance o magnitudes que expliquen, la validez inicial y que posteriores investigaciones contribuyan a mejorar la situación actual o señalar el carácter de los estudios, así cuál de ellos tiene *un “peso específico”* o aún el comparar semejanzas con estudios que otrora realicen graduandos de la universidad del Valle o sus similares aportando así a la sociedad elementos de juicio administrativos ostensibles para una mejor toma de decisiones administrativas.

²⁸ *Ibíd.* concepto *praxis*: nombre con la cual se designa la práctica o acción de dicho, “postulado de hechos hacia la unidad fundamental ente la teoría y de la práctica <Lexis 22>” común en sociología.



5.0 MARCOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los marcos son la descripción detallada de los elementos de la teoría con uso directo del diseño hasta la fase de desarrollo; ahora, se consideran las características y necesidades de abordar formulaciones que condicionen postulados a fin de contribuir al análisis. Seguido de contenidos particulares enuncian un todo coherente. Las interfaces del presente documento confiere un proceso no enunciado por titulación de los mismos sino atendiendo al contenido de *Trabajo de Grado*²⁹. Primeramente las interfaces son de Observación del asunto con sus indicadores, la descripción de sus componentes, la unión lógica o articulación de los mismos, la interpretación al sistematizar los datos y explicando así principalmente los hechos³⁰ del presente problema investigado.

²⁹ (op citae 34p) confronteis cfr: em contexto de las paginas 187 a 188 de item 5. Hipótesis. Según lo indicado en los objetivos y pasando por la hipótesis. según su grado de conformidades; es decir, las conclusiones que sí son por analogías pertenecen a las conclusiones de tipo $P(x) = (X, Y, Z)$ son a las variables seleccionadas en 10.1.1 Es el marco temporal o Tiempo; 10.1.2 es al sistema de las personas (entre ambos los sistemas mencionados en y procesos) y el 10.1.2 lugar ver 241p. e inclusive portada **

³⁰ *Infra.*, “el anillado lógico” indica que éstos hechos serán ámbito del estudio de factibilidad escindiendo igualmente los mismos en los asuntos de la administración de justicia y los administradores en la justicia; es decir los “profesionales facticos.” En adelante cuando se haya de introducir los conceptos al respecto; los investigadores harán referencia a uso de la sigla ODATE <acróstico del proceso 35p> con énfasis en los que son Aspectos y Hechos; por cuanto dicha sigla es en el proceso del trabajo de grado como tal diferenciándolo de la realidad que el capítulo III de la etapa de estudios de desarrollo, estos son un boceto cualitocuantitativo con Aspectos y hechos “mixtos del hallazgo” de la investigación en “el centro de conciliación” que denota “implementación” o antes de llegar a la “praxis” del cual se diferencia en cuanto a “practica empresarial”.



Las *interfaces* del trabajo de grado en adelante se denominarán **ODAIE** (ver infra 11) por medio del la cual se reconozcan: **O**bservación; **D**escripción; **A**rticulación; **I**nterpretación; **-E**xplicación (de Hechos³¹ y Aspectos³²). Entre los que sí intervienen, en la nomenclatura de los títulos como investigación y en unidad mínima de análisis, son aquellos que tenemos paulatinamente:

5.1 EL MARCO TEÓRICO:

Del cual se describirán los elementos teóricos planteado por diversos autores o por resultado de entrevistas a abogados, entidades <directivos de Cámara de Comercio, expertos, peritos> y que proceden es a identificar en cuanto a diferir los términos de conflicto vs problema; conciliación vs arbitraje; proceso jurídico vs proceso administrativo. Los criterios de VS obedecen a la modalidad de fundamentar la viabilidad en cada campo de conocimiento y dar paso al término de escindir los conceptos según correspondan a las acciones o principio de toma de decisiones, manejo de la información y en conjunto así poder hacer la medición correspondiente a la fase bien sea esta en la práctica, en el proceso o en la gestión total en cuanto a los estudios o de cuáles son los asuntos vitales o triviales que cada profesional procede a solucionar, ó que entidad es la responsable.

³¹ Cfr ítem 2.3; 205p título 6: Hipótesis; ver ítem 6.2.2.1 contexto a partir de la Segmentación de las subvariables 191p con respecto al triangulo del conflicto como hechos no empíricos sino de carácter ético jurídico del “ampo del derecho positivo con loa actos de intención jurídica (costumbre, y los órganos de soberanía del estado (leyes/jurisdicciones y sus métodos inductivos” hasta 196p del cual los recursos son de carácter factico en un conglomerado de conocimientos y además los hallazgos de los psicólogos.

³² Vid los universos de población es una totalidad de fenómenos “de grado superior” y no ámbito de éste “común” estudio de investigación.



La identificación de fuentes primarias y secundarias sean estas institucionales (Ministerio, Cámara de Comercio, El legislativo o el judicial difieren de sus funciones) porta tanto los conceptos, términos y procesos secuenciales se describen mediante diagramas o nomenclatura en su formato específico y del cual se nombran o listan sus elementos principales así por ejemplo los llamados normogramas que a pesar de ser funcionalmente dirigidos a los acápites de los abogados pueden ser utilizados en diversas formas por procedimientos administrativos cítese así el caso del **MECI** Método Estandarizado de Control Interno al que conllevaran las operaciones de uno o tal profesional puesto que las decisiones del estado v.gr se registran en él o el caso de un nexo entre una institución por un caso en particular de aquí se desprende el uso de la sigla y que aquí se esboza y se hace en síntesis desde las TIC's <Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de reciente creación en el Estado Colombiano del que se incluye un ministerio cercano al de telecomunicaciones dato el avance del INTERNET que busca ampliar la gamma de servicios del Estado "Colombia, En línea" y las modalidades descritas incluyendo la legislación y.



las consultas de tipo profesional en asuntos administrativos; puesto que, de ellas se infieren que son a procesos penales, civiles, de familia, comerciales que se entrelazan en las actuaciones del derecho consagrado en la Constitución Nacional. En cuanto a los procesos netamente administrativos son los que son competencia de cada profesión. Así los administradores lo ven en un todo integral como un SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL SIG del cual se dan entre esos elementos teóricos.

5.2 EL MARCO CONCEPTUAL.

Su función es al significado que se emplearan con mayor frecuencia incluyendo los de giro técnico; según la implicancia de los objetivos fijados son aquellos de índole económica y jurídica principalmente. Primeramente observemos los siguientes elementos previos a fin de entender la llamada naturaleza del conflicto y el análisis del mismo (Internacional Alert. “Buscando la paz del mundo” <manual de recursos para la transformación del conflicto>. Editor Ian Doucet. International Alert. 1ª edición en español 1.998. 224 páginas). Cuatro grandes grupos conceptuales fijados aquí son importantes de tener en cuenta.

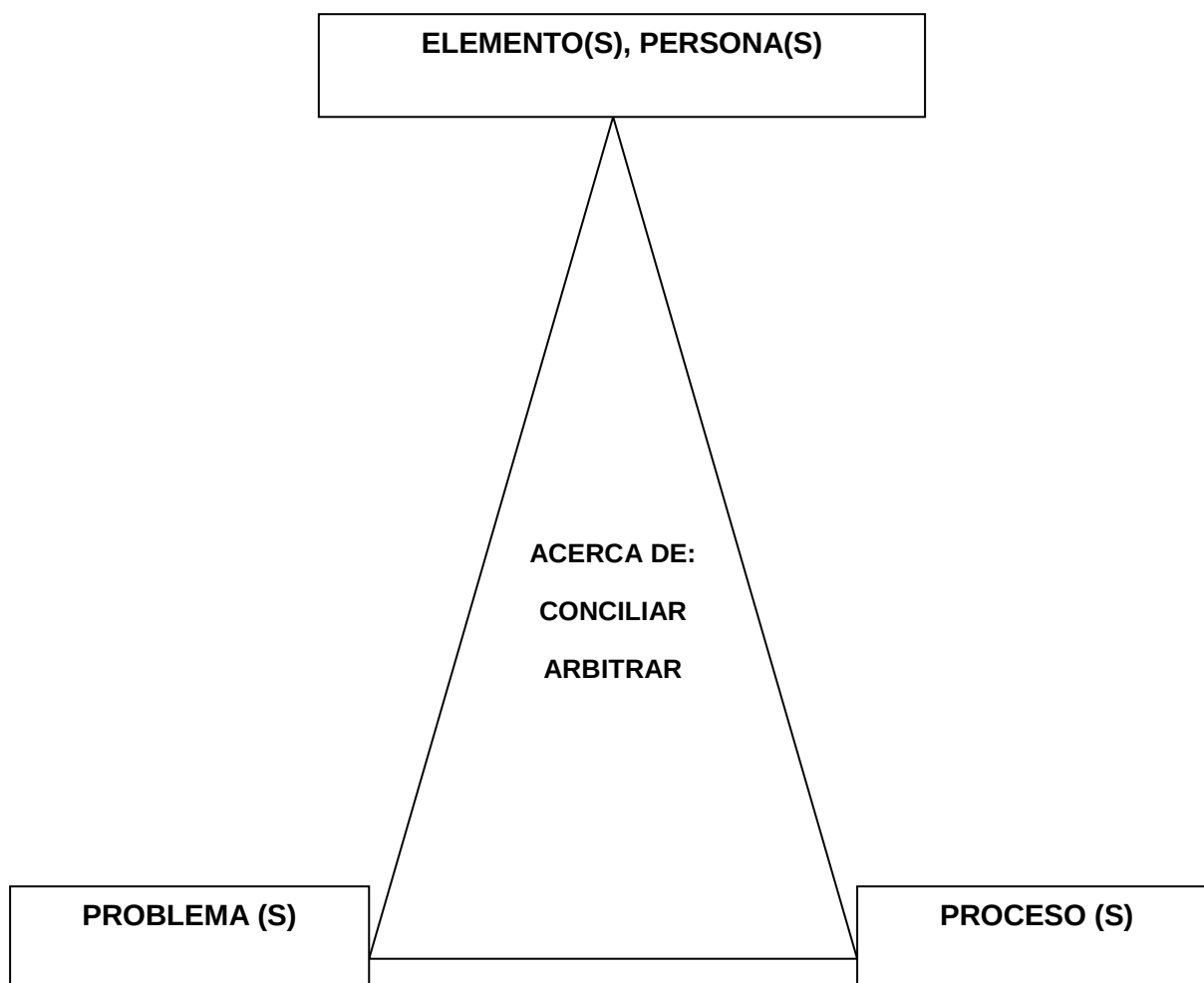


- Entender el conflicto
 - Positivo
 - Negativo
- Causas del conflicto
 - Recursos e interés
 - Gobierno
 - Ideología (religioso, político)
 - Identidad.
- Análisis del conflicto
 - Identificar que conflictos existen (en una región o lugar en particular)
 - La causalidad del conflicto
 - Quienes se involucran
 - Como se relacionan las partes entre sí
 - La situación actual.
 - DOFA del Conflicto
 - Posibles resultados



- Diferenciación; así fijando el triángulo tenemos que, las partes del conflicto se puede dividir en tres aspectos. Representados en un triángulo:

Grafico 1. El Triangulo del conflicto.





Cuadro 1. Catalogo de partes del conflicto.

Previo a la conciliación consiste en determinar la Fase de entendimiento, causas y análisis como referentes empíricos

Partes del Triangulo del conflicto. Entendimiento, Causas y Análisis.							
ítem	Estamento/Personas	Proceso (s)	Problema	Interventor	JURIDICOS	ADMTVOS	OTROS
1	¿Quiénes (personas, grupos, partes, involucrados, necesarios) implicados, necesarios) directa/ indirectamente. SE manifiesta positivo o negativo	Patrones históricos de interacción o cuáles son los catalizadores	Del cual son intereses, necesidades, valores o cómo se ha propuesto satisfacerlas	Cómo, Quienes, Cuándo y Dónde se podrían resolver o en qué etapa se encuentra	Que leyes decretos o asuntos resuelven según la etapa de la diligencia	Manual De funciones. TIC's. Métodos	Valuación o complemento
2	Quiénes ser verán afectados o influyen en el resultado <+/->. Líderes, estructuras de organizaciones; Valores y sentimientos.	Cuál es el proceso que cada uno debe seguir y que adicionales surgen? <Ver pág. 47>	¿Qué tan incompatibles son las soluciones propuestas?	¿Cómo de manera elemental o nociones podríamos ayudar a resolverlo?	Asesoramiento y toma de decisiones según Ley.	Diseño de procesos Técnicos, tecnológicos profesionales. Prestación de Servicios	Convenios INTER-INSTITUCIONALES



3	Principales discrepancias o cercanías y qué tipo de comunicación en cuanto a las relaciones con los grupos.	De que jerarquía es, su polarización entre las partes y que actividades lo intensifican en el pasado/presente/futuro. El rol, los errores o las percepciones	¿Cuáles son las áreas o que etapa ha alcanzado el conflicto; y ha llegado el momento de la resolución o transformación?	¿Sí es muy complejo quien resuelve, decide, que mejorar?	Jerarquización de la Decisión a instancias jurídicas superiores (juez, concejo, corte)	Contratación estatal. Uso de Técnicas Plus v.gr. SIG. CRM	Grupos Inter-Disciplinarios. Intervención del Estado Nacional Negociación internacional. ONG's/G-8
---	---	---	---	--	--	--	---

Fuente. Adaptación de los autores. Cátedra para la paz la vida y la libertad.16p. Enero del 2000. Indepaz.



5.2.1 Definición de conciliación

“La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más individuos o grupos de personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero institucionalizado neutral y avalado calificado, denominado conciliador.”

“La conciliación es un procedimiento con una serie de complejas etapas, a través de las cuales las personas que se encuentran involucradas, directa o indirectamente, en un conflicto desistible, transigible o determinado como conciliable por la ley, encuentran la manera de resolverlo a través de un acuerdo satisfactorio para ambas partes.” Además de las personas en conflicto, esta figura involucra también a un tercero neutral, de formar y tipos, solemnes a través del órgano de soberanía (ley) e imparcial llamado conciliador (norma ética o imperativos) que actúan en un lugar-tiempo, persona, y hechos (taxativos/dispositivos), siempre habilitado por las partes, del estado o un institución; facilitando el dialogo entre ellas y promoviendo formulas de acuerdo que permitan llegar a soluciones satisfactorias para ambas partes. Desde una perspectiva diferente además de ser un procedimiento, la conciliación es un acto jurídico procesal, en el cual intervienen sujetos con capacidad jurídica y distintos intereses y en donde su consentimiento y

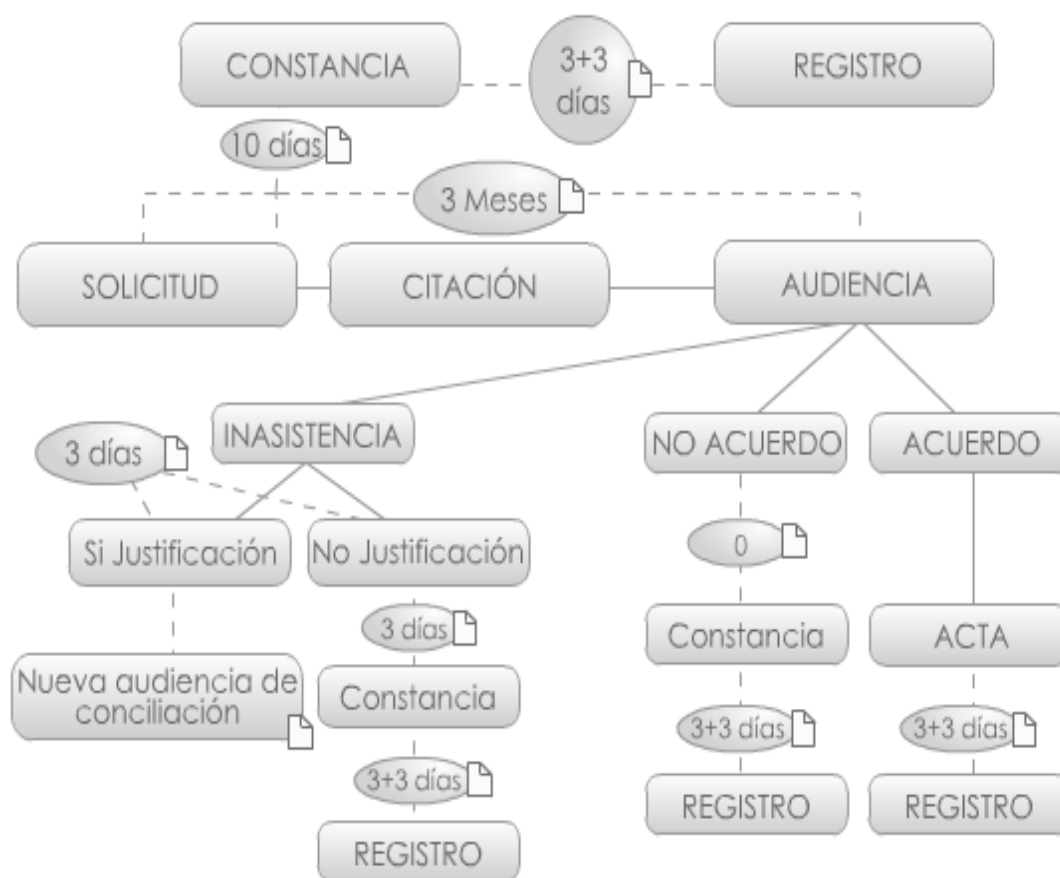
voluntades están dirigidos directamente a dar por terminada una obligación o una relación jurídica, a modificar un acuerdo existente o a crear situaciones o relaciones jurídicas nuevas que benefician a ambas partes mediante documentos.

³³ Supra 30p ítem Justificación del problema. El Triangulo del conflicto adaptación. <V. gr.> Cátedra para la paz la vida y la libertad.16p. Enero del 2000. Indepaz.



Grafico 2. Flujograma. Procedimientos de la conciliación y

Centro de Documentación de procesos





De esta manera, la visión de la conciliación como institución jurídica la enmarca dentro de una nueva forma de terminación de procesos judiciales que actúa con aval, independencia y autonomía de estos trámites y que consiste en intentar ante un tercero neutral (institucionalizado) un “acuerdo amigable que puede dar por terminadas las diferencias que se presentan.” Se constituye así esta figura en un acto jurídico pleno; por medio del cual, las partes en conflicto, asunto o problema, se someten antes de un proceso pre-judicial, o en el transcurso de él, a un trámite conciliatorio con la ayuda de un tercero neutral y calificado que puede ser el juez, otro funcionario público (ver Cuadro 2. Ítem 5.4; 99p) o un particular a fin de que se llegue a un acuerdo que tendrá los efectos de cosas juzgada y prestará mérito ejecutivo. Es importante detenerse en los efectos (ítem 5.2.13; 52p) del acuerdo conciliatorio con el fin de hacer claridad sobre sus alcances: En primer lugar, el acta de conciliación hace tránsito a cosa juzgada; es decir que los acuerdos adelantados ante los respectivos conciliadores habilitados por ley, aseguran que lo consignado en ellos no sea de nuevo objeto de debate a través de un proceso judicial o de otro mecanismo alternativo de solución de conflictos. El efecto mencionado busca darle certidumbre al derecho y proteger a ambas partes de una nueva acción o una nueva sentencia, es la renovación de la autoridad del acuerdo conciliatorio que al tener la facultad de no volver a ser objeto de discusión, anula todos los medios de impugnación que puedan modificar lo establecido en él. Los Períodos de tiempo suelen ser en días ó superiores.



De otra parte el acta de conciliación presta mérito ejecutivo dentro de los términos de los artículos 78 del Código Procesal del Trabajo y 66 de la Ley 446 de 1998, esto es que cuando el acta de conciliación contenga una obligación clara, expresa y exigible, será de obligatorio cumplimiento para la parte que se imponga dicha obligación. En caso de incumplimiento total o parcial de lo acordado por parte de uno de los conciliantes, la autoridad judicial competente podrá ordenar su cumplimiento conforme a lo dispuesto en la Ley 446 de 1998, dando efectividad a los acuerdos. Dicha documentación de procesos se describe posteriormente.

En general la conciliación se presenta como una oportunidad que la ley otorga a las partes, en asuntos de su carácter y responsabilidad, para que restablezcan sus ánimos a través de una figura que puede ser de carácter judicial o extrajudicial y a la que voluntariamente se someten a raíz de un conflicto con el fin de darle existencia a un acto siempre que los derechos sean susceptible de transacción, desistimiento o conciliación. Puede ser continua entre las fases.

De manera preconcluyente podemos decir que la conciliación es una manera de resolver de manera directa y amistosa los conflictos que surgen de una relación contractual o que involucre la voluntad de las partes, con la colaboración de un tercero llamado conciliador (institucional), de esta manera se da por terminadas sus diferencias, suscribiendo lo acordado en un acta conciliatoria.



5.2.2 Características: como acto de *administración de justicia*³⁴ es:

- **Solemne:** por cuanto la ley exige la elaboración de un acta de conciliación con la información mínima establecida en el artículo Primero (1º) de la Ley 640 de 2001.
- **Bilateral:** es bilateral porque el acuerdo conciliatorio al que llegan las partes impone obligaciones a cada una de ellas.
- **Onerosa:** generalmente la conciliación conlleva acuerdos y prestaciones patrimoniales para ambas partes o por lo menos para una de ellas.
- **Conmutativa:** porque las obligaciones que surgen del acuerdo conciliatorio son claras, expresas y exigibles; no admite obligaciones aleatorias o imprecisas.
- **De libre discusión:** porque el acuerdo conciliatorio al que llegan las partes es el resultado de discusiones y negociaciones para lograr la solución a la controversia; las partes pueden o no llegar a un acuerdo, el conciliador no puede obligar a las partes a conciliar, las fórmulas de arreglo son de libre discusión y aceptación.
- **Acto nominado:** porque existen normas claras y precisas que regulan la conciliación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos que la diferencian de otras como la mediación o la amigable composición que no se encuentran reguladas ampliamente en la Ley.

³⁴ Ídem ítem 5.1. 34p cfr *administración de justicia vs carreras administrativas en la justicia y administradores de justicia; administradores <públicos, de empresas> en la justicia son términos de giro idiomático y difieren en común a la jerarquía, responsabilidades, funciones y organismos del estado o de la relación mutua entre particulares y el sector privado a que un funcionario aún siendo de registro público es o no administrador según le sea dada en la legislación vigente.*



5.2.3 Ventajas

- **Libertad de acceso:** La conciliación es una figura que se fundamenta en la autonomía de la voluntad de las partes, por ello, cualquier ciudadano puede acudir a la conciliación como una alternativa para solucionar sus conflictos. Las personas pueden acudir libremente a un centro de conciliación, ante un funcionario público habilitado por la Ley para conciliar o ante un notario para solicitar una conciliación.
- **Satisfacción:** la gran mayoría de las personas que acuden a la conciliación quedan satisfechas con el acuerdo toda vez que el mismo es fruto de su propia voluntad. La mejor solución a un conflicto es aquella que las mismas partes han acordado.
- **Efectividad.** Una conciliación tiene plenos efectos legales para las partes. El acta de conciliación se asimila a una sentencia judicial porque el acuerdo hace tránsito a cosa juzgada y el acta presta mérito ejecutivo.
 - **Ahorro de tiempo:** mediante la conciliación las personas solucionan sus conflictos de una forma más rápida en comparación con la duración de los procesos judiciales en Colombia. La conciliación tiene la duración que las partes establezcan de común acuerdo con el conciliador, por lo general las conciliaciones se desarrollan en una sola audiencia lo que se traduce en una justicia con celeridad.
- **Ahorro de dinero:** teniendo en cuenta que la conciliación es un procedimiento rápido, las partes se ahorran los costos que implica un largo proceso judicial. En la conciliación las partes pueden o no utilizar los servicios de un abogado. Dependiendo de la persona o institución que las partes acudan se puede o no cobrar una tarifa para la conciliación que es significativamente menos costosa que un juicio.



- **Control del procedimiento y sus resultados:** en la conciliación las partes deben colaborar para construir la solución del conflicto y por esa razón, las partes controlan el tiempo del procedimiento y sus resultados. La conciliación es una figura eminentemente voluntaria donde las partes son las protagonistas del manejo de la audiencia de conciliación y el acuerdo logrado es resultado de una negociación facilitada por el conciliador.
- **Mejora las relaciones entre las partes:** la conciliación no produce ganadores ni perdedores, ya que todas las partes deben ser favorecidas por el acuerdo que se logre, por ello la conciliación facilita la protección y mejora las relaciones entre las personas porque la solución a su conflicto fue construido entre todos. En la conciliación las partes fortalecen sus lazos sentimentales, de amistad o laborales.
- **Confidencialidad:** en la conciliación la información que las partes revelan en la audiencia de conciliación es confidencial o reservada, así, ni el conciliador ni las partes podrán revelar o utilizar dicha información en otros espacios.

5.2.4 Clases de conciliación

MASC (Métodos alternativos de solución de conflictos)

- **Judicial:** la conciliación podrá ser judicial si se realiza dentro de un proceso judicial.
- **Extrajudicial:** la conciliación es extrajudicial si se realiza antes o por fuera de un proceso judicial.
- **En derecho:** La conciliación extrajudicial se denominará en derecho cuando se realice a través de los conciliadores de centros de conciliación o ante autoridades en cumplimiento de funciones conciliatorias.



- **En equidad:** La conciliación extrajudicial se denominará en equidad cuando se realice ante conciliadores en equidad.

5.2.5 Conceptos básicos sobre la conciliación

- **La conciliación** acoge la teoría general de solución de controversias, según la cual los conflictos pueden ser solucionados mediante sistemas autocompositivos en los cuales la definición de las diferencias corresponde a las partes, permitiendo la participación y valoración del ciudadano en la administración de la justicia. Difiere de arbitraje.
- **El arbitraje** es un sistema heterocompositivo, por medio de la cual el conflicto interviene un tercero calificado e imparcial que soluciona con fallos la más alta calidad jurídica. Se ciñe por legislación al particular.

La conciliación es un método alternativo de solución de conflictos, reconocido en la constitución política y enmarcado en un sistema dinámico expedito; y regulado en la ley, que en la práctica se concreta: en el/los trámite(s) a través del cual dos o más partes en conflicto buscan solucionar sus diferencias transigibles, con la ayuda de un tercero neutral llamado conciliador (en proceso), mediante la búsqueda de acuerdos lícitos, equitativos y de beneficio mutuo.



5.2.6 Su definición³⁵ Se descompone en cuatro subsiguientes Con base en la definición de conciliación, podemos presentar además desde el contexto de las características <ver ítem 5.2.2; 37 -38 págs.> más importantes de este mecanismo no formal de Administración de Justicia; primeramente considérense estos puntos

La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos (M.A.S.C.), lo que significa que es una forma de justicia válida por la Constitución Colombiana (Art. 116 C.N.) y la ley 640 de 2001. La alternatividad hace referencia a que además de la Rama Judicial (estructura formal del Estado para la decisión de las controversias conforme al Derecho al caso el Colombiano conforme al Sistema <ver gráfico 2; 83p>), los ciudadanos tienen la opción de solucionar sus conflictos por medio del diálogo y conciliación con la ayuda de un conciliador certificado

Las personas que solicitan y son invitados a una conciliación se reservan el derecho a llegar o no a un acuerdo que solucione su controversia. La conciliación es voluntaria, las partes gestionan por sí mismas la solución de su conflicto a través del diálogo asistidos por un conciliador. Por ello afirmase que la conciliación es la “oportunidad que tienen las personas de demostrar que no solamente generan conflictos, sino también que tienen la facultad de resolverlos.” Son partes del triangulo atrás mencionado.

³⁵ Ídem. Ítem 5.2.1. Definición de conciliación., 34p



- La conciliación se adelanta con la ayuda de un tercero, una persona que es conciliador. Existen dos clases de conciliadores: en derecho y en equidad. Solamente a los primeros nos referiremos en el presente artículo. El conciliador es una persona con altas calidades (humanas) y profesionales (capacitado) que siendo imparcial frente a las partes, interviene para facilitar un acuerdo que solucione integralmente el conflicto.

5.2.6.1 Normativo: dado por el conjunto de disposiciones reglamentarias y legales que rigen la convocatoria, la realización y los efectos jurídicos de la conciliación (deberes, derechos y responsabilidades)

5.2.6.2 Subjetivo: esta dado por las partes que participan en la conciliación, que son las partes en conflicto y el conciliador. Las partes son las personas afectadas por el conflicto y que intervienen en la conciliación. **El conciliador** es una persona natural, calificado, neutral e imparcial frente a las partes y a la disputa que tiene por misión orientar el proceso conciliatorio y su pronta solución.

5.2.6.3. Objetivo: es el conflicto cuya solución se pretende en materia civil, familiar y comercial.

5.2.6.4 Metodológico: es el manejo sistemático y estratégico dado por el conciliador como orientador en la conciliación y facilitador del dialogo de **las partes.**



5.2.7 Requisitos para participar en la conciliación:

Que las partes tengan capacidad para conciliar: que puedan disponer libremente de sus derechos (mayores de edad, no interdictos, representante de menores de edad y personas jurídicas).

Que el conflicto sea susceptible de transacción: que sea de aquellos sobre los cuales las partes puedan decidir válidamente.

Que exista ánimo conciliatorio: que las partes estén dispuestas a buscar conjuntamente soluciones para sus diferencias.

5.2.8 Características de la conciliación: como *mecanismo no formal* de administración de justicia; se pueden listar las siguientes:

Libertad de acceso: toda persona residente en Colombia puede acudir a la conciliación directamente y sin necesidad de abogado.

Fundamentos constitucional y legal: la conciliación es una figura prevista en la constitución nacional (art. 116, inciso 4°) reglamentado en la ley.

Eficiencia y efectividad: de la conciliación se pueden obtener arreglos efectivos, rápidos y de bajo costo para sus diferencias.

Confidencialidad: la información aportada en la conciliación es reservada por ley y no puede ser revelada ni utilizada en contra.

Participación de la comunidad en la solución de conflictos: la conciliación permite y estimula la participación de los ciudadanos en el manejo de conflictos y en la toma de decisiones sobre los mismos.



Complementaria de la jurisdicción: en caso de no alcanzar la solución del conflicto a través de la conciliación, se puede acudir a otras formas como procesos judiciales o arbitrales.

5.2.9 Similitudes y diferencias entre la conciliación y otros mecanismos:

Con la transacción: las partes finalizan extrajudicialmente un litigio pendiente o previenen la iniciación de un litigio eventual, es un contrato definido, consensual y regulado por el código civil, es extraprocesal, implica concesiones reciprocas entre las partes, mientras que la conciliación es una función pública, un acto solemne, preprocesal, procesal o extraprocesal, puede edificarse sobre la base de concesiones por una sola parte. Ambas son figuras de solución de conflictos que nace de acuerdo de voluntades.

Con el arbitraje: es un procedimiento jurisdiccional mediante el cual por expresa voluntad de las partes y con la decisión de un árbitro se difiere una solución del conflicto, ambas figuras son previstas en la constitución política y en la ley y participan terceros aunque con alcance diferentes. El conciliador es facilitador del dialogo entre las partes que carece de capacidad decisoria, el árbitro es un juez y debe resolver el conflicto de manera obligatoria. El arbitraje intervienen apoderados y entre tanto la conciliación directamente por las partes.

Con la mediación: reúne a las partes con un facilitador neutral que por lo general no tiene autoridad para obligar a las partes a un resultado particular y contribuir a un acuerdo. Son más o menos términos sinónimos pero la mediación carece de autoridad y es de más forma privada, el mediador no necesariamente debe ser calificado.

Con la amigable composición: las partes nombran directamente a los amigables compondores uno o varios, están facultados para decidir el conflicto con fuerza vinculante, la conciliación es uno y esta designado por el centro o la ley.



Con el proceso judicial: es un proceso sometido por el juez designado por el Estado quien se pronuncia mediante una sentencia en derecho, previos trámites y formalidades, con apoderados, tiende a ser costoso, de tiempo y desgastador.

el disentimiento: es un acto unilateral por la cual la parte demandante en un proceso judicial, arbitraje o administrativo renuncia a su demanda, renuncia a las pretensiones. La conciliación es un acto bilateral y multilateral.

5.2.10 Modalidades³⁶ de la conciliación:

Por su relación con el proceso legal: preprocesal (cuando se realiza ante una autoridad administrativa, ante un centro conciliador antes de iniciar un proceso judicial), procesal (se lleva a cabo durante un proceso judicial y arbitral) extraprocesal (cuando existiendo un proceso judicial en curso se adelanta ante un centro de conciliación). Hay mayor rapidez, es de bajo costo disponibilidad de los conciliadores, experiencia, facilidad de acceso, calidad de atención.

Por la calidad del conciliador: puede adelantarse ante diferentes conciliadores y en particular funcionarios públicos, conciliadores particulares, en equidad.

Por el número de partes y de conciliadores: es bilateral entre dos, multilateral varios, y la conciliación es unitaria (un solo conciliador) o plural (varios).

Por la iniciativa para su celebración: es facultativa (por iniciativa de una o mas de las partes, obligatoria (por mandato legal).

Por el resultado del trámite: total (cuando el acuerdo conciliado es en totalidad de las materias en disputa), parcial (incluye algunas) fracasada (no se llega a ningún acuerdo).

³⁶VARÓN PALOMINO, Juan Carlos. *Conciliación y Arbitraje: Conceptos Básicos sobre Conciliación*. 2Ed. Bogotá. 1993, 19 p.



5.2.11 Asuntos susceptibles de conciliar

- Pueden ser sometidos a conciliación, todos los asuntos susceptibles de ser transados o arreglados directamente, aquellos asuntos que admitan desistimiento y aquellos que la ley permita. Puede haber conciliación en materia laboral, comercial, de familia, civil, contencioso administrativo, agrario y de policía.
- No obstante lo anterior, el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira, atiende asuntos comerciales, civiles y de familia (Asuntos contractuales y/o extracontractuales, obligaciones alimentarias; etc.)

5.2.12 Beneficios

- **Agilidad, Eficacia, Rapidez e Informalidad en la Solución del Conflicto:** La conciliación no se somete a formalismos dilatorios, se pueden prevenir o terminar litigios, ahorrando trámites y costos. Por lo general el trámite conciliatorio se desarrolla y se agota en una sola audiencia, al final de la cual, si las partes llegan a un acuerdo; se firma el acta que contenga el acuerdo conciliatorio.
- **Economía:** El valor de los servicios que presta el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira, cuya inspección, vigilancia y control corresponde al Ministerio del Interior y Justicia, es muy asequible.
- **Acuerdo Directo:** Son las partes quienes resuelven sus diferencias, convirtiéndose en los mejores voceros de sus propios intereses y en los protagonistas de su propio acuerdo.



- **Confidencialidad:** La conciliación se desarrolla dentro de la más absoluta reserva y privacidad, los argumentos y discusiones de las partes, así como los acuerdos; serán reservados y se conserva absoluta confidencialidad.
- **Profesionalismo:** Los Conciliadores designados por el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira, son un Talento Humano prestigioso, abogados con altas calidades éticas, morales y profesionales.
- **Mejora las relaciones entre las partes:** La conciliación no produce ganadores ni perdedores, ya que todas las partes deben ser favorecidas por el acuerdo que se logre, por ello la conciliación facilita la protección y mejora las relaciones entre las personas porque la solución a su conflicto fue construida entre todos. En la conciliación las partes fortalecen sus lazos sentimentales, de amistad o laborales.

5.2.13 Efectos

El acuerdo conciliatorio logrado por las partes se plasma en el Acta de conciliación que suscriben las partes y el Conciliador, es de obligatorio cumplimiento, tiene los mismos efectos de una sentencia judicial: es decir, hace tránsito a cosa juzgada, esto significa que una vez resuelto el conflicto mediante una Audiencia de Conciliación no es posible iniciar otra acción con las mismas partes y sobre el mismo asunto y además presta mérito ejecutivo, significa que en caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones establecidas en el acuerdo conciliatorio contenido en el acta, se puede solicitar el pago ante la justicia ordinaria a través de un proceso ejecutivo a fin de que el juez del proceso ordene el cumplimiento. Además la frecuencia de preguntas básicamente infieren que:



¿Qué sucede si no hay Acuerdo Conciliatorio?

- En el caso de que en la audiencia las partes no logren un acuerdo por cualquier circunstancia el Centro (el Conciliador) expedirá la constancia de imposibilidad de acuerdo, es decir Fracaso del trámite.



En el caso de que alguna de las partes desee adelantar un proceso judicial por los mismos asuntos presentará la constancia de Fracaso o imposibilidad de acuerdo a efectos de que en el curso del proceso judicial, no se adelante de nuevo esta etapa procesal por ende se agilizará el proceso.

¿Qué sucede si una parte no asiste a la audiencia?

- Si alguna de las partes no asiste a la Audiencia se esperan tres días hábiles para que presenten su excusa, si esto no llegare a suceder; se procede a elaborar la constancia de No comparecencia o Inasistencia. Las constancias que se expiden al finalizar el Trámite Conciliatorio sirven como Requisito de Procedibilidad.

La constancia sirve para que en el caso que se adelante proceso judicial sobre los mismos hechos, se haga valer como requisito de procedibilidad, el juez del proceso judicial evaluará como un indicio grave en contra de quien no asistió a la audiencia. El sistema del que usa elementos jurídicos o procedimientos atañe principalmente al componente del marco legal; los demás marcos hacen expeditos los asuntos legales y agilizan los trámites.

5.2.14 Procedimiento²⁵ para Solicitar una Conciliación

Debe presentarse la solicitud escrita por una de las partes o por ambas, radicada la solicitud el Centro previo estudio del caso procede a designar el conciliador y fijar fecha y hora para la audiencia. Las partes en la audiencia y el

²⁵ Nota: Los anexos deben ser COPIAS, no se reciben evidencias y pruebas en original. Además a la solicitud y los anexos, debe aportar dos (2) copias de la solicitud y sus anexos al Centro de Conciliación.



conciliador como tercero neutral e imparcial abordan el caso. La solicitud se puede realizar de dos <o más> formas:

1º Primero., Por Internet:

- a. Diligencie el formulario de Solicitud de Conciliación.
- b. A vuelta de correo electrónico recibirá una notificación informando la competencia o no de tramitar su audiencia.
- c. Si su audiencia es aceptada, por favor acérquese a la ventanilla de la Cámara de Comercio de Palmira para efectuar el pago tanto de honorarios del conciliador como de gastos administrativos y firmar personalmente la solicitud del trámite.



2. Segundo., De manera presencial:

a. Imprima el formulario, diligéncielo y preséntelo en la ventanilla de la Cámara de Comercio de Palmira o elabore un escrito que contenga la siguiente información:

- Nombre, documento de identidad, dirección, teléfono, fax, correo electrónico, edad, estrato y nivel académico de la persona quien solicita conciliar.
- Nombre, documento de identidad, dirección, teléfono, fax, correo electrónico, edad, estrato y nivel académico de las personas con quienes desea conciliar.
- Una descripción corta de los hechos que han originado la controversia, cuanto hace que se viene presentando el conflicto, el lugar de los hechos y si ha habido alguna intervención en el conflicto con anterioridad por algún ente.
- (anexos: Documentos necesarios para el trámite de la solicitud: Contratos, copias de escrituras públicas, certificados de existencia y representación legal (en caso de que la parte sea persona jurídica), certificados de libertad y tradición, registro civil; etc.).
- Lo que se pretende conciliar o Pretensión y una estimación de la cuantía o valor a conciliar, si la hay.

b. Si su solicitud es aceptada podrá efectuar el pago inmediatamente en la Cámara de Comercio de Palmira.....



3.º Tercero., Mixto en un Centro de Conciliación local avalado por los organismos intervinientes.

Según el caso corresponde a la infraestructura jurídica y administrativa alcanzada incluyendo los profesionales citados en la legislación respectiva con las organizaciones tanto del estado como las ONG's, fundaciones, entidades como la Cámara de Comercio. Administrativamente se denominan grupos de interés de acuerdo, así siguen una línea según el Triángulo del conflicto (ver ítem 5.2; 37p), las partes llegan a una solución de su conflicto definen entonces las variables de Tiempo, Personas y Lugares. Hasta llegar a elaborar los mecanismos (fijados en la ley); tal cual es el acta de conciliación y demás documentación de procesos que atañe a administradores, profesionales jurídicos y las partes intervinientes. Al caso, la ciudad de Florida habrá de conceptualizar igualmente los siguientes vitales elementos. Desde el punto de vista se considera hacer óptimos los recursos escasos y disponibles de:

5.2.14.1 La 5M de Recursos que la Oficina de Conciliación atiende; son:

- Medio Ambiente: MAE y MAI (ambiente Externo e Interno)
- Métodos (Administrativos, Jurídicos, Técnicas de Solución de conflictos)
- Materiales (Insumos de Información, Tecnología, Recursos Financieros)
- Máquinas (TIC's, Equipos de computo, Libros, Códigos, Equipo oficina).
- Mano de obra (Profesionales Expertos/Especializados, jurídicos, admtivos).

•



5.2.14.2 Las funciones³⁷:

Conformadas dentro y fuera de otro gran SISTEMA NACIONAL DE CONCILIACIÓN. Las funciones procedimentales que cumple un centro de conciliación se pueden resumir de la siguiente manera:

1. Radica la solicitud de conciliación de acuerdo a los requisitos de cada conflicto. Para la radicación de los casos si el centro de conciliación está autorizado para cobrar tarifas, le solicitará al ciudadano el pago de la tarifa;
2. Designa el conciliador de conformidad con el sistema de reparto que haya establecido en su reglamento interno;
3. Entrega al conciliador la solicitud de conciliación presentada;
4. En caso de ser conciliable el conflicto, coordina con el conciliador la fecha y hora de la realización de la audiencia de conciliación;
5. Prepara la sala de conciliación para el día y hora fijados;
6. Terminado el procedimiento por el conciliador, registra el acta de conciliación o realiza el control a la constancia expedida, y
7. Archiva y custodia los documentos de la conciliación.

Así mismo, de conformidad con la Resolución 1342 de 2004 del Ministerio del Interior y de Justicia, es obligación de los centros de conciliación:

1. Contar con una organización administrativa adecuada para cumplir eficientemente sus funciones;
2. Desarrollar una estrategia de divulgación;

³⁷ Vid PEÑA SANDOVAL., Harvey. *Conciliador y Facilitador. Fuente de la información. Buscador web www.google.com. E mail. harbeycapacita@yahoo.es. Documento*



3. Ejecutar el sistema de evaluación y seguimiento que incluye: indicadores de gestión, grados de satisfacción, cumplimiento de acuerdos, atención de quejas y reclamos, procedimiento para la atención en los casos de incumplimiento de los acuerdos o reincidencia del conflicto, y mapa de riesgos, y
4. Organizar una lista de conciliadores con el cumplimiento de los requisitos legales.

El Ministerio del Interior y de Justicia ejerce el control, inspección y vigilancia de los centros de conciliación de acuerdo con el artículo 18 de la Ley 640 de 2001. Las causales, procedimiento y sanciones aplicables a los centros de conciliación por el Ministerio del Interior y de Justicia están reglamentadas en el Decreto 3626 de 2007 y la Circular 006 de 2007 del Ministerio del Interior y de Justicia establece los requisitos y condiciones que los centros de conciliación deben cumplir sobre la mención de estar vigilados por el Ministerio del Interior y de Justicia en su promoción y divulgación por cualquier medio, así como en su papelería.

5.2.14.3 Obligaciones: La primera entidad que integra el Sistema Nacional de Conciliación son los centros de conciliación que son instituciones creadas por personas jurídicas sin ánimo de lucro, entidades públicas o consultorios jurídicos de facultades de derecho, autorizadas por el Ministerio del Interior y de Justicia cuya función es prestar todo su apoyo físico, logístico y técnico a los conciliadores y ciudadanos para adelantar las conciliaciones (Art. 10 y 11 de la Ley 640 de 2001). *“Los centros de conciliación no son personas jurídicas y sus funciones son de apoyo administrativo, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, los centros de conciliación no cumplen funciones de administración de justicia.”* Admite el abogado conciliador Harbey Peña Sandoval.



Los requisitos para que el Ministerio del Interior y de Justicia autorice la creación de un centro de conciliación están reglamentados en la Resolución 1342 de 2004 del Ministerio del Interior y de Justicia. De acuerdo con el artículo 13 de la Ley 640 de 2001 son obligaciones de los centros de conciliación las siguientes:

5.2.14.3.1. El reglamento: Establecer un reglamento que contenga:

- 1.1 Los requisitos exigidos por el Gobierno Nacional (reglamentados en el literal j) del numeral 3 del artículo 2 de la Resolución 1342 de 2004 del Ministerio del Interior y de Justicia);
- 1.2 Las políticas y parámetros del centro que garanticen la calidad de la prestación del servicio y la idoneidad de sus conciliadores;
- 1.3 Un código interno de ética al que deberán someterse todos los conciliadores inscritos en la lista oficial de los centros que garantice la transparencia e imparcialidad del servicio.
2. Organizar un archivo de actas y de constancias con el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Gobierno Nacional (reglamentado por el Decreto 30 de 2002);
3. Contar con una sede dotada de los elementos administrativos y técnicos necesarios para servir de apoyo al trámite conciliatorio;
4. Organizar su propio programa de educación continuada en materia de mecanismos alternativos de solución de conflictos;



5. Remitir al Ministerio de Justicia y del Derecho, en los meses de enero y julio, una relación del número de solicitudes radicadas, de las materias objeto de las controversias, del número de acuerdos conciliatorios y del número de audiencias realizadas en cada periodo. Igualmente, será obligación de los centros proporcionar toda la información adicional que el Ministerio de Justicia y del Derecho le solicite en cualquier momento (esta obligación la cumplen los centros de conciliación a través del Sistema de Información de la Conciliación del Ministerio del Interior y de Justicia), y

6. Registrar las actas que cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 1° de esta ley y entregar a las partes las copias (reglamentado por el Decreto 30 de 2002).

5.2.14.3.2. El conflicto El artículo 65 de la Ley 446 de 1998 establece que se pueden conciliar todos los conflictos que sean susceptibles de transigir, desistir y aquellos que expresamente determine la Ley. Las controversias transigibles son aquellas que las personas pueden negociar o disponer, por lo general son patrimoniales; los conflictos desistibles son los que requieren que la persona presente una denuncia para que el Estado se los garantice, hace referencia a temas penales; finalmente la ley en determinados casos autoriza para que las personas puedan conciliar determinados asuntos.

Los conflictos sobre los cuales se puede conciliar son muy amplios de acuerdo a la ley, por ejemplo, en familia y administrativo la ley determina los asuntos conciliables de la siguiente manera:



Conflictos conciliables en familia (numeral 9 del Art. 82 de la Ley 1098 de 2006):

1. Asignación de la custodia y cuidado personal del/a niñ@;
2. Establecimiento de las relaciones materno o paterno filiales;
3. Determinación de la cuota alimentaria;
4. Fijación provisional de residencia separada;
5. Suspensión de la vida en común de los cónyuges o compañeros permanentes;
6. Separación de cuerpos y de bienes del matrimonio civil o religioso;
7. Cauciones de comportamiento conyugal;
8. Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa distinta de la muerte del cónyuge y los demás aspectos relacionados con el régimen económico del matrimonio y,
9. Los derechos sucesorales.

Conflictos conciliables en administrativo (Art. 70 de la Ley 446 de 1998):



1. Conflictos de carácter particular y contenido económico de que conozca o pueda conocer la jurisdicción de lo contencioso administrativo a través de la acción de nulidad y restablecimiento del derecho prevista en el artículo 85 del Código Contencioso Administrativo.
2. Conflictos de carácter particular y contenido económico de que conozca o pueda conocer la jurisdicción de lo contencioso administrativo a través de la acción de reparación directa prevista en el artículo 86 del Código Contencioso Administrativo.
3. Conflictos de carácter particular y contenido económico de que conozca o pueda conocer la jurisdicción de lo contencioso administrativo a través de la acción de las controversias contractuales prevista en el artículo 87 del Código Contencioso Administrativo.

5.2.14.3.3. Las controversias conciliables en materia civil, comercial, laboral, penal, tránsito, entre otras, están determinados en la legislación, pero en la mayoría de los casos la ley solo establece criterios generales y se refiere a asuntos transigibles y no hace un listado de los conflictos que sería complejo de elaborar.

Hasta aquí hemos visto qué es la conciliación, características, efectos y asuntos conciliables. A continuación presentaremos las personas e instituciones que integran el Sistema Nacional de Conciliación: los centros de conciliación, las entidades avaladas para formar conciliadores, los conciliadores, el Ministerio de Interior y de Justicia, el Consejo Superior de la Judicatura y el Consejo Nacional de Conciliación y Acceso a la Justicia.

La ayuda y el carácter del conflicto sí obedece a asuntos de mayor legislatura por parte de un tercero, una persona que es conciliador incluyendo el listado



institucional o de funcionarios avalados. Existen dos clases de conciliadores: en derecho y en equidad. Solamente a los primeros nos referiremos en el presente acápite. El conciliador es una persona con altas calidades (humanas) y profesionales (capacitado según las normas) que siendo imparcial frente a las partes, interviene para facilitar un acuerdo que solucione integralmente el conflicto.

5.3 MARCO JURÍDICO:

Primeramente, Ante la inquietud de respuestas en un engranaje de con los anteriores ejes temáticos y en continuo con los siguientes; se destacan tres sistemas principales a fin de determinar los indicadores que permitan en el presente estudio que al quehacer de la conciliación se valúe la totalidad de la gestión. *“Así la competitividad que se mide según la productividad de cada miembro”*. Hasta aquí se pueden distinguir tres grandes sistemas, seguidos así: EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL SIG con enfoque a los administradores y directivos del Sistema con respecto a la Toma de Decisiones; luego el SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA CONCILIACIÓN SIC que virtualiza y hace expedito los tramites con una estructura de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC's ante las diversas instituciones integradas por Talento humano con CONOCIMIENTO en un todo coherente integrándose y en el SISTEMA NACIONAL DE CONCILIACIÓN. SNC (Ver ítem 5.3.3.5 gráfico 81-82 págs.). a conciliación es uno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos más desarrollados en Colombia. Ahora, con respecto al Valle del Cauca es de importancia la responsabilidad con las que las Cámaras de Comercio asumen y adhieren mecanismos de igual como el arbitraje y procesos



empresariales de registro o resolución de conflictos o tipo el “(...) boletín*** del consumidor.”El Sistema Nacional de Conciliación está integrado por personas e instituciones, que se ha conglomerado en el concepto de *Grupos de Interés* adjunto a las partes directas e indirectas de un conflicto o problema. Puesto que no es simple el hecho de llegar ante los procedimientos de un JUEZ de la república y por ello la ley faculta a las partes por mandato de la ley a un acuerdo que beneficie mutuamente mediante acuerdo a ambas o a un fallo de ley.

Sí se suman las ventajas, los beneficios y se acude a una oficina avalada o a del grupo de interés de los conciliadores (cfr., ítem 5.4; Cuadro 2: Lugares de conciliación en el territorio nacional. 99p) que trabajan para que los ciudadanos conozcan y utilicen la conciliación como un camino para resolver sus controversias. Estos grupos de interés o conciliadores (institucionalizados en su mayor composición de acción) son importantes, diferenciarlos en cuanto a las funciones emanadas de la ley por no ser personas jurídica de manera particular; y puesto que los operadores de la conciliación, especialmente del lugar o microlocalización es a los centros de conciliación y conciliadores avalados; se tenga, entonces, claridad en la interpretación y aplicación de las normas legales vigentes, que rigen la conciliación. Son muchas las leyes, decretos, resoluciones y circulares vigentes en conciliación y para su correcto cumplimiento, los operadores deben estar en un proceso constantemente de actualización. De aquí se desprende el cuadro que los resume es decir el normograma del MECI...



Siguiendo el Triangulo del conflicto atrás citado (ítem 5.2 Marco Conceptual 37p cfr elementos y procesos) La segunda institución que hace parte del Sistema Nacional de Conciliación son las entidades avaladas para formar conciliadores. El artículo 91 de la Ley 446 de 1998 establece que las entidades interesadas en formar conciliadores deberán obtener el aval del Ministerio del Interior y de Justicia. Las entidades autorizadas por la ley para solicitar el aval son: los centros de conciliación, las universidades, los organismos gubernamentales y no gubernamentales.

5.3.1 Los requisitos para obtener el aval que autoriza para formar conciliadores están reglamentados en el Decreto 3756 de 2007; básicamente se exige a la entidad solicitarlo por escrito, contar con un centro de conciliación, no estar sancionado el centro de conciliación en los últimos 3 años y presentar un *plan de estudios* con el cumplimiento de los requisitos establecidos en el mismo decreto.

5.3.2 El plan de estudios en mecanismos alternativos de solución de conflictos que debe impartir la entidad avalada para formar conciliadores es diferente para los abogados, estudiantes y judicantes y funcionarios conciliadores.



5.3.2.1 Características:

Las principales características del curso de formación para los abogados en mecanismos alternativos de *solución de conflictos* que los habilita a solicitar la inscripción en un centro de conciliación son:

- El curso que está dividido en tres módulos: básico, entrenamiento y pasantía.
- La duración del módulo básico y de entrenamiento es 110+ horas. La duración de la pasantía depende de la duración de un caso de conciliación.
- Los alumnos deben asistir como mínimo a un 80% de las sesiones de los módulos básico y de entrenamiento y la pasantía es obligatoria.

Las entidades avaladas para formar conciliadores deben entregar a l@s alumn@s que hayan cursado y aprobado los cursos unos certificados que cumplan con los requisitos establecidos en la Circular 008 de 2007 del Ministerio del Interior y de Justicia. Así mismo, al terminar el curso en mecanismos alternativos de solución de conflictos, las entidades avaladas deben reportar determinados datos de los alumnos al Ministerio del Interior y de Justicia a través del Sistema de Información de la Conciliación.

El Ministerio del Interior y de Justicia ejerce el control, inspección y vigilancia de las entidades avaladas para formar conciliadores. Las anteriores funciones las cumple de conformidad con la Resolución 2987 de 2007 del Ministerio del Interior y de Justicia. En virtud de lo anterior, las entidades avaladas para formar conciliadores están en la obligación de incluir en su promoción y divulgación por cualquier medio, así como en su papelería, la mención que son vigilados por el Ministerio del Interior y de Justicia de conformidad con las condiciones y requisitos



establecidos en la Circular 009 de 2007 del Ministerio del Interior y de Justicia. Las personas más importantes del Sistema Nacional de Conciliación son los conciliadores que son particulares que facilitan a las partes la solución de su controversia. De acuerdo con el artículo 116 de la Constitución Nacional y la Ley 270 de 1996 los conciliadores son particulares que administran justicia transitoriamente habilitados por las partes.

5.3.3 ¿QUIÉN ES UN CONCILIADOR?: Es un abogado capacitado en conciliación que se inscribe en un centro de conciliación autorizado por el Ministerio del Interior y de Justicia. El conciliador no tiene la responsabilidad de resolver el conflicto que presentan las partes, toda vez que es un tercero neutral e imparcial que guía o facilita la comunicación entre las mismas para que lleguen a su mejor acuerdo. Sus funciones y vigilancia son dados en la ley.

5.3.3.1 Las clases de conciliadores

1.1 Conciliadores de centros de conciliación (artículos 5, 7 y 11 de la Ley 640 de 2001), los cuales se clasifican en:

1.1 Abogados conciliadores. Requisitos: 1. Ser abogados. 2. Contar con la formación en mecanismos alternativos de solución de conflictos por una entidad avalada por el Ministerio del Interior y de Justicia. 3. Inscribirse en un centro de conciliación.

1.2 Estudiantes conciliadores. Requisitos: 1. Tener la calidad de estudiantes. 2. Estar capacitado en conciliación y mecanismos alternativos de solución de conflictos en una entidad avala por el Ministerio del Interior y de Justicia. 3. Inscribirse en el centro de conciliación del consultorio jurídico.



1.3 Judicantes conciliadores. Requisitos: 1. Tener la calidad de estudiantes en judicatura. 2. Estar capacitado en conciliación y mecanismos alternativos de solución de conflictos en una entidad avala por el Ministerio del Interior y de Justicia. 3. Inscribirse en el centro de conciliación del consultorio jurídico.

2 Funcionarios conciliadores (artículos 23, 27, 28 y 31 de la Ley 640 de 2001): los cuales se clasifican en:

3

2.1 Funcionarios públicos conciliadores: comisarios de familia, defensores de familia, inspectores de trabajo, delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, procuradores judiciales delegados ante la jurisdicción civil, laboral, familia y administrativo. A falta de cualquier conciliador en derecho en un municipio, serán conciliadores los personeros y los jueces civiles y promiscuos municipales. Fiscales y otros funcionarios públicos para materias especiales habilitados por la ley.

2.2 Notarios. Los funcionarios conciliadores no deben cumplir con ningún requisito legal, toda vez que éstos son conciliadores en virtud del cargo que ostentan. Todos los funcionarios conciliadores son habilitados por la ley.

La Resolución 2722 de 2005 del Ministerio del Interior y de Justicia reglamenta el código de identificación de los conciliadores. Cuando un conciliador abogado, estudiante o judicante se inscribe en un centro de conciliación, el centro procede a incluirlo en el Sistema de Información de la Conciliación del Ministerio del Interior y de Justicia y dicho sistema les asigna el código.



5.3.3.2 Obligaciones: De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 640 de 2001, son obligaciones de los conciliadores las siguientes:

1. Citar a las partes de conformidad con lo dispuesto en la ley (la citación es por el medio más expedito y eficaz y deberá tener una información especial: artículo 20 de la Ley 640 de 2001).
2. Hacer concurrir a quienes, en su criterio, deban asistir a la audiencia.
3. Ilustrar a los comparecientes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación.
4. Motivar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo con base en los hechos tratados en la audiencia.
5. Formular propuestas de arreglo.
6. Levantar el acta de la audiencia de conciliación (artículo 1 de la Ley 640 de 2001).
7. Registrar el acta de la audiencia de conciliación de conformidad con lo previsto en esta ley (se cuenta con dos días para entregar los documentos al centro: artículo 14 de la Ley 640 de 2001 y Decreto 30 de 2002).
8. Es deber del conciliador velar porque no se menoscaben los derechos ciertos e indiscutibles, así como los derechos mínimos e intransigibles. Registrar el acta de la audiencia de conciliación previsto en la ley.

5.3.3.2.1 Centro del conciliación local. Para el caso de los conciliadores de los centros de conciliación, los efectos del acta de conciliación se perfeccionan con el registro del acta en el centro de conciliación en el cual están inscritos (artículo 14 de la Ley 640 de 2001). Los efectos del acta de conciliación de los



funcionarios conciliadores se perfecciona con la suscripción del acta de conciliación.

5.3.3.3 Competencias: Por otra parte, la legislación establece la competencia de los conciliadores de la siguiente manera:

- **Si el conflicto es civil o comercial son conciliadores:** los conciliadores de los centros de conciliación, delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, agentes del ministerio público en materia civil y notarios. A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, esta conciliación podrá ser adelantada por los personeros y por los jueces civiles o promiscuos municipales (Art. 27 de la Ley 640 de 2001).
- **Si el conflicto es de familia son conciliadores:** los conciliadores de los centros de conciliación, defensores de familia, comisarios de familia, delegados regionales y seccionales de la defensoría del pueblo, agentes del ministerio público ante las autoridades judiciales y administrativas en asuntos de familia y notarios.

A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, esta conciliación podrá ser adelantada por los personeros y por los jueces civiles o promiscuos municipales (Art. 31 de la Ley 640 de 2001).

- **Si el conflicto es laboral son conciliadores:** los inspectores de trabajo, delegados regionales y seccionales de la defensoría del pueblo, agentes del ministerio público en materia laboral. A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, esta conciliación podrá ser adelantada por los personeros y por los jueces civiles o promiscuos municipales (Art. 28 de la Ley 640 de 2001).



- **Si el conflicto es contencioso administrativo son conciliadores:** los procuradores judiciales asignados a esta jurisdicción (Art. 23 de la Ley 640 de 2001).
- **Si el conflicto es penal son conciliadores:** los fiscales, centros de conciliación y conciliadores reconocidos como tal (Art. 522 del Código de Procedimiento Penal).

Cuando la ley menciona a los conciliadores de los centros de conciliación se refiere a los abogados, estudiantes y judicantes, los cuales como se dijo antes, deben inscribirse en los centros para poder ejercer como conciliadores. Puédanse agrupar a los conciliadores por la entidad a la cual pertenecen y la materia que son competentes de la siguiente manera:



5.3.3.4 Conciliadores institucionalizados: Desde el ministerio de Justicia se han centralizado como política de institucionalidad incluyendo los aspectos relativos al SIC SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA CONCILIACIÓN (cfr ítem 5.3.1.2; 103p) y las funciones ministeriales; no obstante, el presente esquema indica la clase de conciliación, la entidad y la materia que en virtud de la ley indica una ruta crítica a los conciliadores según se territorialidad.

Cuadro 2. Catalogo de conciliadores. Las personas y los procesos según su clase, materia y el grupo de interés del cual actúan conforme a actuaciones judiciales.

CONCILIADORES		
CLASE	ENTIDAD	MATERIA
Conciliadores abogados, estudiantes y judicantes	Centro de conciliación	Civil, comercial, familia, penal.
Notarios	Notarías	Civil, comercial, familia, penal.
Procuradores delegados ante la jurisdicción administrativa, civil, laboral y de familia	Procuraduría General de la Nación	Administrativo, civil-penal, laboral, familia.
Delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo	Defensoría del Pueblo.	Civil, familia, laboral, penal.
Inspectores de trabajo.	Ministerio de Protección Social	Laboral.
Defensores de familia	ICBF	Familia.
Comisarios de familia	Alcaldías	Familia
Jueces civiles municipales	Consejo Superior de la Judicatura	Civil, laboral, familia, penal.
Jueces promiscuos municipales	Consejo Superior de la Judicatura	Civil, laboral, familia, penal.
Personeros	Personería	Civil, laboral, familia, penal.
Fiscales	Fiscalía General de la Nación	Penal.



¿Quiénes pueden ser conciliadores?

Las siguientes personas pueden servir de conciliadores ante la no existencia de Centros de Conciliación.

- Los Gobernadores, Alcaldes municipales, intendentes y comisarios.
- Los inspectores de policía.
- Los inspectores de trabajo
- Los defensores de familia (ICBF)
- Los jueces
- Los agentes del ministerio público ante la jurisdicción Contencioso administrativa.
- Los agentes inspectores de tránsito.
- Los abogados en centros de conciliación.
- Los estudiantes de facultades de derecho o consultorios jurídicos. (servicios gratuitos)
- Los ciudadanos debidamente capacitados que sean designados en Conciliadores o Jueces de Paz. (ley 497 de 1999)



5.3.3.4.1 Requisitos para ser conciliador. De acuerdo con los artículos 5 y 7 de la Ley 640 de 2001 los requisitos para ser conciliador son:

- Abogado titulado.
- Capacitado en conciliación en una entidad avalada por el Ministerio del Interior y de Justicia
- Inscrito en uno o más centros de conciliación autorizados por el Ministerio del Interior y de Justicia. Además, pueden ser conciliadores los siguientes *funcionarios*:

Lístense: Notarios, los delegados regionales y seccionales de la defensoría del pueblo, los inspectores de trabajo, los defensores de familia, los comisarios de familia, los jueces civiles o promiscuos municipales, los fiscales, los personeros, los defensores del cliente en las entidades del sistema financiero, los funcionarios encargados de la Procuraduría, la Dirección Nacional de Derechos de Autor, el Ministerio de Desarrollo Económico, la Superintendencia de Valores, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Superintendencia de Transporte, la Superintendencia Bancaria, la Superintendencia de Salud, la Superintendencia de Sociedades y la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Todos los anteriores dentro del marco de sus funciones. De acuerdo con la Sentencia C-917 de 2002 de la CORTE CONSTITUCIONAL, EL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA (incluyese la aplicación de métodos y técnicas actuales del Estado MECI Método Estándar de Control Interno del que se incluye su normograma resumen) ejercen tres grandes funciones:



- ↑ CONTROL,
- ↑ INSPECCIÓN y
- ↑ VIGILANCIA de los conciliadores y el CÓDIGO DISCIPLINARIO ÚNICO (Ley 734 de 2002) faculta a la Procuraduría General de la Nación para investigarlos y sancionarlos disciplinariamente. Adicionalmente, el artículo 7 de la Ley 640 de 2001 dice que los conciliadores de los centros de conciliación están sujetos a su control y vigilancia y deben cumplir las obligaciones que el reglamento del centro les establezca.

EL MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA es otra institución que hace parte del Sistema Nacional de Conciliación y desde la institucionalización de la conciliación con la Ley 23 de 1991 ha cumplido la función del ser el ente rector en Colombia. En el artículo 2 del Decreto 200 de 2003 *“Por el cual se determinan los objetivos y la estructura orgánica del Ministerio del Interior y de Justicia”* establece como función del Ministerio del Interior y de Justicia: *“Formular, coordinar, evaluar y promover las políticas y estrategias que faciliten el acceso a la justicia comunitaria, alternativa o formal, y la utilización de medios alternativos de solución de conflictos”* ahora el artículo 19 del Decreto 200 de 2003 establece las funciones de la Dirección de Acceso a la Justicia del Ministerio del Interior y de Justicia que es la dependencia encargada de cumplir las funciones que la ley le asigna al Ministerio del Interior y de Justicia en materia de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Algunas de las funciones más importantes que cumple el Ministerio del Interior y de Justicia en materia de conciliación son:

- Autorizar la creación de los centros de conciliación del país.
- Otorgar el aval que autoriza a formar conciliadores.
- Ejercer el control, inspección y vigilancia de los centros de conciliación y las entidades avaladas para formar conciliadores.



Seguidamente, La otra entidad del orden nacional que integra el Sistema Nacional de Conciliación es el CS de la J CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA. Históricamente el Consejo Superior de la Judicatura no tenía funciones asignadas ni desarrollaba programas relacionados con la conciliación extrajudicial en derecho.

Lo anterior cambió cuando la Corte Constitucional en la Sentencia C-917 de 2002 al examinar la constitucionalidad del artículo 18 de la Ley 640 de 2001 que decía que el Ministerio del Interior y de Justicia “(...) *tendrá funciones de control, inspección y vigilancia sobre los conciliadores, con excepción de los jueces (...)*”, consideró que la función de control, inspección y vigilancia le correspondía al Consejo Superior de la Judicatura y no al Ministerio del Interior y de Justicia.

En la actualidad el CS de la J CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA es el encargado de investigar y sancionar a los conciliadores por sus actuaciones cuando éstos violan la ley.

Tercero, el Sistema Nacional de Conciliación está integrado por el CNC CONSEJO NACIONAL DE CONCILIACIÓN y Acceso a la Justicia creado por el artículo 46 de la Ley 640 de 2001. El Consejo Nacional de Conciliación y Acceso a la Justicia es un organismo asesor del Gobierno Nacional en materias de acceso a la justicia y fortalecimiento de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, el cual estará adscrito al Ministerio del Interior y de Justicia. El Consejo Nacional de Conciliación y Acceso a la Justicia estará integrado por:



1. El Ministro del Interior y de Justicia o el Viceministro, quien lo presidirá.
2. El Ministro de Trabajo y Seguridad Social o su delegado.
3. El Ministro de Educación o su delegado.
4. El Procurador General de la Nación o su delegado.
5. El Fiscal General de la Nación o su delegado.
6. El Defensor del Pueblo o su delegado.
7. El Presidente del Consejo Superior de la Judicatura o su delegado.
8. El Director del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar o su delegado.
9. Dos (2) representantes de los centros de conciliación y/o arbitraje.
10. Un (1) representante de los consultorios jurídicos de las universidades.
11. Un (1) representante de las casas de justicia.
12. Un (1) representante de los notarios.

Los representantes indicados en los numerales 9, 10, 11 y 12 son escogidos por el Presidente de la República de quienes postulan los grupos interesados para períodos de dos (2) años.

El Consejo cuenta con una Secretaría Técnica a cargo de la Dirección de Acceso a la Justicia del Ministerio del Interior y de Justicia. El Gobierno Nacional reglamentó el funcionamiento del Consejo Nacional de Conciliación y Acceso a la Justicia en el Decreto 314 de 2007.

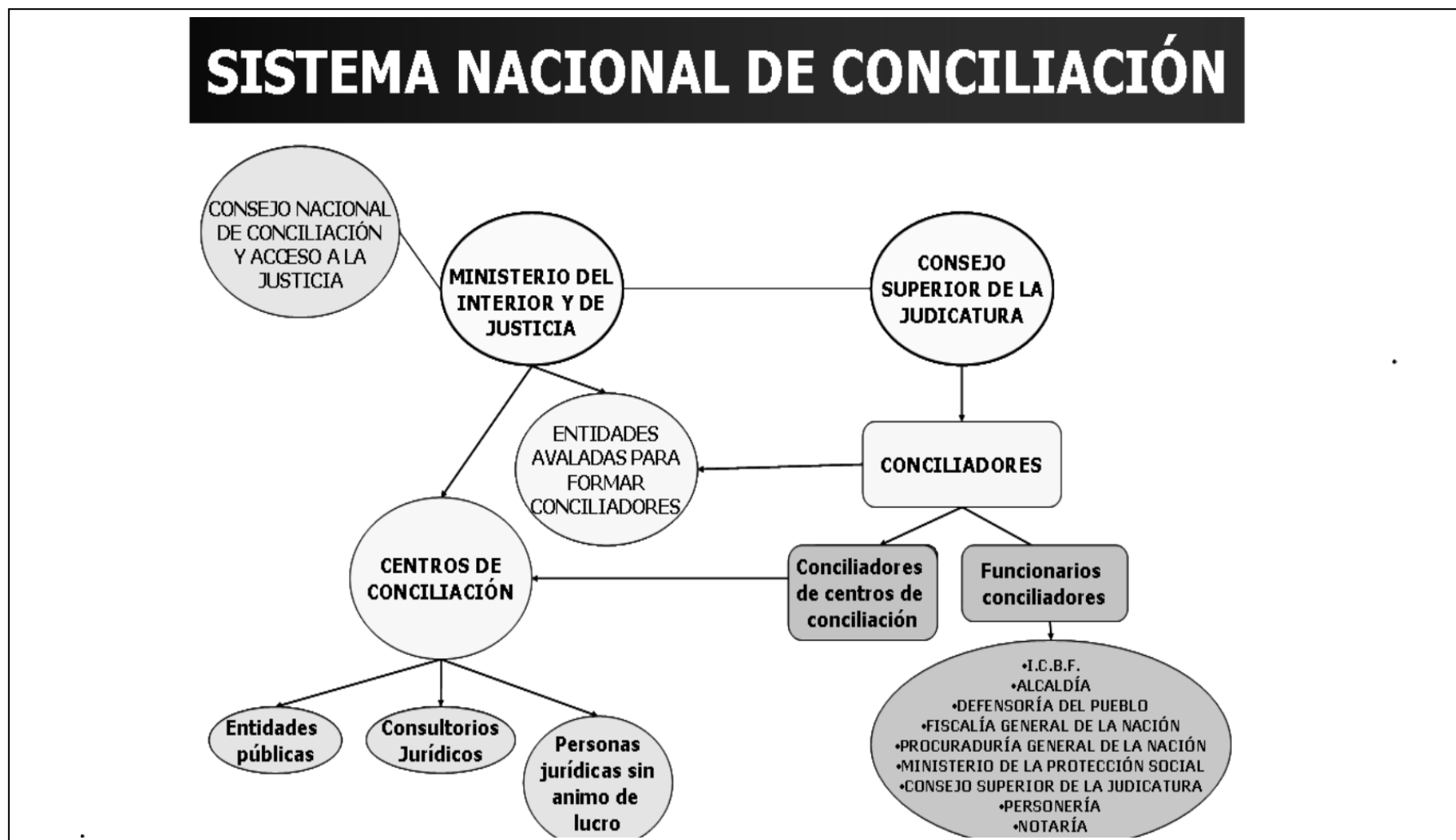


5.3.3.5 En resumen, el **SNC Sistema Nacional de Conciliación** está integrado por:

- Ministerio del Interior y de Justicia. Ente rector de los centros de conciliación y las entidades avaladas.
- Consejo Superior de la Judicatura. Ente rector de los conciliadores.
- Consejo Nacional de Conciliación y Acceso a la Justicia. Organismo adscrito al Ministerio del Interior y de Justicia.
- Centros de conciliación. Autorizados por el Ministerio del Interior y de Justicia y se clasifica en: personas jurídicas sin ánimo de lucro, entidades públicas y consultorios jurídicos de facultades de derecho.
- Conciliadores. Se clasifican en: conciliadores de centros de conciliación y funcionarios conciliadores. Los primeros se inscriben en los centros de conciliación y los segundos pertenecen a diferentes entidades.
- Entidades avaladas para formar conciliadores. Autorizadas por el Ministerio del Interior y de Justicia.



Grafico 3 El SNC Sistema Nacional de Conciliación. Componente institucional.





El SNC Sistema Nacional de Conciliación se puede resumir en el esquema anterior y además de las entidades y personas que integran el SNC, para comprender mejor el funcionamiento de la conciliación, explicase además los grandes ejes temáticos con referencia a la cantidad financiera que los estudios de factibilidad tendrán en buen cuenta puesto que son sinérgicos:

5.3.3.6 Tarifas, costos y gratuidad. Así primero la gratuidad y tarifas en la conciliación y la conciliación como requisito de procedibilidad. Los servicios de conciliación que prestan los centros de conciliación y conciliadores pueden ser gratuitos o tener un costo el cual es autorizado por el Ministerio del Interior y de Justicia. El artículo 4 de la Ley 640 de 2001 ordena que el servicio de conciliación es gratuito en los centros de conciliación de los consultorios jurídicos de las facultades de derecho de las universidades, los centros de conciliación de las entidades públicas y los funcionarios públicos habilitados por la Ley para conciliar: procuradores judiciales, comisarios de familia, defensores de familia, delegados regionales y seccionales de la defensoría del pueblo, inspectores de trabajo, y a falta de los anteriores en el respectivo municipio: personeros y jueces civiles y promiscuos municipales. La conciliación adelantada por los anteriores operadores de la conciliación es totalmente gratuita.

1. SERVICIO GRATUITO: De conformidad con el artículo 4 de la Ley 640 de 2001, los trámites de conciliación que se celebren ante funcionarios públicos facultados para conciliar (procuradores judiciales, comisarios de familia, defensores de familia, delegados regionales y seccionales de la defensoría del pueblo, inspectores de trabajo, y a falta de los anteriores en el respectivo municipio: personeros y jueces civiles y promiscuos municipales), ante centros de conciliación de consultorios jurídicos de facultades de derecho y de las entidades públicas serán gratuitos.



2. TARIFARIO: Al respecto es importante anotar que de acuerdo con la Resolución 299 de 2002 del Ministerio de Justicia y del Derecho, los centros de conciliación de los consultorios jurídicos de las facultades de derecho deberán atender esencialmente a personas de escasos recursos económicos. Para ello, dichos centros deberán verificar la capacidad económica del usuario. El cálculo automático de tarifas es en el DECRETO 4089 de 2007. El artículo 22 del Decreto 4089 de 2007 ordena a los operadores de la conciliación que prestan sus servicios gratuitamente, atender con prioridad a las siguientes personas: Los interesados que residan en áreas definidas oficialmente como de estratos uno, dos y tres o en la zona rural, siempre que su capacidad económica no les permita acceder a los servicios de estos centros, conciliadores o notarios, o cumplir con cualquiera de las siguientes características:

- Ser persona en condición de desplazamiento.
- Ser madre comunitaria activa.
- Pertenecer al SISBEN.
- Ser discapacitado, siempre y cuando su capacidad económica no le permita acceder a los operadores de la conciliación a los cuales se les autoriza una tarifa.
- Ser padre o madre cabeza de familia, siempre y cuando su capacidad económica no le permita acceder a los operadores de la conciliación a los cuales se les autoriza una tarifa.
- Ser adulto mayor, siempre y cuando su capacidad económica no le permita acceder a los operadores de la conciliación a los cuales se les autoriza una tarifa.



- Pertenecer a minorías étnicas, siempre y cuando su capacidad económica no le permita acceder a los operadores de la conciliación a los cuales se les autoriza una tarifa.

Por otra parte, el artículo 9 de la Ley 640 de 2001 establece que el servicio de conciliación adelantado por los centros de conciliación de las personas jurídicas sin ánimo de lucro, los conciliadores inscritos en los centros de conciliación de las personas jurídicas sin ánimo de lucro y los notarios tendrán un costo.

5.3.3.7 Marco Tarifario: El Gobierno Nacional reglamentó *el marco tarifario* de los servicios que pueden cobrar los operadores de la conciliación en el Decreto 4089 de 2007. El Gobierno Nacional determinó unos límites para los operadores, los cuales se rigen por las siguientes reglas:

- La tarifa de conciliación se liquida tomando como base la cuantía del conflicto.
- La tarifa de conciliación está dividida en rangos de cuantías.
- La tarifa de conciliación se divide entre el centro de conciliación (40%) y el conciliador designado (60%).
- La tarifa de la conciliación más alta no puede exceder de 30 salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- La tarifa de las conciliaciones con cuantía indeterminada serán de 14 salarios mínimos diarios legales vigentes como máximo.
- Después de la tercera cesión de la audiencia de conciliación se autoriza un incremento del 20% sobre la tarifa inicialmente liquidada.
- En las conciliaciones solicitadas de mutuo acuerdo, se suman las pretensiones y las partes las pagan proporcionalmente a sus pretensiones.
- Los notarios y conciliadores que realizan las conciliaciones a prevención cobrarán como máximo las tarifas aplicables a los conciliadores que



realizan las conciliaciones en los centros de conciliación, es decir, el 60% de la tarifa liquidada con base en las pretensiones del conflicto.

- Las tarifas de conciliación no dependen del resultado de la audiencia de conciliación.

Por ser un marco tarifario, cada centro de conciliación y notario pueden fijar tarifas inferiores a las establecidas en el Decreto 4089 de 2007.

Es importante resaltar que el Sistema Nacional de Conciliación cuenta con una gran oferta de operadores gratuitos y un menor porcentaje cobran por sus servicios. Si comparamos el número de centros de conciliación y conciliadores que no cobran con aquellos que lo hacen, encontraremos que la mayoría realizan las conciliaciones sin ningún costo para el ciudadano, lo que representa una ventaja significativa para el uso de la conciliación.

5.3.3.8 Procedibilidad. Otro de los aspectos importantes del funcionamiento de la conciliación en Colombia es la exigencia de la conciliación como requisito de procedibilidad. De acuerdo con el artículo 35 de la Ley 640 de 2001, en los asuntos susceptibles de conciliación, la conciliación extrajudicial en derecho es requisito de procedibilidad para acudir ante la jurisdicción civil, contencioso administrativa y de familia. La conciliación como requisito de procedibilidad quiere decir que en determinados casos expresamente establecidos en la ley, una persona que quiere acudir ante un juez de la República para que le solucione un conflicto, debe intentar primero la conciliación como mecanismo de solución de la misma. Es claro que no se obliga a las personas a conciliar como resultado, se les exhorta a que acudan a la conciliación como medio. De conformidad con el artículo 42 de la Ley 640 de 2001, la conciliación como requisito de procedibilidad entrará en vigencia gradualmente, atendiendo al



número de conciliadores existentes en cada distrito judicial para cada área de jurisdicción. En consecuencia, con base en el último reporte anualizado disponible expedido por el Consejo Superior de la Judicatura sobre número de procesos ingresados a las jurisdicciones civil, de familia y contencioso administrativa, independientemente, el Ministerio del Interior y de Justicia determinará la entrada en vigencia del requisito de procedibilidad para cada Distrito Judicial y para cada área de la jurisdicción una vez aquel cuente con un número de conciliadores equivalente a por lo menos el dos por ciento (2%) del número total de procesos anuales que por área entren a cada Distrito.

5.3.3.9 Indicadores: Para la determinación del índice anteriormente mencionado, no se tiene en cuenta el número de estudiantes que actúen como conciliadores en los centros de conciliación de los consultorios jurídicos de facultades de derecho. El Gobierno Nacional reglamentó en el Decreto 2771 de 2001 la manera en la cual el Ministerio del Interior y de Justicia cumplirá sus funciones para ordenar la entrada en vigencia de la conciliación como requisito de procedibilidad.

- En **materia civil** el artículo 38 de la Ley 640 de 2001 establece que se debe agotar la conciliación como requisito de procedibilidad para los procesos declarativos que deban tramitarse a través del procedimiento ordinario o abreviado, con excepción de los de expropiación y los divisorios. El Ministerio del Interior y de Justicia ordenó la entrada en vigencia de la conciliación como requisito de procedibilidad en asuntos civiles en todos los distritos judiciales mediante Resolución 198 y 841 de 2002.



- En **materia de familia**, el artículo 40 de la Ley 640 de 2001 establece que se debe agotar la conciliación como requisito de procedibilidad para los siguientes conflictos:

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

El Ministerio del Interior y de Justicia ordenó la entrada en vigencia de la conciliación como requisito de procedibilidad en los asuntos de familia en todos los distritos judiciales mediante Resolución 198 y 841 de 2002.



De conformidad con el artículo 35 de la Ley 640 de 2001 el requisito de procedibilidad se entenderá cumplido cuando se efectúe la audiencia de conciliación sin que se logre el acuerdo, o cuando pasados tres meses desde la fecha de presentación de la solicitud de conciliación, la audiencia no se hubiere celebrado por cualquier causa; en este último evento se podrá acudir directamente a la jurisdicción con la sola presentación de la solicitud de conciliación. Con todo, podrá acudirse directamente a la jurisdicción cuando bajo la gravedad del juramento, que se entenderá prestado con la presentación de la demanda, se manifieste que se ignora el domicilio, el lugar de habitación y el lugar de trabajo del demandado, o que este se encuentra ausente y no se conoce su paradero. Cuando en el proceso de que se trate, y se quiera solicitar el decreto y la práctica de medidas cautelares, se podrá acudir directamente a la jurisdicción. De lo contrario, tendrá que intentarse la conciliación extrajudicial en derecho como requisito de procedibilidad, de conformidad con lo previsto en la ley. *La obligatoriedad de la conciliación como requisito de procedibilidad en materia administrativa está pendiente de entrar en vigencia hasta tanto el número de procuradores delegados ante la jurisdicción administrativa sea igual o superior al 2% del número de procesos judiciales a los cuales la ley exige la conciliación como requisito de procedibilidad y que ingresan en la jurisdicción contenciosa por distrito judicial.* Para finalizar, presentase el cuadro 3 que resume las principales normas que rigen la conciliación en Colombia:



Cuadro 3. Resumen del marco normativo de la conciliación en Colombia

MARCO NORMATIVO DE LA CONCILIACIÓN	
CONSTITUCIÓN NACIONAL	Artículo 116.
LEYES	LEY 270 DE 1996 , Estatutaria de la Administración de Justicia.
	LEY 23 DE 1991 , “Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los despachos judiciales, y se dictan otras disposiciones”.
	LEY 446 DE 1998 , “Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia”.
	LEY 640 DE 2001 , “Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones”.
DECRETO	DECRETO 2511 DE 1998 , “Por el cual se reglamenta la conciliación extrajudicial contencioso administrativa y en materia laboral previstas en la parte III, título 1, capítulos 1, 2 y 3, secciones 1, 2 y 3 de la Ley 446 de 1998, y en los artículos 19, 21 y 22 del Código Procesal del Trabajo”.
	DECRETO 1214 DE 2000 : “Por el cual se establecen funciones para los comités de conciliación de que trata el artículo 75 de la Ley 446 de 1998 y se dictan otras disposiciones”.
	DECRETO 131 DE 2001 , “Por el cual se corrigen yerros de la Ley



DECRETOS	640 de 2001, "por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones".
	DECRETO 2771 DE 2001 , "Por medio del cual se reglamenta el artículo 42 de la Ley 640 de 2001".
	DECRETO 2097 DE 2002 , "Por el cual se modifica el artículo 3º del Decreto 1214 de 2000".
	DECRETO 30 DE 2002 , "Por medio del cual se señala el reglamento de registro y/o archivo de actas de conciliación, de antecedentes del trámite conciliatorio y de constancias". (sigue)
	DECRETO 200 DE 2003 , "Por el cual se determinan los objetivos y la estructura orgánica del Ministerio del Interior y de Justicia, y se dictan otras disposiciones".
	DECRETO 314 de 2007 , "Por el cual se expide el reglamento interno de funcionamiento del consejo nacional de conciliación y acceso a la justicia".
	DECRETO 3626 DE 2007 , "Por la cual se reglamentan las funciones de control, inspección y vigilancia sobre los centros de conciliación y/o arbitraje".
	DECRETO 3756 DE 2007 , "Por el cual se establecen los requisitos para obtener el aval que autoriza para formar conciliadores y se fijan las directrices para la capacitación en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos".
	DECRETO 4089 DE 2007 , "Por el cual se adopta el marco que fija las tarifas para los centros de conciliación y/o arbitraje, conciliadores y árbitros, y se dictan otras disposiciones"



DECRETOS	DECRETO 200 DE 2003 , "Por el cual se determinan los objetivos y la estructura orgánica del Ministerio del Interior y de Justicia, y se dictan otras disposiciones".
	DECRETO 314 de 2007 , "Por el cual se expide el reglamento interno de funcionamiento del consejo nacional de conciliación y acceso a la justicia".
	DECRETO 3626 DE 2007 , "Por la cual se reglamentan las funciones de control, inspección y vigilancia sobre los centros de conciliación y/o arbitraje".
	DECRETO 3756 DE 2007 , "Por el cual se establecen los requisitos para obtener el aval que autoriza para formar conciliadores y se fijan las directrices para la capacitación en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos".
	DECRETO 4089 DE 2007 , "Por el cual se adopta el marco que fija las tarifas para los centros de conciliación y/o arbitraje, conciliadores y árbitros, y se dictan otras disposiciones para regular el adecuado funcionamiento del Sistema Nacional de Conciliación y Arbitraje".
RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN 198 DE 2002 , Ministerio de Justicia y del Derecho: "Por la cual se determina la entrada en vigencia de la conciliación extrajudicial en derecho como requisito de procedibilidad para acudir ante las jurisdicciones civil y de familia".
	RESOLUCIÓN 841 DE 2002 , Ministerio de Justicia y del Derecho: "Por la cual se determina la entrada en vigencia de la conciliación extrajudicial en derecho como requisito de procedibilidad para acudir ante la jurisdicción civil en los distritos judiciales de Barranquilla, Medellín y San Andrés y Providencia".
	RESOLUCIÓN 2722 DE 2005 , Ministerio de Justicia y del Derecho:



RESOLUCIÓN	“Por medio de la cual se crean los códigos de identificación de los centros de conciliación y/o arbitraje y conciliadores.”
	RESOLUCIÓN 2987 DE 2007 , Ministerio del Interior y Justicia: “Por la cual se reglamentan las funciones de control, inspección y vigilancia sobre las entidades avaladas para formar conciliadores”.(sigue)

CIRCULARES	CIRCULAR 006 DE 2007 , Ministerio del Interior y de Justicia. Requisitos y condiciones para el cumplimiento del artículo 16 del Decreto 3626 de 2007.
	CIRCULAR 008 de 2007 , Ministerio del Interior y de Justicia. Requisitos de los certificados de capacitación en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

Fuente: Harvey Peña Sandoval. Conciliador y Facilitador. harbeycapacita@yahoo.es

5.3.3.10 Las Acciones: A grandes rasgos, las acciones son:

A_) INICIO o apertura: las partes se presentan y se crea un ambiente que facilite la NEGOCIACION con respecto y estableciendo comunicación constructiva y clara.



B_) INFORMACION: las partes en proceso:

- Actividades del conciliador y responsabilidades del CENTRO.
- METAS de la conciliación y Duración de PROCESO.
- RESULTADOS o Efectos de la conciliación.
- FIJACIÓN de Alternativas o TECNICAS de RESOLUCION DE CONFLICTOS.

C_) AYUDA: Las partes identifican y aclaran sus Valores REALES y los intereses DENTRO de la CONCILIACIÓN. CONSECUENCIAS que afrontarán.

D_) RECOGER y ANALIZAR las fórmulas de Solución.

- Buscar y proponer soluciones que beneficien las partes.
- Calmar ánimos y mostrar amablemente las ventajas. Sí alguna de las partes amenaza con suspender el proceso.
- Obtener consentimiento de las partes.

E_) CIERRE y CONCLUSION (DOCUMENTACION DEL PROCESO).

- Redactar el Acuerdo de tal manera que no aparezcan vencedores ni vencidos y que conduzca a la aceptación y el cumplimiento. (ver anexos. *Proformas de documentos*)



5.3.3.11 CONTROL, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS CONCILIADORES

De acuerdo con la Sentencia C-917 de 2002 de la **Corte Constitucional** el control, inspección y vigilancia de los conciliadores le compete al Consejo Superior de la Judicatura por ser la entidad encargada de establecer las políticas de la Rama judicial. Al respecto dijo la Corte:

“Esta Sala encuentra que las facultades conferidas por la disposición impugnada al Ministerio de Justicia y del Derecho rebasan el ámbito de competencia que le reconoce la Constitución Política, por lo menos en lo que a los conciliadores se refiere.

En efecto, si se repara en la redacción de la disposición acusada se verá cómo la reglamentación a que está llamado el Ministerio de Justicia y del Derecho incumbe aspectos que tienen que ver con el ejercicio de la función conciliadora, la cual, por aplicación del artículo 116 de la Constitución Política, constituye función jurisdiccional.

La norma constitucional prescribe que los particulares pueden ser investidos - aunque transitoriamente- de la función de administrar justicia en calidad de conciliadores[1]. De allí se sigue que cualquier reglamentación que tienda a instruir sobre la forma en que habrán de ejercer su actividad, es una reglamentación que afecta el funcionamiento de la administración de justicia y, por tanto, que debe reservarse al Consejo Superior de la Judicatura como entidad encargada por la Constitución de hacerlo.”



5.4 EL MARCO ESPACIAL:

Cuadro 4. Lugares de conciliación en el territorio nacional y sus microlocalización. La Distribución obedece a criterios funcionales según la norma.

¿Dónde conciliar?	
☐	 Centros de Conciliación
☐	 Comisario de Familia
☐	 Inspector de Trabajo
☐	 Notario
☐	 Procurador
☐	 Defensor de Familia
☐	 Defensor Reg. y/o Secc.
☐	 Fiscal
☐	 Personero
☐	 Juez
☐	 Defensor del cliente. <u>Boletín del consumidor</u>
☐	 Superint. Bancario

Fuente: www.conciliacion.gov.co



El ámbito de referencia es la distribución geográfica. Son macrolocalización (Internacional, Regional, Nacional y Provincial o Deptal). El énfasis local lo indica el municipio. El criterio es a la micro localización de un Centro de Conciliación con sus respectivas funciones. La distribución en planta del Centro de Conciliación local no obedece a criterios de difícil trato. Consiste en generar un espacio técnicamente adecuado y legalmente instituido si es a razón de una filial administrativa de una entidad en particular es decir institución o inclusive ONG`s; se deslinda de su administración en cuanto a no ser un departamento de la institución y no siendo persona jurídica como tal obedece su administración a métodos administrativos; en cabeza de un abogado conciliador certificado y avalado; además cumpliendo requisitos y normas atrás expuestos. La completa entonces en el estudio técnico aspectos de ergonomía, de factibilidad económica de rendimiento de los 5M o recursos escasos y disponibles incluyendo procesos de calidad, de logros y competencias a las personas y en cuanto a la gestión normas ISO tal caso toca al MECI y demás interinstitucionalización que ha de efectivamente consolidar en un paquete de información con ayuda de las TIC`s. Es decir lo se ha denominado SIG para “al menos comprender la sinergias que separan las actuaciones jurídicas de aquel proceso administrativo, tal cual es, iniciando en un plan básico de gestión y terminando en el control de los procesos, el uso eficiente de los recursos y el consumo de valores tangibles tal como el Ingreso obtenido de los servicios prestados. Así consideramos casi trivial a:



5.4.1 EL MARCO VIRTUAL

Considerando las nuevas tecnologías así como los procesos administrativos en común cuando se obedece a conceptos de índole profesional; preténdase, entonces invocar los argumentos que demuestres fijaciones previas a la ejecución; tales sumatoria de eventos son sistémicas en los tres grandes sistemas denominados del cual sus sinergias son atributos de relaciones y funciones específicas dentro del área de conocimiento que de manera específica y hacia la practica administrativa escindida de los procesos jurídicos del que son responsables directos en cuanto a la toma de decisiones que dirime el problema en cabeza de los abogados, los jueces y todo el sistema jurídico; en cuanto al rendimiento total en la calidad de los procesos, la gestión de los recursos incluyendo lo financiero y el control que es supervigilado por el estado conforma entonces una estructura simbiótica entre el Estado, los particulares profesionales, las instituciones y los grupos de interés semejantes en sus actuaciones y las soluciones que buscan los ciudadanos o partes del problema o conflicto. Los aspectos de estudio y metodológicos se destacan en sus ítem de título respectivo; es oportuno subdividir entonces los ejes temáticos del tal manera que al detallarlos se puedan reconocer todos y cada unos de sus componentes; así:



5.4.1.1 EL SIG³³. SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL

De manera compleja el Sistema de Información Gerencial SIG confiere los elementos constitutivos del sistema de Información a la Gerencia o administración de los procesos, las personas y los casos solucionables por la oficina no jurídica mas si a funciones del administrador adjunto a los procesos de la *administración de justicia* quienes para la toma de decisiones son adjuntos a los procedimientos de la TIC's que confiere el ministerio de Justicia, el ICBF o en el actual esquema de tránsito y transporte. Entonces así explicito, el componente web es una parte y se conoce como SIG diferente de la sigla SIC³⁴ en las que actúa la información, tecnología (TIC's) y los recursos administrados por la gerencia y de los asuntos que resuelven los jurídicos que es el SNC. Este último corresponde a actuaciones jurisdiccionales, del marco e índole del Estado/Gobierno y la institucionalización. El procedimiento de análisis con respecto a toma de decisiones con tendencia gerencial en un centro de conciliación es un enfoque de sistemas, integrador de conocimientos con personas; procesos mediante métodos y recursos con sistemas complejos que los administradores no ignoran; más que los profesionales jurídicos no atienden sino que deciden ante fallos judiciales. He aquí su diferenciación:

³³ http://www.conciliacion.gov.co/paginas_detalle.aspx?idp=76.

³⁴ *Ibid* Generado desde el ministerio del interior y de Justicia de Colombia.



5.4.1.1.1 El Análisis de fuerzas Interadministrativas vs Los Procesos.

“Para cada acción existe una reacción igual en sentido opuesto” parece ser la consideración V. gr un “problema que al ser descrito” o diagnosticado en conjunto. Los elementos se pueden considerar en un modesto formulario no menos complejo que el de la matriz DOFA/FADO³⁵. “El comportamiento³⁶ de una persona es un ambiente dado está directamente relacionado con la persona en particular y con el ambiente.” (Levin 1938) Citado por Moody

Cuadro 5. Matriz de análisis del campo de fuerzas en contra y a favor

DESCRIPCION DE PROBLEMA		
FUERZAS que ayudan a ALCANZAR LA META	FUERZAS en contra de ALCANZAR LA META	
Información financiera actual y disponible	Sistema lento de Suministros	<u>Meta</u> Balance
Personal de apoyo con competencias	Instalaciones físicas deficientes	Remodelar

Fuente: Paul E. Moody. Toma de Decisiones Gerenciales. Mc Graw Hill 93p.

En resumen, el procedimiento es:

³⁵ Matriz DOFA/FADO: F: Fortalezas; A: Amenazas; D: Debilidades; O: Oportunidades.

³⁶ K Levin, *The Conceptual Representation and the Measurement of Physiological Forces*. Durham, N.C., The Duke University Press, 1938.



- Definiendo el problema se incluye todo; es decir, describir completamente la diferencia entre cómo están las cosas ahora y como deberían estar.
- Dar orden e importancia al choque de fuerzas. Lo importante es medir los impactos en cada área en particular. Ocho de ellas, DIMENSIONES y son:

1. Bienestar Emocional
2. Relaciones Interpersonales
3. Bienestar Material.
4. Desarrollo Personal.
5. Bienestar Físico
6. Autodeterminación
7. Inclusión
8. Derechos.

- Sí a esto le adicionamos las necesidades de Maslow y los satisfactores de las mismas permiten hacer notar las dimensiones de manera sinérgica.

- Enumere las fuerzas y escríbalas en el cuadro tanto las restrictivas y enfrentelas a las favorables.

- Entonces, se trata de obtener información. Una vez se obtenga el listado.
- Escoger un curso de acción (que ya es determinado en la ley) y según sea es necesario realizar un trabajo serio para identificar las reacciones potenciales y los métodos para manejar dichas fuerzas.



- La sumatoria de estos descriptivos es denominada QUID. Cuya sigla corresponde a Diagrama para la Toma de Decisiones Interpersonales Cuantificadas. El asunto es dada la complejidad de profesionales que pueden intervenir en los asuntos complejos. Nótese el ítem 5.3.3.10 de INICIO en la página 94 con respecto al esquema seguido; trátase de dar reconocimiento al proceso y a la resolución de preguntas con respecto a la toma de decisiones interpersonales; es decir el análisis y la cuantificación de la fuerzas que intervienen, o sea determinando que peso específico tiene una decisión ante determinado campo de fuerzas encontradas. Es esquema de QUID (ver Osgood 99p) es así:

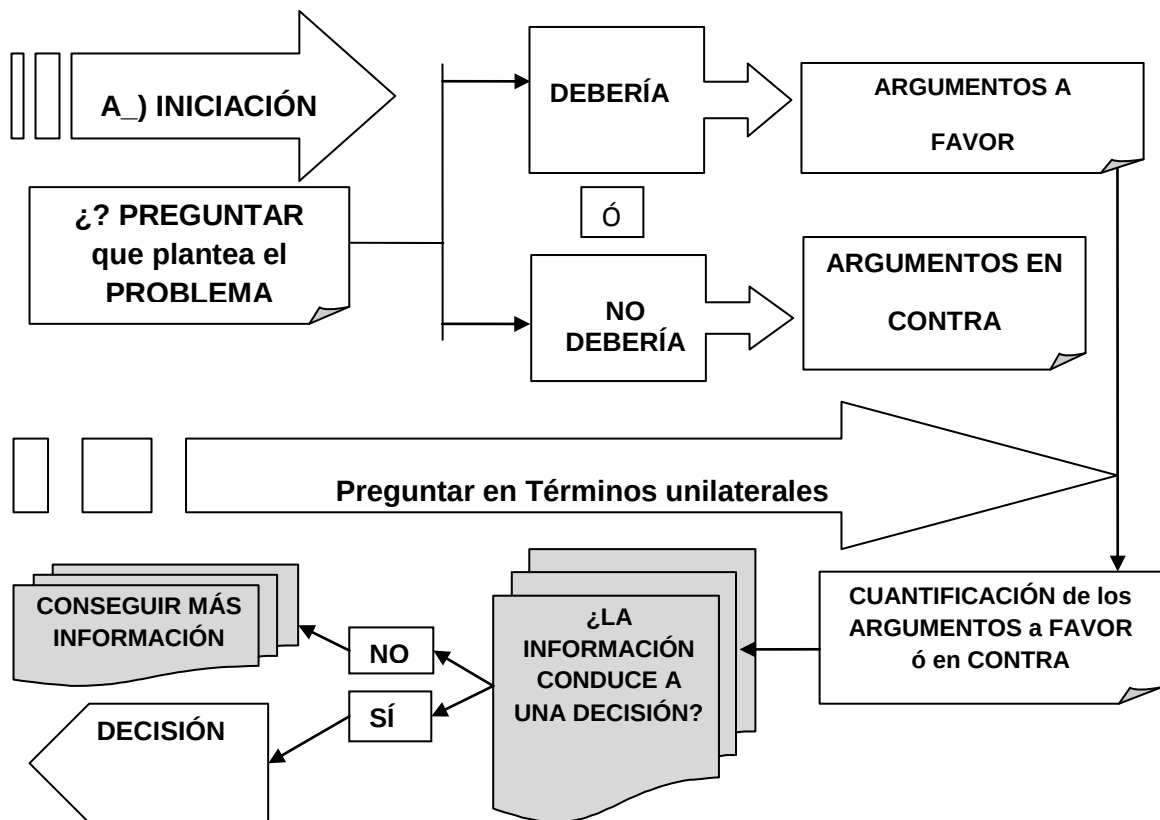




Grafico 4. Diagrama QUID Toma de Decisiones Interpersonales Cuantificadas

Al respecto, el asunto es seguidamente (1) Precisar y no ignorar ningún sentimiento intuitivo (2) listar las ventajas/desventajas así como las consecuencias (3) ocuparse de reacciones (4) las personas erran las máquinas fallan (5) juego de roles; además pregúntese: ¿1? Debo/no debo ¿2? Definir alternativas ¿3? El alcance es limitado, <¿Qué pasaría sí?> ¿4? Máximo de sugerencias y acciones.

Lo anterior con respecto al proceso “durante” la mecánica de solución de los conflictos; previa a la decisión formal que se convierte en un asunto jurídico. Es de carácter de CASOS a manera particular o el estado de comportamiento de la partes. En cuanto a la gestión de los recursos, fases tanto administrativas como jurídicas el método es la DIAGNOSIS de todos y cada uno de los factores; ambos el QUID y EL DIAGNOSTICO de la SITUACIÓN encontrada son interpersonales, cuantificables en cuanto a determinar la valuación cuantitativa de asuntos que hasta el momento son cualitativos.

El Diagnostico por rama de ACTIVIDAD se induce en el siguiente cuadro que deberá ser completado exhaustivamente de igual en cuanto a las AREAS de GESTION de manera específica en contexto según el contenido.

- Por AREA incluye: Talento Humano, Producción, Mercadeo, Participación del Estado. Área Financiera, Área Jurídica, Área Administrativa, Área de Atención al Cliente.

En cuanto a ACTIVIDADES: Actividad de servicios eléctricos, Actividad de Servicios sociales, Actividad de Telecomunicaciones TIC`s, etc.



Cuadro 6. Matriz de Diagnóstico por Área de Gestión y por Actividad del Centro de Conciliación

SITUACIÓN ACTUAL ENCONTRADA		CAUSA	EFEECTO	POSIBLE SOLUCIÓN
<u>POR AREA</u>				
Finanzas				
Servicliente				
<u>POR ACTIVIDAD</u>				
Tic's				
Servicios públicos				
<u>POR PROCESOS</u>				
Jurídicos				
En las acciones (ver 94p)				
En comunicación de la conciliación				

Fuente., los autores Actualización año. 2010.



5.4.1.2 SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA CONCILIACIÓN (S.I.C.)

I. Antecedentes en Colombia: El Ministerio del Interior y de Justicia identificó como una de las problemáticas más importantes de la conciliación que el Estado no cuenta con un sistema de información que le proporcione las bases estadísticas necesarias para evaluar la evolución y los resultados de las políticas sobre conciliación en Colombia. El uso de la Red de internet y otros mecanismos ha evolucionado a *“partir de este grupo de necesidades”*.

De acuerdo con las normas vigentes, los centros de conciliación deben reportar al Ministerio del Interior y de Justicia cada seis (6) meses estadísticas sobre su actividad conciliatoria, con el fin de obtener datos sobre el funcionamiento de la conciliación en Colombia que permitan su evaluación y seguimiento. Sin embargo, la debilidad del Ministerio para realizar inspección de los centros no ha asegurado el cumplimiento de la obligación ni la imposición de la sanción para los incumplidos. Igualmente, ni los centros ni el Ministerio cuentan con las herramientas tecnológicas apropiadas para consolidar las cifras y aún cuando los centros las enviaran puntualmente, el Ministerio no tendría como procesarlas.

Adicionalmente, la obligación legal vigente de reportar información, que recaía sólo sobre los centros, fue ampliada a los funcionarios públicos facultados por la Ley 640 de 2001 para conciliar, lo cual dificulta mucho más su recolección y procesamiento.



No existe la posibilidad de hacer cruces de información con otros organismos del Estado o atributos que se emanan de las cortes o los juzgados; que tienen que ver con la conciliación, especialmente con el Consejo Superior de la Judicatura, justamente por la ausencia de un sistema de información institucional en el Ministerio del Interior y de Justicia. Teniendo en cuenta lo anterior, el Ministerio del Interior y de Justicia diseñó el Programa Nacional de Conciliación (P.N.C.), que tiene como objetivo general el fortalecimiento e institucionalización de la conciliación en derecho en Colombia.

Uno de los objetivos específicos del Programa Nacional de Conciliación es fortalecer institucionalmente al Ministerio del Interior y de Justicia por medio del análisis, diseño³⁷, desarrollo e implementación un Sistema de Información de la Conciliación que permita consolidar las cifras necesarias para evaluar y hacer seguimiento al sistema nacional de conciliación extrajudicial en derecho y para medir el impacto del mismo en el conjunto de la sociedad y en el ámbito de la administración de justicia. Este Sistema deberá permitir el manejo centralizado de datos en la Dirección Acceso a la Justicia del Ministerio del Interior y de Justicia, contemplar la transferencia de información que deben efectuar los operadores de la conciliación (públicos y privados) a nivel nacional y asegurar el flujo de información con otras aplicaciones que generen datos relacionados. Para lograr este objetivo, el Ministerio del Interior y de Justicia contrató a la Firma con el objeto de realizar el análisis, diseño, desarrollo e implementación de un Sistema de Información para la Conciliación en Colombia. El Sistema de Información de la Conciliación es el resultado del trabajo realizado por el equipo interdisciplinario de profesionales de Procáculo Prosis en coordinación con los funcionarios de la

37 Ibíd. Procáculo Prosis entidad aportante del soporte o plataforma tecnológica creadora y administradora de la web del Ministerio del Interior y de Justicia.



Dirección de Acceso a la Justicia y el Grupo de Gestión en Sistemas e Informática del Ministerio del Interior y de Justicia. La duración del proyecto fue de 1 año (2004).

II. Descripción del Sistema de Información de la Conciliación (S.I.C.): El Sistema de Información de la Conciliación (S.I.C) es una plataforma tecnológica de última generación a través de la cual los centros de conciliación, conciliadores y la comunidad en general pueden consultar los temas de interés sobre la materia, conocer índices estadísticos, el contenido de los actos administrativos, decretos y leyes al respecto, pero mejor aún, le permite al Ministerio del Interior y de Justicia / Dirección de Acceso a la Justicia implementar directivas y políticas públicas mucho más certeras en cuanto al manejo y regulación de la conciliación en el país. El Sistema de Información de la Conciliación tiene para el usuario varios dominios para accederlo, como son:

- www.conciliacion.gov.co
- www.mediacion.gov.co
- www.conflicto.gov.co
- www.masc.gov.co

La tecnología que soporta el Sistema de Información de la Conciliación y la comunicación del ciudadano con el Ministerio del Interior y de Justicia es un canal dedicado para la prestación del servicio de enrutamiento a internet y enlace local con alta capacidad, es decir, cuenta con un ancho de banda que permite una comunicación rápida eficaz y eficiente. Cuenta así mismo con un servidor, un



router y está protegido con un firewall. Esto permite que se establezca comunicación con seguridad con el Servidor WEB y un servidor de bodega de datos, en donde se almacena la información del Sistema.

Un certificado de servidor seguro expedido por Certicámara comprueba que ningún particular puede a través del internet modificar la información registrada por los usuarios autorizados por el Ministerio. Además de todos los equipos y medios de comunicación, el Ministerio del Interior y de Justicia a través del contratista ha efectuado una transferencia tecnológica a los ingenieros del Grupo de Sistemas e Informática para garantizar la sostenibilidad del proyecto de Conciliación, al igual que en el presupuesto de funcionamiento ha incluido una partida para el arrendamiento del canal dedicado y la actualización del software y hardware de la tecnología de punta que adquirió, todo con el objeto de dar el mejor servicio al ciudadano colombiano. El **S.I.C.** está dividido en varias secciones de la siguiente manera:

- **Actualidad.:** Esta parte del S.I.C. está ubicada en la zona central del portal web, donde los usuarios podrán encontrar las noticias, eventos, novedades en normatividad, jurisprudencia y doctrina y los casos de éxito en conciliación. El objetivo de esta sección es informar sobre los temas que están de actualidad.
- **Comunidad.:** Esta parte del S.I.C. está ubicada en la zona derecha del portal web, donde los usuarios podrán encontrar recursos interactivos como: chat, foros, encuestas y contáctenos. El objetivo de esta sección es tener un canal directo de comunicación entre los centros de conciliación, conciliadores, ciudadanos y el Ministerio del Interior y de Justicia, con el fin de construir una comunidad en conciliación.



- **Información especializada.** Esta parte del S.I.C. está ubicada en la zona izquierda superior (menú principal) del portal web, donde los usuarios podrán encontrar información temática de la conciliación como: información institucional, masc, conciliación, procedimiento conciliatorio, normatividad, jurisprudencia y doctrina, centros de conciliación, conciliadores, tarifas, aval para capacitación, requisito de procedibilidad, enlaces de interés y las preguntas frecuentes. El objetivo de esta sección es ofrecer la información, recursos y ayudas necesarias para la promoción e institucionalización de la conciliación.
- **Mapas temáticos.** Esta parte del S.I.C. está ubicada en la zona izquierda inferior del portal web, donde los usuarios podrán encontrar la información georeferenciada de los centros de conciliación, conciliadores, requisito de procedibilidad y entidades avaladas para capacitar conciliadores. El objetivo de esta sección es ofrecer una herramienta dinámica que permita visualizar en el mapa de Colombia la ubicación de los operadores que integran el Sistema de Conciliación.
- **Reporte de información.** Está ubicada en la parte central izquierda del portal web, es una zona privada donde los operadores del Sistema de la Conciliación (centros de conciliación, conciliadores y entidades avaladas) reportarán la información necesaria para alimentar el S.I.C. El objetivo de esta sección es recoger, procesar y analizar los datos reportados por los operadores del sistema, para conocer el estado de la conciliación en Colombia.
- **Consultas:** Esta parte del S.I.C. está ubicada dentro de la zona privada de “reporte su información”, donde los operadores del Sistema de la Conciliación (centros de conciliación, conciliadores y entidades avaladas) podrán conocer los resultados de la información que ellos mismos han



reportado al S.I.C. Además, el S.I.C. tiene más recursos y herramientas para los usuarios que desean conocer sobre la conciliación en Colombia.

5.4.1.3 En cuanto al SNC Sistema Nacional de Conciliación obsérvese el descriptivo del ítem 5.3.3.5 en las páginas 81 y 82 del cual son asuntos que en su contexto son atributos de la índole jurisdiccional primordialmente y que la injerencia de los administradores atañe a la documentación de los procesos; y en cuanto al dominio de la información con respecto a las TIC`s, la informática o ofimática o la solución de procesos hacia la calidad de los mismos y no a las decisiones tipo Resolución de conflictos, o los procedimientos que se fijan en la respectiva documentación de procesos (ver anexo) tal cual son las actas o los registros que son de contenido jurídico. Sin embargo, el desempeño de toda la gestión es fijado como QUID puesto que desde un Diagnostico de situación el enfoque es integrador y no un mero resolver asuntos del quehacer diario de una oficina; es decir la pretensión en positivo es fijar un sistema marco del cual se toma el termino sistémico de sinergias.

5.5 MARCO HISTÓRICO

5.5.1 Antecedentes y Generalidades

La promulgación en Cádiz de la primera Carta o Constitución española, del 19 de marzo de 1812 (festividad de San José) que se produjo en el doble contexto de



la lucha por la independencia respecto del dominio francés y de la revolución liberal destaca que la Conciliación la efectúa el Alcalde; así citan en el documento intitulado “Acuerdos y desacuerdos en torno a la Conciliación en Colombia” por Norma Gálvez^{*} y Paola Torrente^{**}

(...) “La Carta de Cádiz de 1812 establecía que el alcalde ejercería el oficio de conciliador³⁸ y que antes de presentar una demanda judicial debía agotarse previamente esta vía” (...)

A pesar de su histórica presencia en algunas leyes colombianas, previas al año 1991; para muchos es una figura novedosa en nuestro ordenamiento jurídico y para muchos más es una figura desconocida.

No obstante, el hecho de que existan en Colombia diversas prácticas tradicionales de solución pacífica de conflictos, basadas en el diálogo, hace que la figura de la conciliación tenga un alto potencial de acogida entre los ciudadanos y que en buena medida las condiciones sociales básicas sean favorables a su implantación y desarrollo. La Minga indígena y diversas formas de solucionar problemas en sociedad son comunes entre los grupos campesinos e indígenas del sur del país con diversas denominaciones regionales. Sí se atienden a postulados sociológicos e incluso de negociación hay diversos autores que atañen conceptualmente ante el tema. Incluso ante los inicios independentistas, la búsqueda de cooperación y juicio eran de índole en cortes asignadas a tales fines de ahí la mención a la carta de Cádiz.

Si bien, desde finales de la década de los ochenta y comienzos de la década de los noventa, los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en general

³⁸ Ibid., ver Lovatón, David, “La Justicia de Paz en Perú: aspectos positivos y límites”, en Norma Gálvez (editora)



y la conciliación en particular, fueron incorporados al sistema jurídico colombiano como una fórmula para descongestionar los despachos judiciales, hoy, veintena de después, son entendidos como aportes fundamentales a una política de acceso a la justicia que debe responder a las demandas sociales y culturales de los ciudadanos, y cuyo propósito central es hacer aportes para la construcción de una cultura de convivencia pacífica.

Ese cambio en el enfoque del discurso sobre la conciliación se refleja en opiniones como la de Rafael Bernal, Consultor Internacional experto en MASC, quien afirma: *“En cuanto a las fortalezas de la conciliación, se debe resaltar la capacidad que se le retorna a la comunidad de resolver los problemas del modo natural que deben resolverse, este es en realidad el gran valor agregado. Además garantiza totalmente la democratización del acceso a la justicia a patrono o empleado, rico o pobre, no hay excepciones de ninguna clase”*

Aunque la conciliación en Colombia ha tenido mayor visibilidad durante la última década, gracias a la expedición de un marco normativo especial y a su consagración constitucional, no es una figura nueva en el país. Durante el siglo XIX, la legislación colombiana consagró algunas modalidades de conciliación como la agraria y la laboral. De hecho, hay quienes afirman que la primera ley sobre conciliación tuvo lugar en el país en 1814, cuando muchas constituciones americanas de la época independentista se inspiraron en la Carta de Cádiz de 1812. Así en su Capítulo III destacase el Artículo así: *“Art. 46. Las juntas de parroquia serán presididas por el jefe político, o el alcalde de la ciudad, villa o aldea en que se congregaren, con asistencia del cura párroco, para mayor solemnidad del acto; y si en un mismo pueblo, por razón del número de sus parroquias, se tuvieren dos o más juntas, presidirá una el jefe político o el alcalde; otra, el otro alcalde, y los regidores, por suerte, presidirán las demás.”*



Es importante entender que existen métodos para la solución de controversias, todo ello como un factor de transformación social y cultural. Para Colombia es importante que los diferentes procesos inviten al ciudadano a resolver los problemas que le afecten, así mismo para el Ministerio de Justicia y Derecho es primordial que la rama jurisdiccional pueda evacuar la totalidad de casos pendientes por ende, se nota la necesidad de crear vías alternas para solucionar conflictos civiles, familiares, comerciales.

La recuperación de valores intrínsecos como el compromiso, la responsabilidad y el valor de la palabra se torna de gran significado para plantear canales alternos con el fin de administrar las diferencias, desacuerdos, controversias y el conflicto en general.

Con la finalidad de descongestionar los despachos judiciales y de agilización en la administración de la justicia, se ha ido avanzando de manera paulatina y complementaria hacia la búsqueda de respuestas de mayor perspectiva histórica, especialmente en Colombia, por lo que hoy en día no solo es necesario apoyar y ofrecer diferentes caminos que posibiliten que el sistema de justicia opere con adecuados niveles de eficacia y eficiencia. También es necesario fortalecer la sociedad civil, abriéndole canales reales de participación entre lo público y lo privado.



Lo anterior se traduce en un esquema de cambio y fortalecimiento de métodos que concebidos como alternativa jurídica, faciliten el acceso de las personas a la justicia comprometiendo a la participación en las soluciones e iniciando un cambio de mentalidad en la ciudadanía en general, por ello la implementación de vías ágiles y efectivas de solución de conflictos, como las figuras de conciliación y arbitraje. Desde la óptica de la constitución Colombiana (1991) se han venido creando mecanismos inclusive participativos tal cual es el Manifiesto 2000 por una cultura de paz y la no violencia del cual conceptualmente y de esta experiencia se definieron en la tipología de la violencia y solución de los conflictos del que se desprenden talleres, ciclos de conferencias desde el cual también se fijan estadísticas y que en sus trabajos interinstitucionales con ONG's fijan políticas nacionales.

Cuadro 7. Proyectos interinstitucionales y fijación de resultados por tipología del conflicto

Proyectos del Area de Acceso	Resultados
1."Fortalecimiento Legal de los SARC (Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos) y de la Justicia de Paz".	Conformó dos grupos de expertos para la discusión del marco normativo de cada uno de estos temas y presentó recomendaciones a las ramas del poder público sobre la conciliación extrajudicial, como aporte a la Ley 446 de 1998, y sobre la Justicia de Paz, como aporte a la Ley 497 de 1999. A partir de este último trabajo creó el Grupo de Reflexión sobre Justicia de Paz y publicó sus principales recomendaciones.

2."Difusión y Promoción de la Utilización de los SARC".	Participó en un proceso de difusión masiva sobre la importancia y las formas de utilización de los Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos por parte de la ciudadanía, a través de la realización de un video y una cartilla.
3."Búsqueda de la efectividad de los SARC en los Consultorios Jurídicos de Universidades".	Elaboró un diagnóstico sobre las estrategias de gestión, logística y formación de los recursos humanos en la aplicación de los SARC en los consultorios jurídicos de tres universidades de Bogotá, y distribuyó una cartilla con



sobre Justicia de Paz".	gubernamentales y no gubernamentales en Justicia de Paz provenientes de Venezuela, Ecuador, Perú, Bolivia y Colombia y promovió la elaboración de una agenda de cooperación regional. Los resultados del proyecto fueron publicados en el libro "Justicia de Paz en la Región Andina: experiencias comparadas, utopías compartidas".
10. "Mesa de Trabajo para la discusión del Proyecto de Ley 148 de 1999".	Presentó, de manera conjunta con Confecámaras y la Cámara de Comercio de Bogotá, las recomendaciones correspondientes a las ramas del poder público, como aporte a la Ley 640 de 2001 que reforma la conciliación.



5.5.2 Evolución³⁹ de la legislación

En esta sub-sección al capítulo nos ocuparemos de establecer un panorama de cómo ha evolucionado en Colombia la legislación sobre la Conciliación.

- a. Fundamento constitucional colombiano:** La Conciliación esta prevista en el artículo 116 de la constitución política, según el cual “*los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley*”.

³⁹ VARÓN PALOMINO, Juan Carlos. *Conciliación y Arbitraje: evolución de la legislación sobre Conciliación*. 2Ed. Bogotá. 1993, 36 p.



La consagración constitucional de la institución refleja su importancia social como mecanismo alternativo de administración de justicia, que permite la pacífica solución de los conflictos, fomenta valores democráticos de tolerancia y respeto por la diferencia, promueve la participación de la ciudadanía en la solución de disputas, fortalece la capacidad de búsqueda de consenso, contribuye a la eficiencia del sistema económico al ahorrar recursos y tiempo de las partes, y ayudar la eficiencia del aparato jurisdiccional, aliviando la congestión y demora de trámites judiciales. A este respecto la corte constitucional ha dicho: *“la disputa no es la única vía en lo jurídico. Pensar eso corresponde a una mentalidad ya superada, pues el proceso está abierto, si se puede, al acto de conciliar, por múltiples motivos, entre los que se encuentra la economía procesal, la autonomía de la voluntad, la pronta y debida justicia y, por sobre todo, la paz social. La litis está abierta a la conciliación, y es más, si se trata de derechos susceptibles de transacción, ha de buscarse, a toda costa, la conciliación”* (...) *“...el propósito fundamental de administración de justicia es hacer realidad los principios y valores que inspiran al estado social de derecho entre los cuales se encuentra la paz, la tranquilidad y el orden justo y la armonía de las relaciones sociales, es decir la convivencia (Cfr. Preámbulo artículos 1°, 2° del Código de Procedimiento Civil). Con todo, para la corte es claro que esas metas se hacen realidad no solo mediante el pronunciamiento formal y definitivo de un juez de la República, sino que, así mismo, es posible lograrlo acudiendo a la amigable composición o a la intervención de un tercero que no hace parte de la rama judicial. Se trata, pues, de la implementación de las denominadas alternativas para la resolución de conflictos, con las cuales se evita a las partes poner al aparato judicial en movimiento y se busca, así mismo, que a través de instituciones como la transacción, el disentimiento, la conciliación, el arbitramento, entre otras, los interesados puedan llegar en forma pacífica y amistosa a solucionar determinadas diferencias, que igualmente plantean la presencia de complejidades de orden jurídico”*.



- b. Desarrollos legales:** La conciliación civil y comercial tiene sus raíces en el derecho privado, y su regulación se encuentre en diferentes leyes. Seguidamente se encuentra las disposiciones vigentes y de orden cronológico.

1. Código Civil

El artículo 15 del Código Civil, concordante con el artículo 1602 de la misma obra, permite a los sujetos jurídicos renunciar a los derechos conferidos por las leyes *“con tal que solo miren al interés individual del renunciante y que no este prohibida la renuncia”*. Con base en esta disposición legal, las personas pueden solucionar sus controversias mediante formulas transaccionales o conciliatorias que envuelvan la renuncia total o parcial de derechos susceptibles de disposición, siempre que cuenten con capacidad y animo conciliatorio para ello, que no exista prohibición legal al respecto y que no se afecten intereses superiores a la comunidad.

Así, por ejemplo, en un conflicto sobre el pago de una deuda de dinero, el acreedor puede aceptar la rebaja de una parte de los intereses pactados, a cambio del pago inmediato del saldo acordado, o el deudor puede convenir en suscribir documentos o constituir garantías para respaldar su obligación, a cambio de un mayor plazo para el pago

2. Código de Procedimiento Civil de 1970

El artículo 445 del Código de Procedimiento Civil- decreto 1400 de 1970- contemplo el trámite de conciliación como parte de la audiencia del proceso verbal, mediante el cual se tramitan conflictos relativos a la restauración de bienes vendidos con reserva de dominio, derechos del comunero, mejoramiento de hipoteca o reposición de prenda, reducción o pérdida de los intereses pactados,



reposición, cancelación o reivindicación de títulos valores, protección al consumidor y derechos de autor, entre otros.

Para el derecho procesal, la conciliación es una forma anormal, excepcional o extraordinaria de terminación judicial, criterio que se aplica al considerar que la sentencia es la forma normal, ordinaria, de finalizar el proceso civil de suerte que *“siempre que no es una sentencia la que culmina el proceso estamos frente a una forma anormal, excepcional o extraordinaria, de culminación del mismo, por cuanto ya vimos que lo normal y ordinario es el fallo de instancia”*.

3. Código de Comercio

Por la misma época, el decreto 410 de 1971 (Nuevo Código de Comercio), siguiendo las iniciativas planteadas en el Proyecto de Reforma al Código de Comercio de 1958, asignó a las cámaras de comercio la función de: *“prestar sus buenos oficios a los comerciantes para hacer arreglos entre acreedores y deudores, como amigables componedores”* (artículo 86, numeral 8°), con fundamento en la cual surgieron en el país los primeros centros de arbitraje y conciliación promovidos por tales constituciones. Actualmente, existen más de 130 centros de arbitraje y conciliación en el país, de los cuales alrededor de la mitad operan en las cámaras de comercio. Dichos centros prestan su servicio de conciliación no solo a los comerciantes afiliados sino también al público en general.

4. Legislación de Familia

En el campo de familia, hasta hace un poco adscrito a la jurisdicción civil, el mismo Código de Procedimiento Civil de 1970 consagró la posibilidad de Conciliación en el marco del proceso verbal, bajo cuya cuerda habían de tramitarse, entre otros asuntos, la suspensión y restablecimiento de la vida en común de los cónyuges, y la prohibición, suspensión y el restablecimiento de la patria potestad. Un poco más tarde, el artículo 27 de la ley 1° de 1976 instauró



como obligatoria la audiencia de conciliación dentro del procedimiento judicial de divorcio de matrimonio civil.

Posteriormente, se estableció la jurisdicción especializada de familia, según Decreto 2272 de 1989, y se expidió el decreto 2737 del mismo año- Código del Menor-, dentro de cuya normatividad encuentra la conciliación desarrollos complementarios.

5. Normas de descongestión judicial

A partir de la segunda mitad de la década del ochenta, el Estado colombiano comienza a adoptar normatividad para promover la desjurisdiccionalización de los conflictos. El propósito de estas disposiciones es crear mecanismos y estímulos para que los ciudadanos canalicen la solución de sus conflictos a través de métodos alternativos como la conciliación y el arbitraje, contribuyendo así a aliviar los preocupantes niveles de congestión y demora que aquejaban a muchos despachos judiciales del país.

a. Decreto 2289 de 1989

El numeral 51 del artículo 1° del Decreto 2289 de 1989, reformativo del Código de Procedimiento Civil, se estableció el trámite conciliatorio como etapa en algunos procesos civiles, principalmente de carácter declarativo, como parte de la audiencia de conciliación, saneamiento, decisión de excepciones previas y fijación de litigio, regulada en el artículo 101 del Código de Procedimiento Civil.

b. Decretos 2271 y 2303 de 1989

También en 1989 se expidieron los decretos 2272 y 2303, en virtud de los cuales se crearon las jurisdicciones especializadas en familia y asuntos agrarios, respectivamente, que entraron a ocuparse de una serie de asuntos especiales de tales áreas, hasta entonces asignados a los jueces civiles, incluyendo, así mismo, la figura de la conciliación como parte de los procedimientos.



c. Ley 23 de 1991

Dos años más tardes, el Congreso de la República aprobó la ley 23 de 1991, *“por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los despachos judiciales, y se dictan otras disposiciones”*

Como principales estrategias para el logro de objetivos, la ley 23 de 1991 dispuso la transferencia de competencias a los funcionarios de Policía y de Transito, con respecto a diversos asuntos que hasta entonces eran del conocimiento de los jueces, y estableció, complemento o renovó la regulación de la conciliación en las áreas civil, comercial, contravencional, laboral, de familia y contencioso administrativo, creando nuevas instituciones de apoyo de la conciliación como lo son los *“centros de conciliación y la “conciliación en equidad”*.

d. Decreto 2651 de 1991

Más recientemente, mediante el decreto 2651 de 1991, norma de carácter transitorio expedida con fundamento en el artículo transitorio 5°, letra (e) de la constitución política de 1991, se complementaron, con carácter transitorio, las reglamentaciones contenidas en la ley 23-1991 extendiendo la posibilidad de conciliación de procesos ejecutivos en los que hayan propuesto excepciones de merito, como también a los procesos arbitrales, y reforzando el régimen sancionatorio por inasistencia de las partes a la audiencia de conciliación. La vigencia del decreto 2651 de 1991 ha sido prorrogada dos veces, primero por la ley 192 de 1995 y más recientemente por la ley 287 de 1996, extendiendo esta última a la aplicación de la normatividad transitoria hasta el día 10 de julio de 1997.

6. Decreto 350 de 1989

Mediante este decreto se reguló el procedimiento del concordato preventivo potestativo y el concordato preventivo obligatorio, asignando a la superintendencia



de sociedades y a los jueces funciones conciliatoria en el marco de tales procedimientos.

5.5.3 Requisito de procedibilidad El Artículo 35 de la Ley 640 de 2001 establece que en los asuntos susceptibles de conciliación, la conciliación extrajudicial en derecho es requisito de procedibilidad para acudir ante la jurisdicción civil, administrativa y de familia. Lo anterior quiere decir que cuando una persona quiera interponer una demanda ante la jurisdicción civil, administrativa o de familia, primero debe intentar conciliar con la otra parte ante un conciliador debidamente facultado. Es decir, la conciliación es requisito para poder acceder a la justicia formal del Estado. De acuerdo con el Decreto 2771 de 2001 el Ministro del Interior y de Justicia determinará, mediante acto administrativo, la entrada en vigencia de la conciliación extrajudicial en derecho como requisito de procedibilidad, en aquellos distritos judiciales en los que exista un número de conciliadores equivalente al dos por ciento (2%) del número de procesos para los cuales se exija el requisito de procedibilidad que, anualmente y por área de jurisdicción, ingresen a cada distrito judicial. La determinación de la entrada en vigencia de la conciliación extrajudicial en derecho como requisito de procedibilidad se hará en el mes de diciembre de cada año. El acto administrativo correspondiente entrará a regir en el mes de enero inmediatamente siguiente, a partir del primer día hábil de los despachos judiciales al culminar su vacancia judicial. Por lo anterior, el Ministerio ha ordenado la entrada en vigencia del requisito de procedibilidad en materia civil y de familia, aún no se han dado los requisitos para la jurisdicción contencioso administrativa.



5.5.3.1 Requisito de procedibilidad en asuntos civiles. Ley 640/2001

Art.: 38:

- Si la materia de que se trate es conciliable, la conciliación extrajudicial en derecho deberá intentarse antes de acudir a la jurisdicción civil en los procesos declarativos que deban tramitarse a través del procedimiento ordinario o abreviado, con excepción de los de expropiación y los divisorios.

Así las cosas, el Ministerio del Interior y de Justicia con base en la Ley 640 de 2001 y el Decreto 2771 de 2001, mediante Resoluciones 198 del 27 de febrero y 841 del 26 de septiembre de 2002 ordenó la entrada en vigencia del requisito de procedibilidad en materia civil para todos los distritos judiciales del país.

5.5.3.2 Requisito de procedibilidad en asuntos de familia. Ley 640/2001 Art40:

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso 5 del artículo 35 de esta ley 640 de 2001, la conciliación extrajudicial en derecho en materia de familia deberá intentarse previamente a la iniciación del proceso judicial en algunos de los siguientes asuntos:



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

Así las cosas, el Ministerio del Interior y de Justicia con base en la Ley 640 de 2001 y el Decreto 2771 de 2001, mediante Resolución 198 del 27 de febrero de 2002 ordenó la entrada en vigencia del requisito de procedibilidad en materia de familia para todos los distritos judiciales del país.

5.5.4 Normatividad⁴⁰ Actual.

- Resolución 0018 del 17 de Enero de 2003: Por la cual se establecen los requisitos para la creación de centros de conciliación y/o arbitraje.
- Sentencia C-1038 de 2002: Demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 13 del Decreto 2651 de 1991, adoptado como legislación permanente por el artículo 162 de la Ley 446 de 1998; contra el artículo 15 del Decreto 2651 de 1991, adoptado como legislación permanente por el artículo 162 de la Ley 446 de 1998, y cuyos numerales 3º y 4º fueron

⁴⁰ Fuente de la Normatividad de Conciliación {Online}. Palmira (Valle): Cámara de Comercio, Palmira V. Available from Internet: <<http://www.Camaradecomercio.gov.co>>.



modificados por el artículo 119 de la Ley 446 de 1998; y contra los artículos 119, 121 y 122 de la Ley 446 de 1998.

- Decreto 2771 de 2001: Por la cual se establece reglas para la entrada en vigencia de la conciliación extrajudicial en derecho como requisito de procedibilidad.
- Decreto 30 del 14 de Enero de 2002: Por medio del cual se señala el reglamento de registro y/o archivo de actas de conciliación, de antecedentes del trámite conciliatorio y de constancias.
- Decreto 4089/07: Por el cual se adopta el marco tarifario provisional dentro del cual se fijarán las tarifas que pueden cobrar los centros de conciliación remunerados y los notarios por la prestación del servicio de conciliación.
- Sentencia C-1292-01 y Sentencia C-1195-01: Demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 35, 36, 37, 38, 39 y 40 de la Ley 640 de 2001 "por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones".
- Sentencia C-893 de 2001: Acción pública de inconstitucionalidad contra los artículos 12, 23, 28, 30, 35 y 39 (parciales) de la Ley 640 de 2001 "Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones"
- Ley 640 de 2001: Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones.
- Sentencia C-060/01 :Demanda de inconstitucionalidad contra el tercer inciso del Parágrafo del artículo 19 de la Ley 182 de 1.995, tal y como fue modificado por el artículo 4 de la Ley 335 de 1.996.
- Decreto 1818 de 1998: Por medio del cual se expide el Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.



- Ley 446 De 1998: Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas normas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso⁴¹ a la justicia.

5.5.5. Otros mecanismos alternativos de solución de conflictos

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos son diferentes posibilidades que tienen las personas envueltas en una controversia para solucionarla sin la intervención de un juez. Así, los M.A.S.C. son una opción para resolver conflictos de una forma ágil, eficiente y eficaz con plenos efectos legales.

5.5.5.1 El Arbitraje

El arbitraje es un mecanismo por medio del cual las partes involucradas en un conflicto de carácter transigible, defieren su solución a un tribunal arbitral, el cual queda transitoriamente investido de la facultad de administrar justicia, profiriendo una decisión denominada laudo arbitral. El arbitraje es un procedimiento que se presenta ante los Centros de Arbitraje, facultados por la ley para instalar y coadyuvar a los tribunales de arbitramento que se encargan de decidir los conflictos entre las partes, mediante fallos dictados por particulares investidos transitoriamente de la función de administrar justicia denominados

⁴¹ Fuente de la Normatividad de Conciliación {Online}. Palmira (Valle): Cámara de Comercio, Palmira V. Available from Internet: <<http://www.Camaradecomercio.gov.Co>>.



árbitros, conforme lo establecido en la cláusula compromisoria, o en el pacto arbitral.



A través de esta figura, las partes involucradas en un conflicto de carácter transigible difieren su solución a un tribunal arbitral, lo que convierte la figura en un mecanismo heterocompositivo y le permite a aquel tribunal quedar transitoriamente investido de la facultad de administrar justicia profiriendo una decisión llamada laudo arbitral. *Dentro de las ventajas* de este procedimiento encontramos:

- *Celeridad*
- *Economía*
- *Eficacia*
- *Reserva*
- *Idoneidad*

Es importante anotar que la decisión tomada dentro del tramite arbitral es idéntica que una decisión (fallo) judicial y cuenta con la posibilidad de interposición de recursos. A este procedimiento se llega básicamente de tres formas:

- a) por establecerlo la Ley;
- b) por existir una cláusula compromisoria pactada en un contrato; o
- c) por un compromiso acordado posteriormente al surgimiento del conflicto.



5.5.5.1.1 Los tipos de arbitraje establecidos por la ley son los siguientes:

Arbitraje en Derecho: Es aquel ajustado a derecho que debe fundar su resolución en las normas legales y jurisprudencia vigentes.

Arbitraje en Equidad: es aplicado en situaciones de confianza donde no hace falta aplicar las normas jurídicas o la jurisprudencia, sino los criterios de justicia propios de los árbitros conforme al lugar de las partes en conflicto.

Arbitraje técnico: está basado en los conocimientos técnicos profesionales especializados de los árbitros que han sido nombrados. De cualquiera de estas formas de arbitraje, el tribunal decidirá la diferencia a través de un laudo, es decir, un fallo o sentencia del arbitraje, que debe versar sobre todas las pretensiones sometidas a la decisión del ámbito dentro del plazo fijado en el pacto arbitral.

5.5.5.2 Amigable Composición

La amigable composición es un mecanismo de solución de conflictos a través del cual un tercero imparcial (amigable componedor) toma la decisión sobre un conflicto en virtud de un mandato que le ha sido otorgado por las personas envueltas en un conflicto.

Es un mecanismo de resolución de conflictos por medio del cual un tercero neutral, denominado amigable componedor, toma la decisión sobre un conflicto en virtud de un mandato que le ha sido otorgado por las personas envueltas en una diferencia. La amigable composición es un procedimiento eminentemente contractual; en el que particulares ejercen la función estatal de dirimir un conflicto de intereses generando una derogatoria de la jurisdicción estatal, para el caso



concreto. Los amigables componedores, por principio, no ejercen función estatal judicial; por el contrario, los árbitros sí, conforme lo establece directamente la Constitución Política (Artículo 116). Esta figura aparece como un mecanismo de auto composición, y se desarrolla de acuerdo a la forma acordada por las partes concluyendo en un acuerdo o convención que goza de los mismos efectos de una transacción y que ha sido facilitado por terceros con facultades para comprometer contractualmente a las partes. Sobre los antecedentes de la figura es importante mencionar que la amigable composición ya se encontraba contemplada dentro de la reglamentación del Código de Procedimiento Civil (Decretos 1400 y 2019 de 1970) al prever en el artículo 677, luego tomado por el artículo 51 del Decreto 2279 de 1989, que en las controversias susceptibles de transacción que surgieran entre personas capaces de transigir, podían los interesados someter sus diferencias a amigables componedores. Como lo señaló el Consejo de Estado en la providencia de 26 de febrero de 1.998 -Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera:

“desde el decreto 01 de 1.984 artículo 218, se autorizó a las entidades estatales para transigir en asuntos relacionados con controversias contractuales. Es decir, que la amigable composición no fue establecida por primera vez en el Decreto 2279 de 1.989, sino que ese decreto se limitó a retomar la figura para reglamentarla, dicho sea de paso, en forma incipiente. Por otra parte el Código de Procedimiento Civil (Decretos 1400 y 2019 de 1.970) ya contemplaba la figura de la amigable composición al prever en el artículo 677, luego tomado por el artículo 51 del Decreto 2279 de 1.989, que en las controversias susceptibles de transacción que surgieran entre personas capaces de transigir, podían los interesados someter sus diferencias a amigables componedores. Como consecuencia de las consideraciones que anteceden, fuerza es concluir que la amigable composición no se sustentó por primera vez en el Decreto 2279/89 sino en normas vigentes por la época en la cual se celebró el contrato.” (Pág. 28) Así mismo, precisó el Consejo (...) “Desde el Código de Procedimiento Civil de 1.970,



la legislación ha previsto la amigable composición; en aquella normatividad en el artículo 677, luego adoptada por los artículos 51 y 52 del Decreto 2279 de 1.989, adicionada por el artículo 16 de la ley 23 de 1.991. No resulta exótica a la legislación colombiana, el pacto de amigable composición en los términos acordados en el convenio demandado. Antes de celebrarse el acuerdo, en el momento de su celebración y hoy, ha existido norma positiva que permite acudir a tal procedimiento como medio extrajudicial de solución de conflictos.(pág. 32).

Por otro aspecto tampoco se desnaturaliza la figura de la amigable composición, cuando las partes convienen frente a la intervención de tres amigables componedores, que las decisiones se tomarán por mayoría". A partir de la Ley 446 de 1998, se reitera que la amigable composición es un mecanismo de solución de conflictos y se establece sus características de la siguiente manera:

- Es la delegación que hacen dos o más particulares.
- El tercero facilitador del dialogo y la solución se denomina amigable componedor y podrá ser singular o plural.
- Sus acuerdos tienen la facultad de precisar con fuerza vinculante para las partes una obligación y sus efectos legales son los de la transacción.
- Las partes pueden hacer la designación del amigable componedor directamente o delegarla en un tercero, que puede ser persona natural o jurídica.
- Dentro de las diferencia que se presentan entre esta figura y la del arbitraje es importante mencionar que la amigable composición es un procedimiento eminentemente contractual mientras el arbitramento es un procedimiento judicial, ya que tiene fundamento en un acuerdo de voluntades, en el que se habilita a particulares por ministerio de la ley para que ejerzan la función estatal de dirimir un conflicto de intereses generando una derogatoria de la jurisdicción estatal.



- Para precisar, los amigables componedores, por principio, no ejercen función estatal judicial; por el contrario, los árbitros sí, conforme lo establece directamente la Constitución Política (Artículo 116).....
- La amigable composición es un mecanismo de auto composición, los amigables componedores son representantes de las partes contratantes.
- La amigable composición se desarrolla en la forma acordada autónomamente por las partes, por lo que su tramitación no se halla sujeta a ninguna regulación legal específica.
- La amigable composición concluye en un acuerdo o convención que tiene los efectos de transacción, es decir, no se iguala a los efectos propios de las sentencias judiciales.
- La integración de la amigable composición puede confiarse a "terceros" ajenos a los contratantes, sean aquellos personas naturales o jurídicas, no están sometidos a calificación especial determinada por la ley.
- La actividad de los amigables componedores surge del acuerdo de voluntades de las partes en un contrato donde se obligan recíprocamente y que autónomamente pueden determinar mecanismos de auto composición de las controversias que se susciten con ocasión del contrato.
- Las partes pueden convenir en resolver ellas directamente las controversias o encomendar a una o más personas que les presenten fórmulas de arreglo o que las adopten, siempre a nombre y en representación de las partes contratantes. La fuerza de su decisión proviene exclusivamente del Contrato.
- Esta figura se constituye en un mecanismo sin ninguna formalidad legalmente imperativa ni para la escogencia de los amigables componedores, ni para el desarrollo del trabajo a éstos encomendado.

.....



5.5.5.3 La Mediación

La mediación es un mecanismo de solución de conflictos a través del cual un tercero ajeno al problema interviene entre las personas que se encuentran inmersas en un conflicto para escucharlas, ver sus intereses y facilitar un camino en el cual se encuentren soluciones equitativas para los participantes en la controversia. Es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual las partes someten sus diferencias a un tercero diferente del Estado, con el fin de buscar un arreglo amistoso. En estos casos, el tercero neutral elegido no tiene ninguna calidad especial según la ley y sus propuestas no son de obligatoria acogida, reduciendo su función a buscar una solución aceptable para las partes. Por otra parte, podemos definir esta figura como el intento de poner fin a una diferencia a través de la participación activa de un tercero que recibe el nombre de mediador, quien trabaja para encontrar puntos de consenso y hacer que las partes en conflicto acuerden un resultado favorable. En relación con la figura del arbitraje encontramos diferencias claras, ya que el tercero en el caso del arbitraje actúa como un juez dentro de un tribunal, y dentro de un ambiente formal mientras que el mediador actúa dentro de una libertad de formalidades y aunque tiene una participación activa en la discusión, no tiene bajo sus funciones la solución de la disputa.

Esta figura se utiliza en conflictos relacionados con demandas civiles y contratos, eligiéndose también para disputas relacionadas con divorcio, custodia de l@s niñ@s y régimen de visitas

Se define de manera generalizada como un procedimiento mediante el cual los participantes asistidos por una o más personas neutrales, desarrollan formas de manejo de las emociones liberadas en los conflictos, aislado los asuntos de la



diferencia y considerando alternativas para encontrar opciones que les permitan llegar a un acuerdo que satisfaga los definidos intereses. Dentro de las características principales de esta figura encontramos:

- Es un procedimiento no adversarial.
- Es pacífico.
- Es cooperativo de resolución de conflictos.
- Se logran un acuerdo rápido.
- No son necesarios altos costos en tiempo, dinero y esfuerzo.
- Es una instancia voluntaria a la que la parte puede o no asistir con su abogado, no es impuesta.

5.5.5.4 Arreglo Directo

El acuerdo directo o negociación directa es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de su controversia o previenen un conflicto futuro sin la intervención de un tercero. El acuerdo al que llegan las partes se consigna en un contrato de transacción.

De acuerdo con nuestro Código Civil, este mecanismo de solución de conflictos se eleva como un contrato en el que las partes terminan



extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual. Se trata entonces, de un contrato que se firma luego de que ambas partes han llegado a un acuerdo sobre hechos o derechos transigibles, dando por terminado así el conflicto en el que se encontraban involucradas de manera extrajudicial. Esta figura según la doctrina pertenece al derecho privado, debido a que sus etapas se dan sin la intervención de un mediador o de un funcionario competente, requiriendo exclusivamente el acuerdo de las partes quienes hacen concesiones reciprocas que extinguen o modifican obligaciones litigiosas sin suponer la intervención de un tercero.

5.5.5.5 Otros mecanismos puede generar obligaciones unilaterales o compromiso de solo una parte; sin embargo, en el caso de la transacción, los involucrados deben llegar a un acuerdo a partir de concesiones mutuas; esta característica resulta ser la más importante de esta figura junto con la de ser un método de solución rápida que evita gastos económicos para su solución o dilaciones en procesos judiciales. Al igual que en la conciliación⁴², en esta figura la ley le otorga al acuerdo el efecto de cosa juzgada y la doctrina colombiana considera que presta merito ejecutivo.

⁴² Op cit. Cibergrafía de consulta., motor de búsqueda www.google.com. La Conciliación en Colombia: {Online}. Colombia: Ministerio Interior y Justicia. Available from Internet: <<http://www.conciliacion.gov.co>>, <<http://www.mediacion.gov.co>> <<http://www.conflicto.gov.co>> <<http://www.masc.gov.co>>



5.6 EL MARCO TEMPORAL

Si se toman los tres sistemas, la legislatura y los registros de tipos administrativo se sustraen en un tempore desde el año 2000 en adelante; es decir, referir máximo de 10 años de la data y demás documentos del proceso. Incluso las leyes fijan la fecha en el normograma. Así mismo El Sistema de Información de la Conciliación está al aire desde el 17 de diciembre de 2004 en www.conciliacion.gov.co. Así de igual, las leyes son a partir del año 2000 y la ley marco es la 640 de 2001. En cuanto al proceso mismo este puede durar días, meses e incluso años sin embargo, al atender las fases a manera de secuencia encontramos que:

A_) INICIO O APERTURA:

B_) INFORMACION:

C_) AYUDA:.

D_) RECOGER Y ANALIZAR

E_) CIERRE Y CONCLUSION (DOCUMENTACION DEL PROCESO).

- Sí tomamos la etapa final en El Redactar el acta podemos destacar que:

Si las partes llegan a una solución de su conflicto, el conciliador debe proceder a elaborar un acta de conciliación. El acuerdo conciliatorio tiene plena validez jurídica con dos importantes efectos establecidos en el artículo 66 de la Ley 446 de 1998:



1. **El acta de conciliación** presta mérito ejecutivo, es decir, en caso de incumplimiento de las obligaciones pactadas en el acta de conciliación firmada por las partes y el conciliador, la persona que ha respetado el acuerdo puede exigir a la otra su cumplimiento coactivamente ante la autoridad judicial competente. La manera como se hace cumplir un acta de conciliación es por medio de un proceso ejecutivo. Este efecto es igual para las sentencias dictadas por un juez, si la parte vencida en el proceso no cumple lo ordenado por el juez, la otra parte puede solicitar el cumplimiento de la sentencia mediante un proceso ejecutivo.
2. **El acuerdo conciliatorio** hace tránsito a cosa juzgada, es decir, consiste en que el acuerdo al que llegaron las partes es inmodificable por otra autoridad, toda vez que el conflicto discutido en la conciliación fue solucionado por las partes y aprobado por el conciliador. Las personas que concilian una vez no pueden conciliar otra vez sobre los mismos hechos del conflicto. Este efecto también es el mismo para las decisiones judiciales, otro juez no puede fallar sobre la misma situación. Los acuerdos pactados en las actas de conciliación deben ser respetados por otras autoridades como los jueces.

El artículo 65 de la Ley 446 de 1998 establece que se pueden conciliar todos los conflictos que sean susceptibles de transigir, desistir y aquellos que expresamente determine la Ley. Las controversias transigibles son aquellas que las personas pueden negociar o disponer, por lo general son patrimoniales; los conflictos desistibles son los que requieren que la persona presente una denuncia para que el Estado se los garantice, hace referencia a temas penales; finalmente la ley en determinados casos autoriza para que las personas puedan conciliar



determinados asuntos. El proceso del ítem 5.2.1 en la página 35 descrito en el Grafico 1. Si se fraccionan por unidades de tiempo de manera específica “*per se*” o sea “*por sí mismo*” se fija en días tanto previos como posteriores. La sumatoria de los mismos subprocesos encadenados como ruta crítica puede ser entonces:



Cuadro 8. Cuantificación de tiempos y movimientos de los procesos de documentación de los mismos. Atiende al MECI en cuanto a la fase de control, auditar y supervisión.

Ítem	Actividades/Proceso /Procedimiento/ Documentación	Unidad Base de medida/Tiempo		Descriptiv o	Día/Mes	Precedente / Consecuentes	
1	Constancia/(s)						
1.1	Solicitud/(es)						
1.2	Citación/(es)						
2	Registro/(s)						
2.1	Audiencia/(s)						
2.1.1	No acuerdo/(s)						
2.1.1.1	Constancia/(s)						
2.1.1.2	Registro(s) Constancia(s)						
2.1.2	Acuerdo/(s)						
2.1.2.1	Acta/(s)						
2.1.2.2	Registro Acta/(s)						
2.2	Inasistencia/(s)						
2.2.1	Sin justificación						
2.2.1.1	Nueva audiencia						
2.2.2	No justificación						
2.2.2.1	Contancia/(s)						
2.2.2.2	Registro/(s)						
	Total de Tiempos y Movimientos						

Fuente: Descriptivo de los autores



5.7 MARCO CONTEXTUAL

5.7.1 Data formal referente a la institucionalización de la conciliación.

5.7.1.1 La CCP Cámara de Comercio de Palmira Valle del Cauca.

Creada mediante Decreto No. 502 de 8 de marzo de 1934, la Cámara de Comercio de Palmira, es una Entidad Privada, sin ánimo de lucro, con personería jurídica y constituida a iniciativa de los comerciantes de Palmira.

5.7.1.2 ¿Quiénes integran la Cámara de Comercio?

Forman parte de la Cámara los empresarios matriculados y las empresas afiliadas:

Las primeras son las *personas naturales o jurídicas* que para ejercer en forma profesional y permanente actividades empresariales se matriculan en el registro mercantil. *El afiliado* por su parte es el empresario matriculado que voluntariamente solicita la afiliación y que al llenar los requisitos exigidos por la ley, cumplir los estatutos de la entidad y demostrar su idoneidad e integridad moral puede ser aceptado como tal.



5.7.1.3 **Órganos de Dirección (Gobierno Corporativo)**

- **Junta Directiva:** Es la encargada de señalar las políticas generales de la Entidad; entre sus funciones principales se encuentran la de establecer los objetivos y metas que la Entidad debe alcanzar y las respectivas estrategias para lograrlo.
- **Comisión de la Mesa:** Es un órgano creado por la Junta Directiva para agilizar y apoyar a la Presidencia Ejecutiva.
- **Presidencia Ejecutiva:** Representa legalmente a la institución, dirige, supervisa, coordina, controla y evalúa la ejecución de los programas y proyectos aprobados por la Junta Directiva.
- **Como estamos conformados** La Cámara de Comercio cuenta con las siguientes dependencias:
 - Presidencia Ejecutiva
 - Departamento Administrativo
 - Departamento Jurídico
 - Departamento de Planeación y Desarrollo
- Además cuenta con una Fundación adscrita: *Fundación PROGRESAMOS*.

5.7.1.4 **Historia 43 de la CCP Cámara de Comercio de Palmira Valle**

Creada mediante Decreto No. 502 de 8 de marzo de 1934, la Cámara de Comercio de Palmira, es una Entidad Privada, sin ánimo de lucro, con personería jurídica y constituida a iniciativa de los comerciantes de Palmira. En 1982 se

43 Op Citae. {Online}. Palmira (Valle): Cámara de Comercio, Palmira V. Available from Internet: <http: // www.Camaradecomercio.gov. Co>.



traslada a su sede propia que le permite una mayor funcionalidad en la prestación de los servicios. Para el año 2002 la Cámara de Comercio fue certificada con la norma ISO 9001: 2000 por el Instituto de Normas Técnicas Colombianas ICONTEC, en servicios de registros públicos, formación y capacitación empresarial e información y orientación empresarial, como estrategia para ofrecer un servicio con estándares internacionales de calidad y facilitar el cumplimiento de su Plan de Desarrollo 2003 -2007 que busca brindarle a los empresarios alternativas para mejorar sus niveles de competitividad en el mercado nacional e internacional. La continuidad de su compromiso con la calidad, llevó a que en el año 2004 extendiera su certificación al servicio de métodos alternativos de solución de conflictos en conciliación. Una organización hace parte de la estructura de la Cámara de Comercio de Palmira, y ella es la Fundación Progresamos, organización que ha merecido el más irrestricto apoyo por parte de la Cámara, por considerar que ella es pilar sobre la cual puede cumplir su función más importante: “*Servir a Palmira.*”

5.7.1.5 MISIÓN Y VISIÓN

1. Misión

Somos una organización de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, integrada por los empresarios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria, a quienes les brindamos a través de los registros públicos seguridad jurídica y respaldo legal de sus actividades mercantiles.



Contribuimos al fortalecimiento del sector empresarial y a promover el desarrollo económico, ambiental, cultural y social para hacer de nuestra región un lugar competitivo y mejorar la calidad de vida.

Somos una organización comprometida con la calidad de nuestros servicios y la innovación tecnológica, contando con un talento humano ético, eficiente y calificado.

2 Visión 2012

Constituirse y posicionarse como la Institución más importante en la promoción del desarrollo, fomento y competitividad de la región.

3. Política de Calidad:

- *Con nuestros clientes en la prestación de los servicios:*
 - **registros públicos:** Registrar actos, documentos y expedir los certificados correspondientes de manera oportuna y precisa, haciendo uso de los medios logísticos y de infraestructura más adecuados para una buena atención a los usuarios.
 - **promoción del desarrollo:** Prestar servicios de apoyo empresarial y de fomento cultural en nuestra zona de jurisdicción respondiendo de manera oportuna a las necesidades identificadas, contando con el personal competente y los medios adecuados.



- **métodos alternativos para la solución de conflictos:** Facilitar a la comunidad en general el servicio de solución de conflictos de manera oportuna, con profesionales reconocidos y de competencia acreditada.
- **Con nuestros colaboradores:**

Brindar un ambiente de trabajo agradable, estabilidad laboral y oportunidades de desarrollo personal y profesional.

4. Objetivos de Calidad

Tomando como base la política de calidad se definen los objetivos de calidad que se citan a continuación:

- *Eficacia en servicios de Registros Públicos.*
- *Oportunidad en la prestación de los servicios.*
- *Oportunidad en la solución de conflictos.*
- *Nivel de estabilidad laboral.*
- *Nivel de satisfacción del cliente.*
- *Cobertura apoyo empresarial.*
- *Nivel de competencia de los colaboradores.*
- *Nivel de satisfacción laboral.*
- *Índice de formación de los colaboradores.*



5. Líneas de Servicios Certificadas

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Palmira da cubrimiento a los siguientes servicios: Registros Públicos: Certificación, Inscripción de Actos y Libros, Formación y Capacitación Empresarial, Información y Orientación Empresarial, Fomento Cultural, Métodos alternativos para la Solución de Conflictos.

6. Portafolio de Servicios

Servicios de los Registros Públicos clasificados en:

- **Certificación:** *Es un medio de prueba de los actos y documentos inscritos en los registros públicos, a través del esquema gráfico aprobado por la entidad competente.*
- **Inscripción de actos y libros:** *Permite hacer oponible el respectivo acto, contrato o documentos ante terceros de manera que estos no puedan sustraerse a los efectos que de aquellos se derivan, dándolos a conocer a través de la publicación de la noticia mercantil.*
- **Formación y capacitación Empresarial:** *Brinda al empresario programas especiales de capacitación y actualización de conocimientos que le permiten una gestión más eficaz.*
- **Fomento Cultural:** *Apoya y promueve las diferentes manifestaciones artísticas y culturales de Palmira y área de influencia.*



- **Información y orientación empresarial:** Brinda información y orientación empresarial Nacional e Internacional actualizada, clara y oportuna para facilitar el desarrollo de las actividades del empresario.
- **Apoyo logístico:** Brinda infraestructura y equipos audiovisuales adecuados y modernos, que permitan llevar a cabo eventos empresariales y culturales en un ambiente óptimo.
- **Métodos Alternativos de Solución de Conflictos:** Facilita a la comunidad en general el servicio de solución de conflictos a través de la conciliación de manera oportuna con profesionales reconocidos y de competencia acreditada.
- **Ubicación:**

Cámara de Comercio de Palmira
Calle 28 N°. 30-15 PBX: teléfono 2755150 Fax: 271 0690
Palmira –Valle del Cauca - Colombia
Correo Electrónico: www.ccpalmira.org.co
cconciliacion@ccpalmira.org.co

7 Valores Institucionales

- **RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO**

Surge de la convicción personal en torno a los beneficios que trae el desempeño responsable de las tareas a cargo.

En nuestras operaciones la responsabilidad y el compromiso nos permite pasar de las promesas a los hechos, generando resultados y beneficios tangibles.



- **SOLIDARIDAD**

Colaboramos mutuamente para conseguir el bien común, el cual persigue una causa noble y justa orientada a hacer frente a los problemas y necesidades de la comunidad.

- **HONESTIDAD**

Realizamos todas las actividades y operaciones con transparencia y rectitud. Surge de la convicción del personal en trabajar siempre dentro del marco de la ley, velando que las acciones y decisiones que se tomen sean legales.

- **RESPETO**

Es garantizar una convivencia sana y pacífica. Se refleja en que escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y hacia la comunidad.

- **ESTABILIDAD LABORAL Y FAMILIARIDAD**

Es ofrecer siempre a los colaboradores un ambiente de trabajo seguro donde se estimule la comunicación abierta. Nos sentimos capaces de concentrarnos en los resultados y en crear un buen ambiente de trabajo, escuchando, acordando objetivos comunes e invitando a otros a hacer aportaciones.

- **SERVICIO**

Refleja la vocación y el gusto propio por la asistencia a los demás.

Es la realización de nuestra labor acorde con las características de calidad, cantidad y oportunidad anunciadas.



5.8 Síntesis y data de la territorialidad con el municipio de Florida Valle

Conformando las tres principales variables de enunciados a proyectar como son las de lugar, tiempo y personas en esta etapa del contenido se toma la territorialidad haciendo notorios los acápites de localización en lo micro y de manera específica la región local o municipal.

5.8.1 Características básicas del Estudio.

La conectividad entonces, se concentran en los aspectos convencionales en los respectivos estudios de mercadeo, socioeconómica y de aquellos factores jurídicos y administrativos que a manera de marcos se dan en sus elementos constitutivos; a partir, del contexto siguiente se toman eventos prácticos y con índole a la construcción de los factores, las variables que desde los objetivos son conducentes a aspectos netamente del “quehacer administrativo” fijados en las cuatro grandes P tal cual son la Plaza, La promoción del Centro de Conciliación, los productos, bienes y servicios a los que aspira y evidentemente los precios de las tarifas y otros elementos que ya entonces permitirán cuantificarlos. Así mismo, los primeros visos a fin de medir y valuar lo cuantos y los cuales que se fijan en el capítulo III que es de manera específica como concentranse dichos factores en estudio.



5.8.1.1 Localización regional: el Valle del Cauca.

El Valle del Cauca, departamento de Colombia situado en la región occidental del país, entre los 3°05' y 5°01' de latitud N, y los 75°42' y 77°33' de longitud O. El Valle del Cauca limita al Norte con los departamentos de Chocó y Risaralda, al este con los de Quindío y Tolima, al sur con el departamento del Cauca, y al oeste con el océano Pacífico y el departamento del Chocó

Mapa 1. Departamento del Valle del Cauca





5.8.1.2 Demográficos: Data de Población

En 2005 la población era de 4.060.196 habitantes. El departamento del Valle del Cauca consta de 42 municipios, 101 corregimientos, 506 inspecciones de policía y 40 caseríos. Algunos de los municipios más importantes son los siguientes: Cali, Buenaventura, Buga, Bugalagrande, Caicedonia, Cartago, La Cumbre, La Unión, Florida, Jamundí, Palmira, Tuluá, Yumbo y Zarzal.

5.8.1.2.1 Estadísticas.

Tabla Censal 1. Distribución de Personas, hogares y Principales unidades Económicas del Valle del Cauca. Resultados Censo General 2.005

CENSO GENERAL 2005 - RESULTADOS TOTAL VALLE	
Personas	4.052.535
Hogares	1.073.508
Unidades Económicas	153.277
Unidades Agropecuarias	68.267

Nótese que el 27% de hogares ante el total poblacional corresponden seguidamente, a unidades económicas, del 26.5% y el 59% son agrarios respectivamente; es notable la vocación agrícola hacia la industrialización del Departamento.



5.8.1.2.2 Aspectos de la subregión⁴⁴

Tabla Censal 1.1. Distribución de Personas, hogares y Principales unidades Económicas del Valle del Cauca en la subregión objeto de Estudio. Resultados Censo General 2.005

CENSO GENERAL 2005 - RESULTADOS SUR¹	
Personas	2.763.875
Hogares	739.253
Unidades Económicas	101.102
Unidades Agropecuarias	27.689

Observese que del subconjunto de datos censales, el peso poblacional recae en la Ciudad Capital Santiago de Cali, y los municipios de Yumbo, Jamundí y Pradera. Así que el peso específico de la subregión en el Departamento es del 68% así que para determinar subregionalmente el área de influencia conformado por el triángulo poblacional dadas las condiciones geográfica de vías de comunicación, semejanza o homogeneidad de dichas localidades se observa en el mapa uno de la página 157 hecho que se posiciona con Candelaria, Pradera y la zona norte de los vecinos municipios del norte del Cauca tal cual pueden ser Corinto y Puerto Tejada si jurisdiccionalmente es viable.

Segregando los datos es cercano al 20% la participación poblacional del municipio de Florida en la Subregión clasifica por el DANE según el CENSO General del 2005; es decir, del total de Valle ocupa un centil del 1.33% ocupan los 54.526 habitantes de la Ciudad Azucarera del Valle de los cuales corresponde en 50, 28% féminas y cercanos al 49,7% los hombres.

⁴⁴ Ibid., los datos son identificados según la metodología del DANE que clasifica la zona sur Censal a los municipio y ciudades tal cual Son: 1. Cali, Candelaria, Dagua, Florida, Jamundí, La Cumbre, Palmira, Pradera, Vijes, Yumbo



Tabla Censal 2. Población total censada en hogares particulares y lugares especiales de alojamiento, por sexo, según el municipio de Florida.

Municipios y áreas	Población total de Florida Valle Año 2.005		
	Total	Hombre	Mujer
Florida	54.626	26.862	27.764

Fuente: DANE Censo 2005

Nota: En el acápite tercero posterior, los datos tendrán tratamiento específico a manera de segmentación de la situación encontrada.

5.8.1.3 Aspectos geográficos:

Con extensión total de 22.140 km², lo que constituye el 1,9% del total de la superficie del territorio nacional. Tiene una temperatura cuyo promedio anual oscila entre los 18 °C y los 28 grados centígrados. Los accidentes orográficos más importantes de la región son los farallones de Cali, la cordillera de Paramillo, los páramos de Barragán, Miraflores y Pijaos y los cerros de Calima, Juanambú, Pan de Azúcar, Paramillo y Tres Cruces.

En el Valle del Cauca hay dos sistemas hidrográficos: el primero tributa sus aguas al océano Pacífico y el segundo al río Cauca. Algunos ríos que bañan el departamento son: Barragán, Cali, Mayorquin, Párraga, San Juan, Toche, Tuluá y Zabaleta. Cuenta con dos bahías principales, la de Málaga y la de Buenaventura principal puerto del Pacífico Colombiano.



5.8.1.4 Aspectos económicos

En el Valle del Cauca se distinguen regiones con grandes desigualdades sociales y económicas, provocadas por su diferente estructura agraria, lo que ha dado lugar a la existencia de áreas con un elevado nivel de productividad y otras con importantes niveles de atraso. Giran principalmente en torno a la industria, el comercio, los servicios, la agricultura y la ganadería, y es complementada con la pesca, la minería y la explotación de los recursos forestales. El departamento cuenta con grandes atractivos naturales por los paisajes, y artificiales además los patrones culturales y festivos de ciudades y pueblos de agradable aspecto. Aunque sus inicios no fueron los más halagadores, el empuje de sus gentes, la tecnificación de la agricultura y el desarrollo de la industria lograron hacer de este departamento del suroeste colombiano un territorio de vanguardia.



Tabla Estadística N° 3. **NBI Necesidades Básicas Insatisfechas** en la Subregión o de influencia cercanas a Florida
Escindido de la Población del Valle del Cauca por Indicadores NBI, según Municipios. Año de 1.993. Fuente Gobernación del Valle

MUNICIPIO		ZONA	Total	Personas con NBI		Total	Con vivienda inadecuada		Con servicios inadecuados		Con hacinamiento crítico		Con inasistencia escolar		Con dependencia económica		Personas con NBI		Personas en Miseria	
			Personas	Total	%	Personas	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
TOTAL	25%	TOTAL DEPTO	3.304.706	816.954	25	3.299.034	174.766	5	76.641	2	361.923	11	165.977	5	282.858	9	811.282	25	199.186	6
		CABECERA	2.825.227	647.084	23	2.824.129	142.313	5	63.193	2	299.141	11	125.696	5	207.902	7	645.986	23	153.150	5
		RESTO	479.479	169.870	35	474.905	32.453	7	13.448	3	62.782	13	40.281	9	74.956	16	165.296	35	46.036	10



Cont.,

CALI	TOTAL MPIO	1.662.441	343.196	21	1.661.433	89.763	5	29.686	2	172.487	10	65.736	4	80.843	5	342.188	21	77.582	5
	CABECERA	1.637.508	335.118	20	1.636.500	86.847	5	29.558	2	168.242	10	64.460	4	78.576	5	334.110	20	75.323	5
	RESTO	24.933	8.078	32	24.933	2.916	12	128	1	4.245	17	1.276	5	2.267	9	8.078	32	2.259	9
	RESTO	10.770	3.867	36	10.770	742	7	226	2	1.261	12	926	9	2.071	19	3.867	36	1.012	9
	RESTO	5.382	1.856	34	5.382	265	5	288	5	695	13	532	10	763	14	1.856	35	560	10



Cont.,

CANDELARIA	TOTAL MPIO	52.783	14.976	28	52.783	2.078	4	278	1	7.329	14	2.774	5	6.791	13	14.976	28	3.462	7
	CABECERA	17.235	4.817	28	17.235	658	4	202	1	2.256	13	882	5	2.237	13	4.817	28	1.130	7
	RESTO	35.548	10.159	29	35.548	1.420	4	76	0	5.073	14	1.892	5	4.554	13	10.159	29	2.332	7
	CABECERA	2.313	603	26	2.313	24	1	14	1	190	8	97	4	376	16	603	26	86	4
	RESTO	7.977	3.070	38	7.977	103	1	323	4	872	11	1.301	16	1.497	19	3.070	39	815	10
	RESTO	17.985	4.793	27	17.985	694	4	155	1	2.021	11	782	4	2.313	13	4.793	27	958	5

Estudio de Factibilidad para la creación de un Centro de Conciliación en el municipio de Florida Valle



FLORIDA	TOTAL MPIO	48.496	16.004	33	46.264	2.431	5	938	2	6.486	14	1.886	4	6.972	15	13.772	30	3.745	8
	CABECERA	35.680	10.371	29	35.680	1.725	5	809	2	5.133	14	1.365	4	5.079	14	10.371	29	2.758	8
	RESTO	12.816	5.633	44	10.584	706	7	129	1	1.353	13	521	5	1.893	18	3.401	32	987	9
	CABECERA	4.184	999	24	4.184	275	7	70	2	353	8	135	3	371	9	999	24	175	4
	RESTO	11.559	4.363	38	11.559	456	4	458	4	1.378	12	1.506	13	1.900	16	4.363	38	1.030	9



Cont.,

PALMIRA	TOTAL MPIO	232.608	50.283	22	232.608	7.608	3	3.113	1	20.231	9	11.055	5	19.250	8	50.283	22	9.370	4
	CABECERA	194.681	38.663	20	194.681	5.136	3	2.847	2	15.521	8	9.182	5	13.592	7	38.663	20	6.641	3
	RESTO	37.927	11.620	31	37.927	2.472	7	266	1	4.710	12	1.873	5	5.658	15	11.620	31	2.729	7
PRADERA	TOTAL MPIO	38.499	13.805	36	38.499	3.956	10	1.589	4	5.580	15	2.300	6	6.875	18	13.805	36	4.532	12
	CABECERA	32.990	11.802	36	32.990	3.116	9	1.455	4	4.959	15	1.988	6	6.058	18	11.802	36	3.938	12
	RESTO	5.509	2.003	36	5.509	840	15	134	2	621	11	312	6	817	15	2.003	36	594	11



5.8.1.5 Aspectos Históricos:

La región del Valle del Cauca fue asiento de una de las culturas más destacadas del país, la de los calimas. Asimismo, en el 1500 a.C., los llama, asentados en el río Calima, habían llevado la cerámica y la orfebrería a la perfección, tal como se conoce hoy.

Antes de la llegada de los conquistadores, estas tierras estaban ocupadas por numerosas tribus indígenas, entre ellas noamanes, iscuandés, catíos y chocóes en la región del Pacífico, y en la zona interandina quinchías, jamundíes, calotos, lilís y quimbayas. El primer español en llegar a esta región fue Sebastián de Belalcázar. Durante la época colonial, el territorio perteneció a las gobernaciones y provincias de Quito, Panamá y Popayán; después de la independencia, entre 1821 y 1831, pasó a integrar el departamento del Cauca; en 1831, el territorio fue repartido entre las provincias de Buenaventura y Popayán, a las que después se sumaron las de Cauca y Barbacoas en 1843; en 1857, todas estas provincias, más los territorios de las de Pasto, Chocó y Caquetá, formaron el estado federal del Cauca, que fue convertido en departamento en 1886. Finalmente, el 16 de abril de 1910, por medio del decreto 340, se fundó el nuevo departamento.



5.8.2 La subregión y su microlocalización:

Mapa 2. Ubicación Geográfica de Florida Valle.



Conformado por los municipios de Candelaria, Pradera y en virtud a sus similitudes y límites geográficos el triángulo comprendido por sus cabecera municipales y la de aquellos que le colindan con el norte del vecino Dpto. del Cauca con Caloto y Puerto Tejada, básicamente lo integra la jurisdicción de Palmira que a razón de fines jurisdiccionales o de índole eclesiástico o comercial son entes administrativos. Así son principalmente



- **Candelaria**, municipio colombiano situado en el departamento del Valle del Cauca. Tiene una temperatura media de 24 °C. Sus actividades económicas son la agricultura, la ganadería y el comercio. Se celebra el Carnaval de Juanchito. Población (2005), 68.820 habitantes.
- **Pradera**, municipio colombiano situado en el departamento del Valle del Cauca. Tiene una temperatura media de 23 °C. Sus actividades económicas son la agricultura, la ganadería y el comercio. Está a 46 km de Cali. Población (2005), 47.755 habitantes.
- **Puerto Tejada**, municipio colombiano situado en el departamento de Cauca. Tiene una temperatura media de 23 °C. Sus actividades económicas son la agricultura, la ganadería y el comercio. El territorio estuvo habitado por indígenas paeces. Población (2005), 16.349 habitantes.
- **Caloto**, municipio colombiano situado en el departamento de Cauca. Tiene una temperatura media de 22 °C. Sus actividades económicas son la agricultura, la ganadería y el comercio. Alberga un resguardo indígena de la familia paez. Población (1993), 31.709 habitantes



5.8.2.1 Generalidades y Data del Municipio De Florida Valle

Florida, municipio de Colombia localizado en el departamento del Valle del Cauca. Se encuentra a una altitud de unos 1.000 m y presenta una temperatura promedio de 23 grados centígrados.

La distancia hasta Cali es de unos 50 kilómetros. Actualmente, la actividad económica predominante es el cultivo y procesamiento de la caña de azúcar; la ganadería y otros cultivos están marginados.

En las orillas del río Fraile se estableció un caserío de esclavos con el nombre de San Antonio. Hacia 1825 José Joaquín Echeverri y otros se establecieron allí fundando un poblado con el nombre de Perodías, que fue cambiado por el de Florida en septiembre de 1833.

Fué designado como municipio en 1864. Cuenta con una población (Censo DANE de 2005) superior a los 54.626 habitantes³⁵ cuya pirámide poblacional de hombres es de 27.764 y mujeres de 26.862.

³⁵ *Ibíd. Población ítem 5.8.8.2; 167-168págs y Tabla Estadística N° 3. Ítem 5.1.8.4; 17 a 174pags inclusive*



5.8.2.2 Información General:

Cuadro 9. Data del municipio de Florida

Altitud:	1.038 m.s.n.m.
Temperatura:	23 Grados Centígrados.
Extensión:	378 Km2.
Población:	61.521 Hab. Aprox. (actualizado a Diciembre de 2009)
Distancia:	41.4 Km de Cali.
Año de Fundación:	1825 a orillas del río Frayle. Por Pantaleón Bedoya, José Joaquín Echeverri y otros
Municipio Desde:	1864.
Origen del Nombre:	Se fundó con el nombre de Perodías pero luego en 1833 se cambio por el de Florida.
Características Geográficas:	Comprende extensas zonas Planas y Montañas.
Rio(s) Principal(es):	Desbaratado, Frayle, Parraga, Aguadita, Cañas, Caleños, San Rafael, Santa Bárbara.
Actividad Económica Principal:	Agricultura, Ganadería y Cultivo de Caña de Azúcar.
Producto(s) Principal(es):	Plátano, Soya, Café, Caña de Azúcar, Maíz y Cacao.
Atractivo(s) Turístico(s):	Las Lagunas: Fe, Esperanza y Caridad, en el Paramo de Las Tijanas, Centros Recreativos y Balnearios.
Ferias y Fiestas:	Feria de la Caña de Azúcar, entre Junio y Julio, Festival del Rio en Marzo.
Infraestructura Básica:	Dispone de todos los servicios públicos, 13 colegios, 43 escuelas bancos, hospital, seguro social estadio y balneario.
Alcalde actual:	Salvador Rodríguez Machado

Fuente: Gobernación del Valle



5.8.2.3 Estadísticas básicas

En razones de tipo poblacional la vivienda que constituye el eslabón de desarrollo económico no fijado como mero sector sino vital contributivo ante las necesidades de información; se denotan en razón a la proporción de habitantes con respecto a los propietarios y en función del área de ocupación es decir que tanto se construye en la localidad.

Tabla Estadística 4. Global de predios .

Municipio de Florida.

Fuente: Gobernación del Valle del Cauca

Total Predios y Propietarios del municipio de Florida				
Predios	Propietarios	Área const	AreaTerm.	Avalúo
12.245	15.537	894.850	40.513	185.418.488.400

Así el 25% del total de habitantes de la localidad son propietarios. La densidad poblacional ocupada en metros, con respecto a los **378 km²** de su territorio, indican que el 11% de sus terrenos son áreas terminadas

Tabla Estadística 5. Población total censada en hogares particulares y lugares especiales de alojamiento, por sexo, según municipios y áreas.

Municipio de Florida.

Fuente Gobernación del Valle del Cauca

Municipios y áreas	Población total		
	Total	Hombre	Mujer
Florida	57.497	28.250	29.247
Florida Cabecera	40.097	19.204	20.100
Florida Resto	17.400	9.046	9.147



La actualización según la forma logarítmica de crecimiento de la población es cercana al 13% al pasar en el año 2005 y lo recorrido del primer semestre del 2009 con una diferencia de aumento crecimiento poblacional de 7500 personas. El 51.4% de los habitantes son mujeres cercanas a 31.616 así, adicionando los 29.905 hombres son distribuidos en 48.59% quienes actualmente suman 61.521

*Tabla de Estadísticas 6. Viviendas, por condición de ocupación,
Según municipios, áreas y tipos de vivienda.
Municipio de Florida.*

Fuente: Gobernación del Valle del Cauca

Municipios, áreas y tipos de vivienda	Condición de ocupación			
	Total	Ocupada con personas presentes	Ocupada con todas personas ausentes	Desocupadas
Florida				
Total	13.762	12.886	-	876
Casa	9.523	8.848	-	675
Casa indígena	440	438	-	2
Apartamento	2.736	2.572	-	164
Tipo cuarto	1.056	1.021	-	35
Otro tipo de vivienda(1)	7	7	-	-
1 Incluye carpa, barco, refugio natural, puente.				

cofinanciaron 6.826 viviendas en el Valle con predominio del 80% urbano. Además se fijaron créditos hipotecarios a 680 hogares que se hallaban en estado crítico a razón de desalojos recibiendo éstos acuerdos favorables por \$ 124 millones.

³⁶ *Ibíd. Sexta rendición de cuentas., octubre 25 de 2006 gobernación de valle del Cauca vigencia correspondiente a la gestión del 1 de Enero de 2.004 a 30 Septiembre de 2.006*



Tabla de Estadísticas 7. Viviendas ocupadas con personas presentes,

por número de hogares en la vivienda, según municipios y áreas.

Municipio de Florida. Fuente: Gobernación del Valle del Cauca

Municipios y áreas	Total de hogares						
	Total	1	2	3	4	5	6 y más
Florida	12.886	12.082	587	159	31	17	10
Florida Cabecera	9.326	8.676	461	134	29	16	10
Florida Resto	3.560	3.406	126	25	2	1	-

5.8.2.4 Eje temático de la conciliación con respecto al componente político institucional desde el enfoque departamental: Interesante indicar que dicho documento departamental en el denominado eje democrática y paz (Sexta rendición de cuentas públicas de enero 1 a septiembre 30 de 2006 y publicado posteriormente el 25 de octubre de 2006 de la gobernación del Valle) con respecto a ello, sintetizase en los siguientes criterios:

- Se declara un decálogo de principios rectores orientados a la responsabilidad, la diferencia “condición de desarrollo de la sociedad” así como aquellos principios de solidaridad; invoca así mismo “la cultura democrática de paz, de reconciliación y de respeto por los derechos humanos”.
- Conceptos como dialogo social, constituyente y códigos de ética de buen gobierno son énfasis al menos para promover la integración de valores en el sentido de servicio de las instituciones constituidas.



- La convivencia: induce a la cátedra de paz, reformulación de manuales de convivencia y la estructuración de comités de resolución pacífica de conflictos en las instituciones educativas; en los que se formulan y fomentan la convivencia y la democracia participativa entre los integrantes de la comunidad educativo a fin de fortalecer sinergias entre los estudiantes y la identidad cultural.
- El eje democrática y de paz promovió la paz, la convivencia, la reconciliación y el perdón entre seres humanos además del conocimiento de derechos y deberes: la inversión y apoyo a entidades tales como la fiscalías, tribunales tanto superiores como de contencioso administrativo fueron cercanos a \$ 294 millones. Otro asunto, es el apoyo en seguridad a organismos de departamento, como la policía y las fuerzas navales.
- Sí se extraen datos al azar con respecto a homicidios, secuestros en el valle del Cauca se puede inferir que el punto extremo de los problemas que se concilian; estos últimos superarían la capacidad de ejecutoria y decisión de los mismos y pasarían entonces a ser términos del estado tanto departamental como nacional y la negociación cae entonces en términos de la Política de Reconciliación Nacional, la seguridad democrática y resolución ingente de conflictos de paz y negociación con carácter nacional que son meritos del Estado, el gobierno y partes en un conflicto histórico y político que ha vivido el país nacional...

5.8.2.4.1 Data estadística: principales tablas de contenido específico.



Tabla Censal 7.1 Clasificación de la Población por Edad y Sexo de Florida.

**MUNICIPIO DE FLORIDA
CLASIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN POR EDAD Y SEXO**

Grupos de edad	2007			2008		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Total	56.441	28.026	28.415	56.648	28.103	28.545
0-4	5.304	2.726	2.578	5.256	2.701	2.555
5-9	5.591	2.882	2.709	5.433	2.798	2.635
10-14	6.033	3.083	2.950	5.870	3.006	2.864
15-19	5.636	2.850	2.786	5.715	2.892	2.823
20-24	4.757	2.369	2.388	4.824	2.406	2.418
25-29	4.366	2.152	2.214	4.344	2.137	2.207
30-34	4.009	1.942	2.067	4.074	1.980	2.094
35-39	3.900	1.848	2.052	3.845	1.825	2.020
40-44	3.625	1.705	1.920	3.711	1.744	1.967
45-49	3.010	1.417	1.593	3.102	1.460	1.642
50-54	2.515	1.198	1.317	2.570	1.219	1.351
55-59	2.120	1.043	1.077	2.172	1.059	1.113
60-64	1.642	837	805	1.720	870	850
65-69	1.369	710	659	1.359	701	658
70-74	1.106	570	536	1.142	587	555
75-79	676	334	342	712	350	362
80 Y MÁS	782	360	422	799	368	431

Fuente: DANE Proyecciones 2005 – 2011

CORREGIMIENTO	VEREDAS
CHOCOCITO	CHOCOCITO (Cabecera Corregimental) y La Acequia.
EL LIBANO	EL LIBANO (Cabecera Corregimental)
EL REMOLINO	EL REMOLINO (Cabecera Corregimental), Cañas Abajo y parodias
LA DIANA	LA DIANA (Cabecera Corregimental) y Los Negros.
LA UNION	LA UNION (Cabecera Corregimental), Agua Azul, El Tamboral y La Paz del Agrado.
PUEBLO NUEVO	PUEBLO NUEVO (Cabecera Corregimental), San Joaquín y Talaga
SAN ANTONIO DE LOS CABALLEROS	SAN ANTONIO DE LOS CABALLEROS (Cabecera Corregimental)
SAN FRANCISCO	EL LLANITO (Cabecera Corregimental), Cañas Arriba, Simón Bolívar.
SANTO DOMINGO	SANTO DOMINGO (Cabecera Corregimental) y Miravalle
PEDREGAL	PEDREGAL (Cabecera Corregimental)
SANTA ROSA	SANTA ROSA (Cabecera Corregimental)
TARRAGONA	TARRAGONA (Cabecera Corregimental)
Fuente : PBOT -2001	



Tabla 7.3 División Política Urbana por comunas de Florida Valle

División Política Urbana	
COMUNA No. 1.	URBANIZACION EL CEDRO BARRIO QUINAMAYÓ BARRIO LA ESPERANZA BARRIO LOS CRISTALES
COMUNA 2	BARRIO SAN JORGE BARRIO EL PEREZ BARRIO PUERTO NUEVO BARRIO LOPEZ BARRIO EL LIMONAR: URBANIZACIÓN YANA CONAS URBANIZACIÓN VILLA NANCY
COMUNA 3	BARRIO NUEVO HORIZONTE BARRIO EL PARAISO URBANIZACION LA HACIENDA BARRIO BOSQUES DE LA HACIENDA BARRIO EL PRADO URBANIZACION EL PROGRESO
COMUNA 4	BARRIO MONCALEANO CIU DADELA DON PACO BARRIO SAN ANTONIO BARRIO LOS ALMENDROS URBANIZACIÓN LA AURORA BARRIO EL RECREO BARRIO LOS PINOS BARRIO LA ESMERALDA URBANIZACIÓN CAMINO REAL URBANIZACIÓN SAN LUIS
COMUNA 5	BARRIO ABSALON FAJARDO BARRIO PUBENZA URBANIZACIÓN RÍO FRAYLE ETAPA I BARRIO LA CABAÑA BARRIO JORGE ELIECER GAITAN
Fuente: PBOT-2001	



Datos con respecto a la conciliación se extraen del POT de Florida; así:

METAS.

1. Se crearon dos (2) escuelas de seguridad ciudadana en el municipio de Florida.
2. A diciembre de 2011 se realizaron cuatro (4), Jornadas de conciliación en las comunas como mecanismo extrajudicial de gestión y tratamiento pacifico de conflictos. Distribuidas de la siguiente manera: una jornada por cada año del periodo de gobierno.
3. A diciembre de 2011 se aumentó en 10% el número de casos atendidos y resueltos en la comisaría de familia. Vigencia de la meta: todo el periodo de gobierno.
4. A diciembre de 2011 se fortalecieron los programas de resolución pacifica de conflictos y la justicia de paz. Vigencia de la meta: todo el periodo de gobierno.
5. A diciembre de 2009 se realizaron acciones coordinadas con la Secretaria de Desarrollo Social, Secretaria de Salud y Secretaria de Educación para la prevención de la violencia intrafamiliar.
6. A junio de 2009 se coordinó con las Secretarías de Salud y Desarrollo Social una estrategia para la prevención del consumo de sustancias psicoactivas.
7. A diciembre de 2009 se estableció una estrategia de defensa de los derechos humanos de los floridanos.

6 LA HIPOTESIS DE TRABAJO

De manera uniformemente empírica; es decir, como resultado inmediato de la experiencia fundada en la observación de los hechos, en la mera practica (no praxis) con respecto a los contenidos jurídicos se plantea escindirlos, en los conceptos lógicos siguientes, declarando de un lado jurisdiccionales a partir del Artículo 116 del constitución nacional y de la administración de justicia; y por otro los de índole de “profesionales de la administración ó de carrera administrativa, inclusive³⁷” en términos de contenido al proceso administrativo, la factibilidad , los indicadores, la valuación y la medición con criterios de alcance. En común estas dos magnitudes son a decisión del abogado fijado en la ley en tanto el administrador es un colaborador auxiliar a los procesos; el primero va las personas que señala el triangulo del conflicto y los segundos términos a la gestión del centro de conciliación tal cual es conforme a su práctica y desarrollo. Las etapas son de diseño y cronografía así mismo, su desarrollo y factibilidad es a sus respectivos estudios; así es oportuno en razón de la claridad de significados y

³⁷ Ibid Cuadro 0:Conceptos específicos en el trabajo de grado



significantes de vital importancia; tal es la mención específica de falla y error. Este último es de carácter en las personas y lo trivial o del cotidiano día a día en las funciones de dicha oficina es a las maquinas, métodos y procesos para prestar el servicio. Sean estos términos según su significado:

- Proceso administrativo difiere³⁸ de proceso judicial al igual que sus fases respectivas. Este último lo fija el marco jurídico. Y Las sinergias entre los diversos sistemas presentes que pueden ser a sus nexos; es decir, SIG Sistema de Información Gerencial es a proceso administrativo; SIC Sistema de Información de la Conciliación es a lo jurisdiccional y de igual el SNC conforme a los decisores jurídicos e interadministrativos incluyendo las instituciones que en sus funciones aplican normas, procedimiento además pertenecen las TIC's Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (internet, aplicaciones de red, web, etc) son afines a las actividades y procesos que en un conjunto integrado, lógico y coherente interactúan para dar respuestas y soluciones ante el eje temático de la conciliación que le da vida activa desde la constitución
- Los Métodos del administrador de justicia o decisor abogado o juez o de aquellos asignados en institucionalidad y los que cubre la sigla MASC Métodos Alternativos de Solución de conflictos es a la lógica jurisdiccional del estado y los particulares avalados por la ley 640 del 201 se diferencia de Métodos administrativos de Solución y los de Negociación empresarial de los conflictos considerados este último como una M³⁹ de los recursos. 5.2.14.1 de administrador de empresas o gestor gerencial del SIG que inclusive interviene como

³⁸ *Idem "el anillado lógico" indicado en ítem 5 título: marcos de la investigación*

³⁹ *Cfr ítem 5.2.14.1; 61p*



actor incluyendo las recomendaciones de autores varios que son de apoyo al punto de



vista de la gestión, uso y consumo de la información y no de la jerarquía del decisor en el SNC y el SIC que fijamente, es de uso genérico inclusive por el público neófito por pertenecer al campo de la información y las comunicaciones actuales regidas en las TIC's que contrató el ministerio del Interior y de justicia colombiano.

- Política empresarial no es semejante a política del estado o política de actuaciones desde el punto de vista legal, común y a manera de gestión la política de calidad se identifica como el alcance y la magnitud principal tal cual sean las unidades respectivas de medida para cada variables hacia un hallazgo entre la relación de los triviales y los no triviales es decir las personas que se designan en el triangulo hacia el contenido y prestación de servicio. El empleo uso de los estudios en particular es fase intermedia hacia lo factico; es decir asimilando los asuntos de campo del administrador y su escindir entonces corresponde al carácter del análisis exploratorio y descriptivo más cercano a un modelo inicial que aquí se expone.
- Finalmente se clasifican la hipótesis en primer grado y sus variables a fin de hacer especifica las funciones del decisor jurídico y del colaborador profesional especializado en la gestión o tanto al proceso jurisdiccional; el que se denota ante el problemas (sus partes) y los que dirigen su desarrollo hacia la gestión total de los recursos cuya dinámica es el servicio y su mecánica la sinergia de los tres sistemas fijados.



6.1 Grados de hipótesis. Relación de causas y efectos.

En el caso del centro de conciliación y de arbitraje inclusive sí se constituye en un estado ideal y el alcanzable se fija a lo determinado en la factibilidad es porque no existe una serie coherente de estudios que permitan la determinación de un plan estratégico o plan de ejecución conforme a toma de decisiones óptimas tanto en la gestión del administrado como del agente conciliador; aunque si, en virtud de la legalidad la aplicación de la ley 640 de 2001 en un entorno local y territorial que permitan garantizar los derechos y deberes de los ciudadanos de la ciudad de Florida Valle máxime sea en la utilización de los recursos escasos y disponibles en el periodo de tiempo determinado, el cumplimiento a las personas que son objeto de estudio, al momento y sujetos de servicios en su post factibilidad la cual se valúa en los estudios y se evalúa académicamente en el presente formato y en modelo apto de investigación. En Colombia durante los últimos 20 años se presentan crisis (la del 1996 y el reciente lunes negro de la economía mundial del 2009) que con una filosofía de oportunidad se confieren ante indicadores debido a aumento de conflictos de grado superior. Además el grupo de investigadores detecta que aun existiendo cobertura de la cámara de comercio no existe estructura administrativo “cercana al cliente” y un inadecuado manejo del mercadeo, los recursos para el logro de diversificación y desarrollo de los planes que se impone la CCP.

El enfoque de igual, es inductivo con respecto al método de investigación que aunque se cita de carácter exploratorio permite en este caso que la situación particular del hallazgo se derive del problema de investigación fijado atrás, se cita



así por ejemplo los aspectos de conformar la estructura organizacional, la auditoria en la etapa posterior a la factibilidad y valuación del presente documento.

Así además, infiérase que los costos del proceso productivo tanto en el tiempo, los ingresos o las operaciones de los no triviales forman parte de un proceso de liderazgo conforme a la estructura existente y las relaciones de semejanza que son en virtud de variables externas o internas. De ahí la sugerencia del diagnostico de la situación actual y el SIG. Así que de los resultados obtenidos puedan ser base a teorizar puntualmente en las observaciones, descripciones y explicaciones tal como aportan los objetivos así como la importancia y a las características semejantes a las investigadas. A este respecto vale la pena indicar que el conocimiento es factico en lo administrativo y es a hechos empíricos y que ambos son prácticos. El soporte de ciencias auxiliares como la psicología y la del comunicador son básicos en los conceptos de reflexión y el de la sensación. La inicial se dirige al significativo y a elementos de experiencia interna y externa respectivamente.

La raíz del *pragmatismo*⁴⁰ necesario en un centro de conciliación puede ser demostrada en los postulados de la teoría del conocimiento que un grupo de especializados y expertos ayudan a determinar.

6.2 Variables e indicadores

Adicional en esta fase del estudio los señalados en el tercer capítulo siguiente; son descriptivos a fin de diferenciarlos de los epistemológicos del diseño con los

⁴⁰ Etal., Pinkas Flint B. "La negociación empresarial"; "Sí de acuerdo!: como negociar sin ceder" Roger Fisher, Willian Ury y Bruce Patton; otros.: Wainnright "el lenguaje del cuerpo"; Desmont Morris "lenguaje no verbal". Etc.



que sean de hallazgo no fijo; es decir, por ser variables son los interesantes tales como estos que siendo empíricos cuya connotación se hace fáctica; tenemos así:

- **6.2.1 El tiempo**

Nótese que el proceso de entrada y de salida puede ser superior a noventa días como proceso jurisdiccional en la decisión conjunta del decisor y la gestión total del centro (ver Cuadro 8. 153p e ítem 5.6) sin embargo en la denominación de los no triviales con respecto a “el llamado a conciliar” este se mide en horas.

Es decir la rutina en la unidad administrativa o centro de conciliación en un caso particular desde la llegada (entrada) de la documentación tiene una media de tres meses ante el evento como proceso (cfr ítem 5.2.1 41p) y según la magnitud del mismo menor a razón de la jerarquía del conflicto presente hasta la salida “al firmar el acta”. Así mismo el diligenciamiento del SIC es desde el momento de indexar la data según un cronograma de trabajo.

- **6.2.2 Las personas o grupos de interés del CCL⁴¹**

Se desprenden del triangulo del conflicto en la cúspide de aquel; en el centro las clases de conciliadores sean personas o instituciones (ítem 5.4 cuadro 4; 103p) incluidos; son pertinentes las partes que interactúan como elementos, procesos y el problema mismo. El listado es:

⁴¹ *Ibid.*, Centro de Conciliación Local.



6.2.2.1 Segmentación de las subvariables: de las tres macrovariables de los contenidos tiempos, personas y lugares; se indican las de referencia directa, y a mención del triangulo del conflicto, de la cual se infieren de manera específica las siguientes subdivisiones.

- **Persona(S)** En singular y plural (cfr Cuadro 2. Catalogo de conciliadores ítem 5.3.3.4; 80-81 págs.) son como partes a conciliar; otro sí, es el conciliador según su clase (cfr ítem 5.3.3.1; 75-76 págs.). genéricamente son personas jurídicas y naturales; estas últimas se diversifican en:
 - de Derecho
 - en Equidad.
- Las personas **gestoras** (ADMINISTRADOR) u objeto de gestión **colaboradores** al proceso son los profesionales dictados en la ley: (trabajador social/Psicólogo/Comunicador Social)
- **Los directos** son el abogado conciliador, es persona neutral o conciliador y sus coadyuvantes indirectos a la conciliación pero directos en la gestión.(administradores del centro de conciliación)
- Los **autorizados o avalados**; son aquellos tales que pueden efectuar procesos de conciliación Estudiantes en práctica de derecho.
- El habitante objetivo de conciliación es el target o mercado potencial a fin de prestación de los servicios. Son **prospectos** en cuanto no intervienen en una conciliación.
- **Las partes:** son quienes intervienen en el asunto ó problema es cuestión e aquellos se busca solucionar mediante la acción o decisión del Abogado



conciliador en un proceso determinado en tiempos y procedimiento jurídicos.(ver cuadro 1. Ítem 5.2; 39p). No se diga acusador o demandantes en cuanto los conceptos como tales se evitan a fin de no sesgar ni se trata de un acto indagatorio. Simplemente las partes.

- **Las organizaciones:** Radican en el SNC Sistema Nacional de la Conciliación (cfr 87-88 págs.) estas pueden ser una estatales en funciones directas (fiscalía) e indirectas del MASC Métodos Alternativos de Solución de Conflictos v.gr la cámara de Comercio, las notarias, etc. Adicional a los hechos a conciliar que se verifican en un lugar determinado a razón de ser personas jurídicas, como tales; de forma seguida, tenemos:
- **El lugar:** de igual en singular y plural (cfr ítem 5.4; 103p). se listan desde el Estado Nacional, Departamental o regional y local. Los centros obedecen a la territorialidad jurisdiccional convencional; es decir, vías de acceso. Se incluye el de virtualidad en razón a los avances en las TIC's y obedecen a asuntos de capacidad técnica o software de gestión. V.gr el ministerio de justicia y el SIC que indica un proceso acumulativo y actualizante de información acerca de la conciliación. En términos del centro de conciliación como tal es determinante atender los conceptos básicos de:

- **La capacidad instalada**

Necesariamente indica que capacidad y magnitudes puede controlar un lugar en tiempos determinados fijando cantidades de las variables, y los factores que se administran en un periodo de tiempo determinados y bajo condiciones normales de horarios, medición de los recursos iniciales y finales; tómese por caso el ítem 5.6 cuadro 8; 153p dada la variable tiempo. Inicialmente es hasta no mayor a tres meses (90 días) en un ciclo en los subprocesos que van desde la entrada de la información y previo a la firma de un acta; así como los eventos intermedios



que pueden durar de horas a días. Si se toma como tal, pues no se resolverían o evacuarían cada asunto en particular, dado que éste conjunto de acciones es simultáneo entre los diversos colaboradores una asamblea no dura más de dos horas en acciones de conciliación y documentando el proceso en las proformas indicadas (ver anexos). Razón por la cual, la documentación, el fallo es el que se limita a meses y la evacuación de las soluciones será entonces el indicador como media estadística que permita medir la gestión total de toda la sumatoria de los cinco recursos que siempre serán escasos, limitados y convencionalmente punto de referencia para comparar (benchmarking administrativo) entre otros indicadores de otros centros *“per se/self control”* en el centro de conciliación floridano; es decir, que elementos esenciales se valúan es a la gestión y en cuanto a los evaluadores pertenecen a asuntos académicos. Las M indicadas son a la práctica y la aprobación de otros entes del actual documento.

- **Los asuntos** asuntos comerciales, civiles y de familia (Asuntos contractuales y/o extracontractuales, obligaciones alimentarias; etc.). conveniente reportar estadísticamente cuales de aquellos y cuántos son en función de tiempo que fue resuelto y demás datos pertinente.
- **Los recursos:** son la sigla de la 5M: proceden a ser:
 - Medio Ambiente: MAE y MAI (ambiente Externo e Interno) fuente de diagnóstico y de matriz FADO. De igual el uso de los métodos administrativos y de sociología inclusive a fin de determinar los factores de conflicto en el lugar o radio de acción del centro de conciliación y el conocimiento de la cultura e idiosincrasia de la región.



- Métodos (Administrativos, Jurídicos, Técnicas de Solución de conflictos). Toma de decisiones
- Materiales (Insumos de Información, Tecnología, Recursos Financieros). SIC o manejo optimo de la información de ellos el CRM Customer Relationship Management y los de control tal cual es el MECI.
- Máquinas (TIC`s, Equipos de computo, Libros, Códigos, Equipo oficina).
- Mano de obra (diversos Profesionales Expertos / Especializados, jurídicos, administrativos, economistas, sociólogos, psicólogos). Así en los tres niveles directivo decisor, intermedio táctico y operativo (organigrama funcional⁴²).

▪ **Los ingresos:** son todos aquellos movimientos de entrada de recursos monetarios (cash flow) inclusive de manejo electrónico o documentario que pertenecen o estén a custodia del presupuesto o bajo su administración (sistema nacional de Transferencias del centro de conciliación, cruces de cuentas con entidades y de tributación.

▪ **Los Costos y los gastos.** Significa diferenciar las salidas de los ingresos los primeros pueden ser “recuperados” ante la sustracción de los factores de sus aumento; es decir “minimizar” sin que interfieran en la prestación optima del servicio con finalidad financiera y de aquellos gastos convencionales que son “irrecuperables” por ser del “uso y

⁴² *Ibíd. La prueba de hipótesis con respecto a las sinergias mencionadas es para dar las diferencias de dos proporciones. Se utiliza el concepto con el propósito de sí al hacer la comparación de dos grupos a partir de variables cualitativas. El conjunto común, es la sinergia como acción conjunta.*



consumo” de un bien, producto o servicio externo al entrar en el proceso de producción v.gr las cuentas de teléfono, agua, energía. Su manejo es tanto contable como un indicador de la gestión optima de los factores de producción en un momento dado.

Estas ocho, subvariables que en conjunto con las tres variables metodológicas constituyen el eslabón empírico cuya lógica se adhiere a los contenidos del capítulo III a fin de formalizar su coherencia como sistema de unidad según las sinergias internas pertinentes.

6.3 Descriptivo de la diagnosis: Causas y Efectos.

Teniendo en cuenta los esquemas (Cfr ítem 5.4.1.1.1 en el Cuadro 6. Matriz de Diagnosis., 112p y Cuadro 5. Matriz de análisis del campo de fuerzas 107p) adhiérase el contenido expresado en términos de negociación empresarial citados:

“¿Cómo enfrentar los problemas ó conflictos⁴³?

Notas para negociar sin ceder.”

A fin de evitar dar respuestas *a-priori*, es decir de tipo automático a situaciones inesperadas resultantes de las complejidades del derecho y sus clasificación y de los asuntos hechos y facticos, que urgen ser solucionados ante el camino de una

⁴³ Ibid por el profesional en administración de empresas USC Universidad Santiago de Cali 1996 publicado en su blog Luis Fernando Dávalos., dacaluifer@gmail.com.



negociación, el administrador contribuye, en aquellas satisfacciones; así lo refieren *Roger Fisher, Willian Ury y Bruce Patton*⁴⁴ en éste libro intitulado —en cuyo Capítulo III— plantean y nos ilustran una forma de aproximarse al conflicto en el que al encontrar las mejores alternativas posibles, entrar en juego de negociar y el negociador implacable. En éstos tres diversos puntos se exponen:

La idea principal es mejorar la capacidad de negociar con un tipo de negociación donde el beneficio para una parte se traduce de inmediato en pérdida para el otro; es decir, un punto de “mejor alternativa a un acuerdo negociado”, esto último enfocado a proteger:

- a) “Las Costas⁴⁵” de la negociación mínima;
 - b) Cuando desconocemos nuestro punto de acuerdo;
 - c) Maximizar ventajas, significa primero “*a mayor MAAN mayor poder*”.
 - d) Encontrar un MAAN es estar dado a mejorar las alternativas y Tener el cuenta el MAAN de la Otra parte. Es de reconocerse que “*ellos*” son también *poderosos “no en la medida como lo percibimos sino como los hechos lo demuestran “*
- **Los meritos** forman parte de estrategias básicas como en lo que usted puede hacer con la posibilidad de mantener los intereses; Generar en todo sentido el valor del MAAN confiando en nuevas alternativas, seguido de negociar desde las posiciones el cual se caracteriza por el

⁴⁴ Roger Fisher y Willian Ury, Obtenga el Sí, el arte de Negociar sin Ceder. Cía. Editora Continental S.A. de C.V México 1.984, p.88

⁴⁵ *Ibid los giros idiomático del los abogados son de tipo ético, empírico e inductivos; es decir, sus conceptos como objeto de estudio se establece desde las leyes generales hasta las del comportamiento de “los hechos y las verdades de los fenómenos” así que la nota es para la aclaración de rol factico (del administrador) del rol de su análisis empírico.*



término de Utilizar al máximo sus ventajas. De los anteriores conceptos podemos decir:



- **La implacabilidad** busca negociar acerca de las reglas del juego: implicando separar las personas y el problema; Definir tácticas engañosas por ejemplo *“de intenciones dudosas cuando hay ambigüedades en el problema”*; aquí son comunes los términos de *“negociar con individuos es negociar con organizaciones”* ante situaciones tensas, los ataques personales, amenazas y que es bueno y que es malo, ayuda entonces a definir qué tanto, la otra parte es tan poderosa: *“mientras mayor sea la posibilidad de dejar la negociación con facilidad y optimismo, mayor será la capacidad para influir sobre el resultado”*.

- **El sí pero...** Es la forma de intentar resolver, mediante la discusión los problemas que surgen, bien entre los individuos, bien entre las colectividades de los que estos forman parte. Es la forma más racional de solucionar los problemas entre las partes. Es tener la voluntad de encontrar una solución satisfactoria para cada una de las partes involucradas en un problema; es una confrontación de ideas que persiguen evitar el enfrentamiento mutuo, o bien tratan de poner solución a un enfrentamiento existente. En el argot popular se dice: — *¡no hay pero que valga!*— No obstante esta yuxtaposición de términos en más sensible, común, necesaria e importante de lo que realmente aparece.
Se puede dar el caso de que en un proceso de negociación aparezcan antes del *“cierre definitivo”* situaciones complejas que con antelación no habíase tenido en cuenta por las partes; ó que una de las partes siente que va a perder *“lo que en la mesa, había ganado ya”*. De ahí que su título además sugiere en tanto su contenido todo un proceso vital en el que *“la alarma”* como unidad de medida para permitir reconocer y alcanzar los márgenes de reserva necesarios: acudir a un *“mediador”*



indica que éstas alarmas “*están sonando*” y es evidente que cuando ello sucede es porque el pero...valía tanto como lo que se negocia.

En el presente esquema sinodal (ver grafico 4; 2002p) podremos observar en síntesis conceptual y contextual; como hay cuatro cuadrantes en el ovalo internos; en la que los PROBLEMAS a enfrentar por sinergias; que desde luego provienen de la diagnosis (cfr ítem 5.4.1.1.1; cuadro 5; 107p) y el tratamiento simultáneo del QUID (y notas contenidas en el Grafico 3. Ítem 5.4.1.1.1; 110p) que se presenten. Verifique que están “*los conceptos o contextos de cada marco de referencia*” en estos dos planos uno superior y otro inferior en el sentido de las manecillas del reloj hacia la realidad concreta. Sí es fáctica es a lo administrativo y si es de contrastar hechos es a la toma de decisiones del directivo abogado conciliador: como es genérico es de destacarse que el presente es complementario a la negociación de en la etapa de, **sí pero...** —os indica en que parte—, con todos sus elementos, rasgos e impactos que nos encontramos es en una especie de ruta conceptual para fijar los elementos que los constituyen; o sea, el problema.

Dichos problemas reflejan síntomas que se determinan, a través de las inconformidades que del proceso de calidad PHVA habrá de indicarnos o el no cumplimiento de una fase de control no alcanzada al “indexar” la data en el MECI. pero las preguntas son:

- ¿Cuál ha de ser el problema Central?
- ¿Cuáles son las razones?.



Por lo general, para resolver un problema nos amparamos en la experiencia (hechos empíricos principales de los abogados) y pasamos a las acciones del decisor avalado; de tal manera que de inmediato buscaremos solucionarlo en conjunto de funciones ante un sistema coordinado y coherentemente sinérgicos con lo cual entonces nuestras respuestas son pobres si en el análisis y en algunos casos las soluciones sean subóptimas.

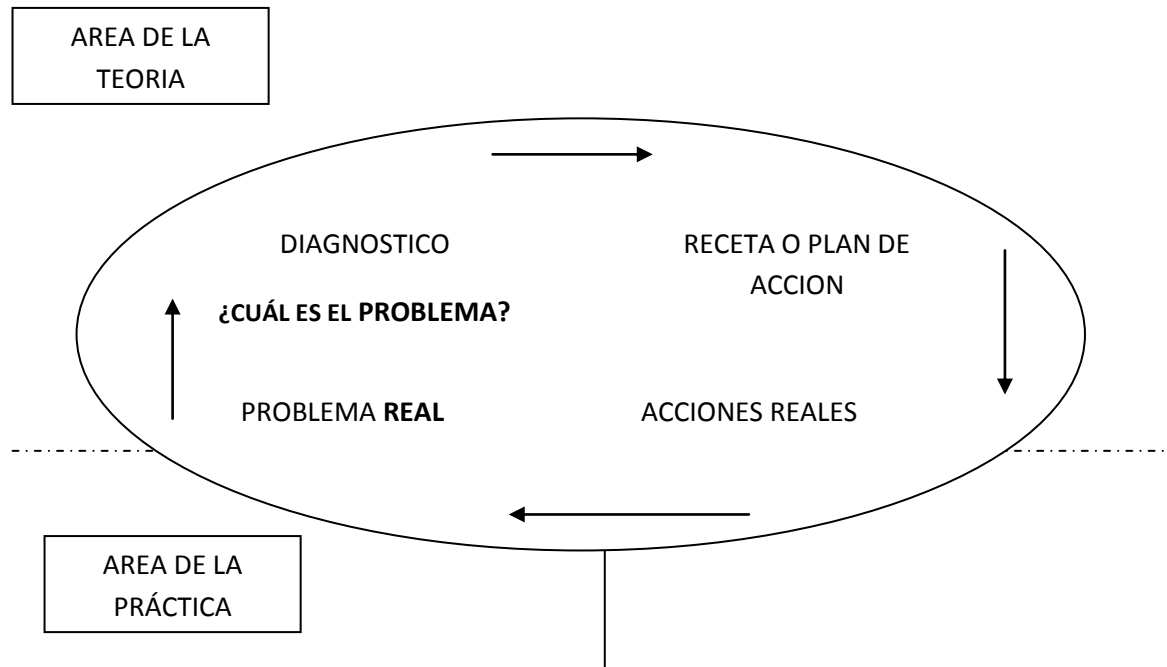
Sí dejamos de actuar automática e instintivamente se debe elevar a otro plano siguiente: dicho plano es el teórico (en el que se hallan los presentes estudios) de cuya referencia original permita es encontrar una reflexión o estudio al problema común en sus hallazgos vitales siendo triviales o no a fin de datar la estadística la cual hace noción a la *ley de paretto* con respecto al manejo de los casos puntuales que de mayor “peso específico” nos den la entrada al círculo de calidad en los procesos es decir el PHVA de la calidad; que enfrentamos dividido e categorías varias, tales que:

1. Son asuntos sustantivos o de fondo.
 2. Son aspectos adjetivos o de procedimiento.
- **El problema humano** ante los conflictos se define entonces por categorías como lo es también el tiempo. El reflexionar sobre cada aspecto nos permite elaborar un Plan de acción adecuado

En el tercer cuadrante, se indican cuatro pasos fundamentales, definidos en dos sectores: a saber, Teórica y práctica como lo podemos graficar según *Fisher* propone esquemáticamente el siguiente círculo para resolver problemas.



Grafico 5. Circulo de Fisher para resolver problemas



Fuente: Pinkas Flint Black. "La negociación empresarial." 29p

El primer cuadrante se "presenta" cuando algo está mal *¿cuáles son los síntomas actuales que no permiten que exista armonía?*. Aquí la realidad se presenta de manera compleja y simultanea en la que podemos encontrar una explicación adecuada. Lo concreto de la realidad como huelgas, ausentismo, iras, toma de rehenes son comunes en las organizaciones; en especificidad al caso se hace sumamente difícil dar soluciones inmediatas y eficientes sin la interacción con las partea a menos antes de establecer un punto de vista.

En el segundo cuadrante Teórico (inclusive los llamados estadios psicológicos estudiados por los profesionales en salud mental a fin de determinar en qué estado cognitivo y/omental se hallan las partes) procedemos a ordenar



datos, categorías y hechos (facticos⁴⁶ y/o empíricos jurisdiccionales) de acuerdo al diagnostico del problema. Los síntomas los podemos clasificar tales problemas pueden ser financieros, humanos, económicos, de comunicación. En esta etapa se deben sugerir las posibles diferencias al hallar las verdaderas causalidades que es en el motivo, las relaciones y observar para determinar barreras/objeciones para resolverlo. En esta etapa es importante la creatividad.

Para el siguiente componente, nos acercamos a una solución con posibles estrategias. Una estrategia jurídica difiere de una administrativa mas ambas son sugestionables para resolver los asuntos del MAI. Medio Ambiente Interno sucede en los Casos de DO Desarrollo Organizacional o de “clima” de una organización. Aquí se deben generar ideas “lluvia de” bajo técnicas administrativas—en consultoría inclusive— y preparan un plan coherente dirigido al problema creado.

Al final procederemos a implementar ideas del plan. Esto implica retroalimentación constante. (Feedback del proceso implícito). El método de acción debe ir dirigido mediante el análisis; la reflexión de las posibles causas. Para prescribir una receta que lo resuelva efectivamente

⁴⁶ Vid la afirmación entre paréntesis (facticos⁴⁶ y/o empíricos jurisdiccionales) y/o pragmáticos inclusive.



6.3.1 El MAAN y sus elementos.

Para encontrar *el MAAN* es necesario que dicho punto o zona de posible acuerdo se encuentra ubicado en una posición comparable con otras zonas para que se genere en común un punto de equilibrio. La zona que converge se compone de nuestras necesidades, planteamientos, percepciones y hechos. A partir de aquí es fácil que las expectativas de los contrarios son en el concepto las mismas —por tanto, fijas—; sin embargo, el contenido de las mismas es variable, y móvil. Desde nuestros “puntos de vista” hacia el acercamiento con “ellos” nos indica que tan lejanos estamos de la solución. Ello no es peyorativo.

Conocer el propio *MAAN* implica mejorar el criterio con la flexibilidad; esto indica no rechazar cualquier solución que no se acerca a lo mínimo. El punto mínimo no debe coincidir con nuestro punto de reserva —dado que al seleccionarse la mejor alternativa— el punto reservado, continúa a favor.

La Inseguridad genera un *MAAN* desconocido. Es un error ver las alternativas como un todo. Las alternativas se clasifican y se seleccionan. El peligro es estar demasiado comprometido. Una de las situaciones más complejas es dar respuesta sobre lo que haría si no se logra un acuerdo.

Asimismo es necesario reflexionar: *“primero negociar y luego ver que sucede”*. Esta práctica indica que nuestros niveles de *MAAN*, por cuanto —ser amigable—; es al final, de la negociación y no previo a ésta. Se es exitoso en la medida que se descubre por parte de las partes que tan eficiente son. —Ambos



intereses—, cuando ya se han explorado las posibilidades sin ceder al mínimo. De ahí se desprende al idea de que el MAAN es un punto equidistante entre lo que se determina para influir a favor de un resultado y quizá la manera más cercana entre dos puntos —coincidentes o nó— para hacer efectivas mis ventajas y extender como negociador mi poder ante quien aparentemente era superior.

Las ventajas serán entonces necesarias para aumentar el Poder. Lo que se aplica a la negociación entre organizaciones indica que éstas funcionan es con base a personas: sus percepciones son menos importantes que sus hechos; sin desconocer que las primeras son el inicio para entrar a conocer los hechos. Encontrar su MAAN requiere operaciones distintas:

- 1. Listar acciones que se realizarían en caso de NO acuerdo.**
- 2. Mejorar ideas y convertirlas en alternativas prácticas.**
- 3. Seleccionar la mejor alternativa.**

Una de las primeras operaciones es la inventiva. Seguido es superar la mejor idea y convertir las prometedoras en alternativas más reales. El siguiente, paso es obtener la mejor alternativa, Seleccionarlas para conseguir mayores habilidades para mejorar los términos de cualquier acuerdo negociado. Así, será más fácil romper las negociaciones, sí usted sabe para donde va.

La otra cara de la moneda —no es plana— habrá que tener en cuenta el MAAN de la otra parte; mientras más se sepa de otras opciones usted podrá usar esa energía para imaginar y construir, que ellos no ven la necesidad de negociar sobre la base de méritos de cuestiones para cambiarlas.



El MAAN atractivo para ambas partes en la búsqueda de resultados de negociación. Esta negociación suele ser amigable para explorar otras posibilidades.

6.3.2 A manera de conclusión del descriptivo de la diagnosis: causas y efectos con fines de la graduación de la hipótesis

- Podemos pre-concluir que el poder de negociación depende de las percepciones⁴⁷ que se tengan del otro sobre mí fuerza. Lo que importa es lo que ellos piensan más que lo que yo realmente tenga.
- La contraparte puede estar igualmente influenciada *por una columna de tanques de cartón que por un batallón de tanques reales*. Uno es tan poderoso como lo crean los demás, es decir elevar las percepciones sobre los hechos; más reforzando los hechos seremos más fuertes porque —ha de partir del principio de igualdad de conocimiento frente a la negociación— Una respuesta mecánica y rutinaria puede bien agravar el problema en sí ó más bien llevarnos a resultados pobres que no satisfacen eficientemente los intereses de las partes.

⁴⁷ *Ibíd. en Psicología de la Gestalt difiere de la definición de percepción cuyas notas de definición son al “proceso mediante el cual la conciencia integra los estímulos sensoriales sobre objetos, hechos o situaciones y los transforma en experiencia útil.” Por su parte: Los psicólogos gestaltistas descubrieron que la percepción es influida por el contexto y la configuración de los elementos percibidos; las partes derivan de su naturaleza y su sentido global, y no pueden ser disociados del conjunto, ya que fuera de él pierden todo su significado. El enfoque de la Gestalt se ha extendido a la investigación en áreas distintas de la psicología, como el pensamiento, la memoria o la estética. También algunas cuestiones candentes de la psicología social se han estudiado desde el punto de vista estructuralista de la Gestalt, como los trabajos de Kurt Lewin sobre la dinámica de grupos, hoy esenciales en la investigación social tanto teórica como aplicada. Sin embargo, es en el área de la percepción donde el enfoque de la Gestalt ha tenido una mayor influencia.*



- El no usar aproximaciones a los conceptos expresados tal como se sugieren en el libro como el sugerido “*circulo para resolver problemas*” lleva implícito estilos comunes en el área de la resolución de conflictos.
- Aquí a manera de complementos —se usa como alternativo— para asegurar la comprensión en la modalidad de sí pero...
- Que Existen aquellos quienes, evitan el conflicto a toda costa.
- Hay quienes ceden ante las presiones de aquellos que son agresivos, tercos y ventajistas.
- Los estilos suave y duro son variantes de la negociación por lo que se no s indica que el negociar en un ambiente de pero... es porque al encontrar el segmento que continúo nos lleve a una reserva equilibrada para negociar:
- Entonces, es importante no caer en un punto de Negociación de reclamar-reclamar dando lugar a relaciones estables tipo protección, uso de máximas ventajas, encuentro y uso del MAAN⁴⁸ propio —y del otro—. E igualmente cuando se nos sobreestima, usted puede disminuir expectativas. Como fundamento todos éstos escenarios confluyen en saber, aprender haciendo: usted puede lograr ambas cosas.

⁴⁸ Nota a pie de página 40; ítem 6.1; 192p **Sic (MAAN: Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado)** 113p FISHER, Roger; URY William y PATTON Bruce., *Si...¿de acuerdo! Como Negociar sin Ceder*. Grupo Editorial Norma. <http://www.norma.com> Traducción Eloíssa Vasco Montoya y Adriana de Hassan



7.0 ASPECTOS METODOLOGICOS Y DE APOYO EN LA INVESTIGACIÓN

Es relativo el conocimiento, máxime si es el tiempo, quien determine, la fase de conceptualización y luego, el desarrollo, plan de ejecución, que busca todo proyecto; deducible, la realidad requiere comprensión de todos y cada uno de sus elementos constitutivos. Considérese un momento, la constitución de 1991 con 74 honorables constituyentes instalan la sesión el día martes cinco de febrero de dicho año; eligen luego un proceso exigente, por colombianos de una generación posterior a la duradera constitución de Rafael Núñez (Derogada el 5 Junio de 1991) cuando ya era centenaria. Épocas de “*las convulsiones*®” diría un insigne escritor, hasta el bicentenario siguiente, que no decir, de que en las postrimerías del siglo XXI y dando paso al XXII han de darse los pasos necesarios, para llevarlos plenamente a cabo, a la practica con toda responsabilidad y ejecución.

7.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de investigación a utilizar es *exploratoria* con enfoque descriptivo. Concede importancia a tres variables entrelazadas entres sí en cuanto a:

- El Tiempo,
- Las Personas y
- Los Lugares (hechos/aspectos)

®ca., Luis Vargas Tejada. Sainete “*Las convulsiones*” (1802-1829) Escritor de la independencia. Histórico Nacional vs internacional de dicha época, antecedentes de la conciliación.



En este caso se trata de integrar los contenidos necesarios en un estudio de prefactibilidad; es decir la nomenclatura de investigación cuyo objeto de estudio; del que se desprenden dos aspectos importantes; primero, el jurisdiccional de índole al eje temático de derecho en cuanto a la legislación actual colombiana de la denominada Conciliación y puntualmente, con competencias en torno a lo propositivo y a la comprensión que de igual atiende los conocimientos administrativos, a razón de los recursos, la calidad de los mismos y el rendimiento necesario para su medición y alcance.

Es cualitativa en su determinación y cuantitativa en la presentación de sus cuantos y cuales variables son para la creación de un centro de conciliación en el municipio de Florida; es entonces, importante la caracterización y la valuación sus componentes y de elementos al que se consideran campo fuerzas útiles en la toma de la decisión.

Es fundamental, considerar esta última como un asunto interdisciplinario profesional y a fin a su contexto. Se basa en la forma en que se han dado los procesos legales, la vigencia de los mismos, su corresponsabilidad institucional y las nociones que le componen; tal cual son las personas, el problema o conflicto (recuérdese el triangulo del conflicto) y los procesos indicando así mismo, señales, indicadores, en singular y plural con el planteamiento de esquemas metodológicamente considerados y como han de ser *“per se”* o y sin caer en tecnicismos se considera *“self control”* las denominaciones específicas de cada campo de acción determinado en sus respectivos marcos considerando que los resultados van a ser valuados y evaluados, diferenciando éste último de precedente, en cuanto al eje temático con cognoscitividad desde los objetivos por considerar que son de la acción de los educandos a razón de su graduación, incluyendo a los educadores de manera interna; lo cotidiano, del tema de estudio o cognitivo con propiedad legal y administrativa; y de estos, se subyace, en cuanto a



la conciliación en el municipio de Palmira como sede matriz principal y de esta manera, contraponerlos, compararlos y hallarlo cercanos, a la investigación en el municipio de Florida, esto con el fin de tener un soporte investigativo básico. Además, nótese la diagnosis, en cuanto a factores del Medio ambiente externo y los listados de recursos, las relaciones con datos estadísticos y la tecnología, que se simplifica en los nombrados sistemas cuyas siglas son SIC, SNC y SIG al tenor de ser sinérgicas, próximas al lenguaje y al enfoque de aplicación de dichos conceptos de manera práctica, tal como lo indican los objetivos específicos.

Este estudio es de carácter exploratorio; es decir, que se desconocen los resultados que puede arrojar esta investigación; no obstante, cuyo objetivo es examinar múltiples variables, factores, elementos, teorías e inclusive métodos de autores reconocidos, paulatinamente se fueron, utilizando herramientas jurídicas, administrativas y metodológicas que permitan las fases, de la investigación científica con énfasis en las ciencias fácticas de la administración y económicas desde la recolección, selección y síntesis de la de información primaria y apoyada en composiciones de segunda. Hipotéticamente, se incurre en recomendaciones, las cuales se entrelazan de manera lógica al paso de un título o ítem con nomenclatura tipo ICONTEC y al final denominaciones con giros en latín v.gr el *ibíd.* que sin ser “llamados de atención” son usados e importantes a la hora de concentrar a los lectores en el contexto o contenido y no en meros aspectos de formalizar el documento; así en posterior análisis, se concentre la atención, en las fases, la conexión lógica de los argumentos, teniendo en cuenta que sean significados y significantes, no técnicos; más sin embargo, sus giros, corresponden a tercera persona en infinitivo, y dando como resultado la determinación de la viabilidad del proyecto en el capítulo III con elementos de estudio, y de manera integral, con los anteriores, títulos dispuestos en nomenclatura y con “anillos coherentes, lógicos y razonables.” Finalmente, se deja desde las manos del grupo investigador un documento original en su



intencionalidad y soporte a posteriores trabajos, en las propias del grupo valuator de educadores y directivos de la Cámara de Comercio de Palmira.

La temporalidad limita en ocho años atrás, es decir desde inicios del años 2000 para la data de la información directa de primera fuente; las personas, son desde los usuarios a considerar en el estudio tal cual son habitantes, responsables de la gestión (incluidos abogados, administradores, profesionales de la salud y los auxiliares determinados en la ley). De manera específica, son las partes: o conciliados y el carácter del conciliador además de nombrar la institucionalidad. No se discrimina, genero, sino a manera de data estadística. Es evidente, que en los marcos además, se indican el lugar objeto de aplicación de la factibilidad más se tiene en cuenta como subregión los cercanos a él como factor de localización del estudio. Se cuantifican y se cualifican sus contenidos. Se busca además dar respuesta, a las preguntas de todo investigador en singular y plural anteponiendo la letra S y el uso de la normalización de @ para no hacer discriminatorio la intención indeterminada de sí es hombre/mujer; niño/niña.

- ¿Qué? (Objetos/sujetos/personas/cosas., de estudio)
- ¿Cuándo (s): Temporalidad en meses, días, años o indeterminados.
- ¿Cuál (es) (<de cuanto(s): a razón de especificidad y cantidad.
- ¿Quién (es)? Considerando personas/Intervinientes/institución(es).
- ¿Cómo? Razonamientos de métodos.
- ¿Por qué/ Para Qué? Conexión coherente y lógica de resultados sin afianzar aspectos de índoles especulativo sino dirigido a lo factico y practico con un lenguaje marcadamente jurídico y conceptualmente administrativo.



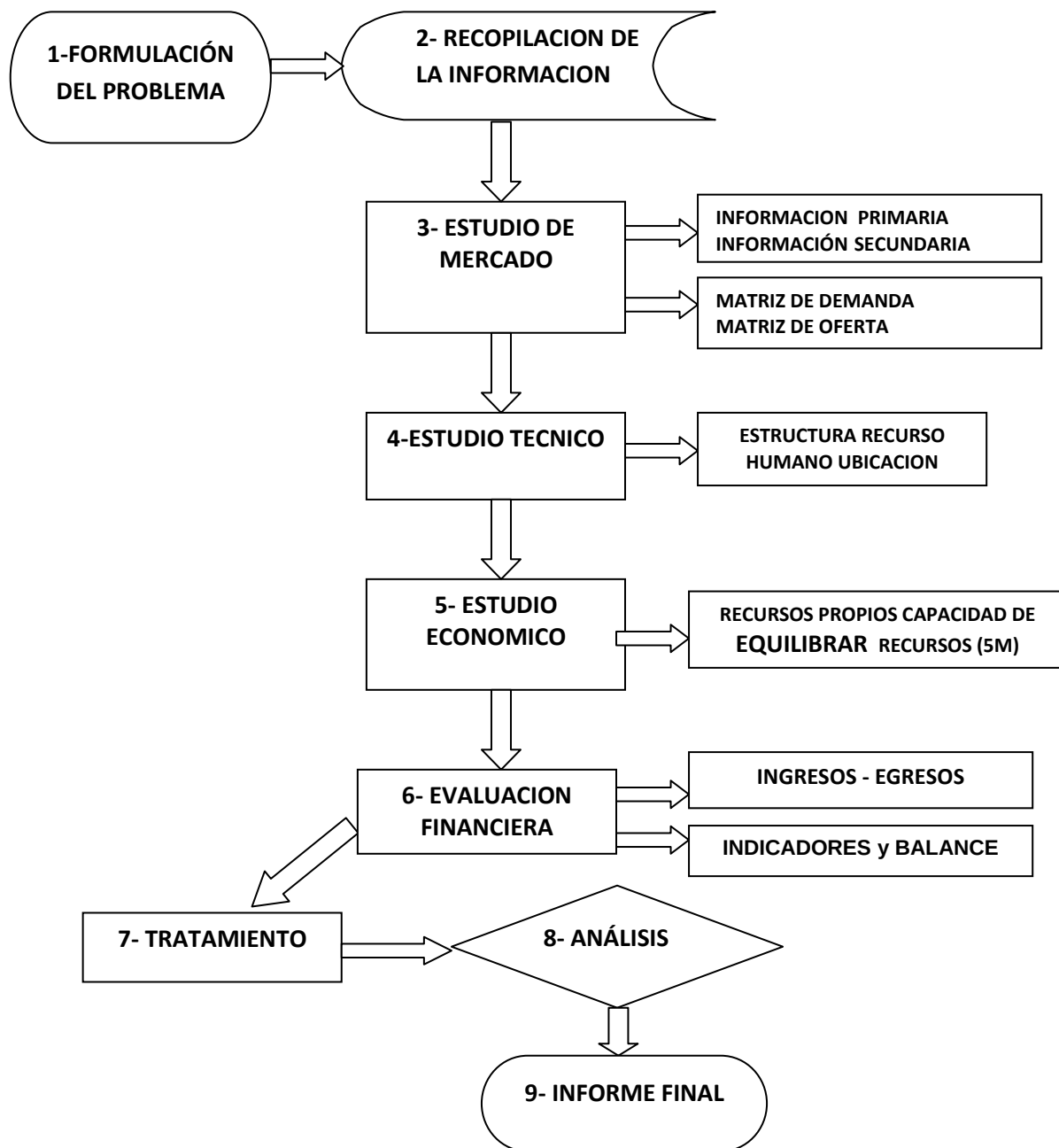
7.2 EL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Mediante el uso factico del lenguaje y facultando la información de consistencia jurídica según se esboza en los códigos, se interpreta en cuanto a su contenido y contexto ocho grandes fases continua y coherentes.

Su lenguaje se enfoca en los dos primeros capítulos a presentar un esquema de cualidades previas, de índole formal. Se toman citas textuales de autores reconocidos en el campo específico del ítem o eje temático atendiendo la disposición de los títulos y subtitulación dirigida, a fines, de complementar el contexto apoyando y respetando los derechos de autor haciendo su oportuna mención. La síntesis, es posterior a la lectura consciente de los elementos que se entrelazan de manera coherente.

Se toman referentes, de autores reconocidos y se comenta a pie de página; no obstante, al particular, se hace énfasis en tal cual es la intención sin perder de vista el enfoque intermedio entre los conceptos jurídicos y sus decisiones fijadas en la ley y asegurándose de que los conceptos sean explícitos a los procesos, y no a las personas “al particular” usando el principio *“de aquello que no se puede medir no se puede mejorar; en cuanto, a que la sumatoria de las partes que a mayor rendimiento, mayor capacidad de mejora y alcance de la calidad”*.

7.2 EL DISEÑO



Esquema 1. Diseño Funcional de la metodología

Fuente: los autores. Sic 2009/2010

7.3 7.3.1 Diseño metodológico



Se pretende desarrollar un marco metodológico de una investigación exploratoria, donde se propone realizar una medición de prefactibilidad, en cuanto a su diseño y de factibilidad en su aplicación y valuación. Es evaluativa, para acceder a título profesional y practica en su intención de cuyo vinculo se demuestra en la institución relacionada con la practica administrativa y trabajo de grado, a razón de los métodos, y herramientas cognoscitivas hechas evidentes en lo objetivos; se han efectuado, en este caso especifico, con la creación del esbozo hacia el hallazgo de la decisión por terceros directos y responsables socialmente, de un centro de conciliación localizado en la subregión sur del Valle del Cauca y concreta en el municipio de Florida; su tipología, como investigación es diagnosticada y analizada por su finalidad, su alcance temporal, su carácter y por el tipo de sus fuentes primarias y secundarias; así mismo de uso y consumo de recursos de data externos tal cual son el DANE y los de gobernabilidad, Gobernación y Valle del Cauca. El riesgo de los datos se eximen de su fuente y se someten a criterio de los investigadores, quienes no son directos tomadores de la decisión sino a manera de permitirse recomendar, analizar y enfatizar en la factibilidad ante el uso de recursos escasos y disponibles. Además se determinaron que métodos y técnicas se emplearan en el proceso de recolección de los datos. Básicamente la entrevista formal y la encuesta, así como el consumo y uso de las TIC`s de internet y la bibliográfica referenciada



7.3.1.1 Tipo de investigación

Se indica que el tipo de investigación de acuerdo con el objetivo de este proyecto: exploratoria, es decir que atiende múltiples variables para la solución de un problema que no produce automáticamente una respuesta. Las tres principales son tiempos, personas y lugares

7.3.1.2 Naturaleza

No existen investigaciones previas sobre el presente objeto de estudio y por lo tanto requiere explorar e indagar más complementada por otros investigadores. Explorar es ingresar en un territorio que se desconoce, es decir hay que tomar los aspectos que son más relevantes y cuáles no para adquirir nuestro conocimiento. Las habilidades básicas del investigador y su acuciosidad y se considera original en cuanto a su intencionalidad. Se respetan los DRA.

La investigación, con énfasis, exploratoria terminará, cuando a partir de los datos (data) recolectados entre cualitativos y cuantitativos proporcionen suficiente información para encarar el análisis de los datos y de allí sugerir conclusiones y recomendaciones. No es trivial y se consideran “errores los asuntos que son a las personas/institución” y “fallas en cuanto a los triviales”; es decir, las máquinas.

7.3.1.3 Por su finalidad

Los aspectos cualitativos enfocan a las características, rol, lenguaje y cualidades proforma; responden a las preguntas del investigador y se enumeran por títulos. Se diferencian dos procesos trascendentes, el legal o consultivo jurídico y decisor del administrativo asesor y controlador de los recursos, la calidad y los sistemas; no obstante son cuantitativos, los que se permiten y provienen, de



data, según fuente primaria o son consecuencia de razones, funciones o relaciones numéricas en cuanto a valor, cifra o en el porcentual de hallazgo, que para un mejor manejo de los métodos, lo conceptos y “son a peso específico”. Sin antítesis y en general, pues los cuantos permiten, ser indicadores “de síntesis” y son muy potentes porque con una muestra representativa permiten hacer inferencias, analogías, comparaciones y a se toma es a una “muestra” como subregión local y se escinden de toda la población, (al caso Colombia y Valle del Cauca) mientras que los cualitativos se encargan de registrar los aspectos relacionados con la observación y las entrevistas que permiten identificar las profundas realidades de lo que se vive. Las NBI se toman de manera directa de otros métodos actuales que vale la pena mencionar como indicadores Ginini del cual se prescinde por su complejidad y por no poseer cuanto de mayor y radical importancia en los estudios; más se deja constancia en función de tamaño del presente estudio de factibilidad.

7.3.1.4 Alcance

Será seccional y se infiere de la capacidad instalada medida; ya que haremos un análisis a la población de Florida, de data estadística deduciendo y teniendo en cuenta que este proyecto depende de la interacción entre el nuevo centro de conciliación y la población. (Ver Estudios capítulo III)

7.3.1.5 Carácter

Cuantitativo porque hace uso de datos estadísticos utilizando como instrumento encuestas estructuradas con preguntas cerradas; y cualitativa porque se harán entrevistas para analizarlas a profundidad. Al igual que el uso de esquemas y conceptos indica ser factico en lo administrativo y empírico de los



hechos en lo jurisdiccional. Los hechos es lo que se administra tanto en la gestión como en la toma de decisiones hacia las partes que buscan una solución.

7.3.1.6 Tipo de fuente utilizada

Primaria, ya que recolectaremos datos en trabajo de campo (encuestas, entrevistas). Secundarias, ya que tendremos en cuenta datos existentes y terciarias al interrelacionar lo investigado con fuentes externas de coach (tutor)

7.4 FUENTES DE INFORMACION Y DATAJE

En términos de data estadística se toma con carácter de género femenino la data en cuanto a su origen secundario que es vital y tiene orden primaria en su “perse” gestión interna la que pertenece; es decir la unidad básica desde los documentos o aportes de las instituciones del orden territorial nacional, regional y local tales como, documentaria escrita periódica o no, bajo registro de ISBN o sin el de manera formal e informal tales que corresponden a contenido jurídico o administrativo, de éstos los primeros son:

Jurídicos: Constitución Nacional, Códigos, regímenes, leyes, decretos, resoluciones si obedecen a territorialidad POT Plan de Ordenamiento Territorial, proyectos de acuerdo municipal, ordenanzas en contexto de la conciliación departamental, informes de gestión y rendición de cuentas de gobernadores o alcaldes, consultas previas, lectura de manuales, normas, catálogos, revistas, libros, folletos, tablas de dato escritos, visuales, gráficos y esquemas); de los,

Administrativos: autores de teorías administrativas, manuales de funciones, reglamentos, revisión de procesos, indicadores de gestión, sistema de información



versiones orales de profesionales del derecho, administradores, versiones de resumen ejecutivos de planes de desarrollo y

contenidos autorizados de los directivos de las entidades que son objeto de datos en (en género masculino los datos que luego se indexan al proyecto intitulado “**Estudio de Factibilidad para la creación de un Centro de Conciliación en el municipio de Florida Valle**”

Así mismo, es data la cibergrafía en su contenido original tomado de la plataforma web de la red de internet a contexto respetando los protocolos y derechos de autor DRA/Copy Righ haciendo mención del E-mail inclusive de su(s) autor(es) y cuyo contenido no excede una cuartilla de una página a razón de su expresos conceptos se indican en nomenclatura cuya expresión latina se indica en su orden numérico. Las instituciones fuente primaria y de las que se cumple el proceso tratamiento de la información (ver ítem siguiente).

- Cámara de Comercio
- Ministerio de Justicia y del interior.
- Alcaldía de Florida
- Gobernación del Valle del Cauca
- Universidad del Valle.
- Tutor Externo e Interno.
- Entrevista a Abogados CONCILIADORES.
- Entrevista a profesiones auxiliares. Administrador. Sociólogo



7.5 EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Con enfoque metodológico de investigación y estudio de factibilidad es con carácter factico y con perfil hacia los hechos jurisdiccionales, acción y toma de decisiones optimas de los directivos y responsables directos del proyecto; indicanse los pasos básicos, siguientes para sistematizar la data secundaria, los datos primarios (originales según las normas del ICONTEC) y tratamiento de las secuencias intermedias de hipótesis y aspectos metodológicos (grados y diseño respectivamente); del evento listado, infiérense con analogías, a virtud de hechos, razones y extrayendo del los contextos y/o contenidos de cuyas nociones, son de de manera objetiva.

Se transcriben por capítulos y títulos con indexación continua por digitador y teniendo en cuenta la diferencia entre significados y significantes del orden jurídico o administrativo (escindir) con respecto a cada ítem.

Estos en nomenclatura numérica hasta cinco dígitos por punto y proforma en office 2007 programa Word, Excell, archivos PDF del que se extraen contenidos de tablas o gráficos. Los pasos en no orden son:

- Obtención virtual o escrita seguida de su acumulación en medios magnéticos y de USB, traslado a archivo de documentos y selección de la información relevante por orden de nomenclatura e ítem del eje temático.

- Lectura de la documentación, realización de mapas mentales, esquemas.



- Análisis de contexto: cualitativo/cuantitativo.
- Resumen del contenido y del hallazgo documentario según fuente.
- Transcripción e indexado de los contenidos; según la cibergrafía y la bibliografía de autores y su obras más relevantes; por orden de importancia atendiendo los contenidos, expresos. Así mismo se fijan plazos, tiempos, movimiento y recursos



7.6 CRONOGRAMA DE TRABAJO.DIAGRAMA DE GANTT

1- Estudiantes

2- Asesor

3- Universidad

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN CENTRO DE CONCILIACION EN FLORIDA VALLE																																		
ACTIVIDADES	ABRIL									MAYO																			JUNIO		RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD			
	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		23	7	28
Presentación de idea y empresa a trabajar el proyecto																																	1	
Presentación de modalidad de tesis: Asesoría y Consultoría.																																	3	
Presentación de la Empresa: Centro de Conciliación																																	2	

- 209 -

[illegible]



7.6.1 Los investigadores del proceso académico

El responsable de la actividad indicado en la partes derecha posterior del cronograma con su respectiva nomenclatura son las dos (2) personas a las cuales se les ha encomendado el Estudio de factibilidad y de Mercado a petición del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de la ciudad de Palmira Valle y otorgado a nombre de la Universidad del Valle sede Palmira, son los estudiantes de último grado, “X” semestre de Administración de empresas, del programa Diurno **3846** a continuación descritos:

- **KEVIN ANDRES ZAVALA URREA**, identificado con la cedula de ciudadanía **1.114.818.187** de El Cerrito Valle, y con el Código estudiantil **200551356** del programa de administración de empresas 3846.

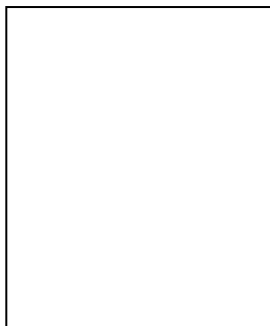
E mail: kevinzavala1@hotmail.com





- **JOHN CAMILO CABALLOS HENAO**, identificado con la cedula de ciudadanía **1.053.766.478** de Florida Valle, y con el código estudiantil **200551803** del programa de administración de empresas 3846.

E-mail: Osiris_48@hotmail.com



Lo anterior son las personas responsables del trabajo de grado como estudio de factibilidad asesorados para evaluación por el director de tesis. Profesor **JUAN MANUEL SALAZAR**.

El estudio de factibilidad es dirigido al **Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira**.



8.0 Recursos disponibles

Para el desarrollo del Estudio Factibilidad, se hace necesario el uso y disposición de los siguientes materiales:

- Estudiantes de pregrado responsables del proyecto.
- Orientador (tutor) y director del trabajo.
- Horarios de asesorías.
- Horarios de atención para el suministro de información clave por parte de la cámara de comercio.
- Competencias, Conocimientos, habilidades, adquiridas y por desarrollar a lo largo del trabajo.
- Costos de traslado, el equipamiento necesario para procesar los datos, papelería, etc.
- Recurso económico individual para el desarrollo del trabajo, computadores, papelería, uso de medios tecnológicos en la búsqueda de información (internet), llamadas, etc.
- Biblioteca virtual de la Universidad del Valle, esbco, informe académico, etc.

Lo más importante para la realización de este trabajo investigativo de los graduandos hacia la obtención del grado en administrador de empresas; es el tiempo y el recurso monetarios, que se tienen disponible para los diferentes desplazamientos, también es relevante el apoyo brindado por el centro de conciliación, de la coordinación académica y nuestro asesor los cuales nos facilitan materiales y herramientas, indispensables para la buena ejecución del proceso de documentación y tratamiento de la información: así: 1) Autenticación



en el sistema: Para que el usuario pueda interactuar con el sistema es necesario que primero se autentique. Cada usuario dispone de unas funcionalidades previamente definidas. Involucra este paso: Ingrese al portal del Sistema Electrónico para Ejercer Control, Inspección y Vigilancia para centros de conciliación y entidades avaladas (SECIV) a través de la dirección <http://www.conciliacion.gov.co> y ingresa a la parte privada de cada centro hay un link al sistema Usted deberá ver la siguiente pantalla de inicio del Sistema: 1) Ingrese el usuario y contraseña que le han sido asignados en los respectivos campos y después escoja el rol de la lista de selección “ [Seleccione un Tipo de Participante] ”, finalmente pulse el botón “  Iniciar sesión”. Si el usuario y contraseña son correctos, el sistema lo llevará a la página de inicio del sistema.

Dirección de Acceso a la Justicia
Carrera 9a. No. 14-10 Piso 6
Teléfono: 444 31 00 - Ext. 1615 Fax: 560 31 56
E-mail:
dir_acceso@mij.gov.co conciliacion@mij.gov.co
Línea de Quejas y Reclamos: 01-800-09-11170



ICONOS DEL SISTEMA: Durante su recorrido por la herramienta usted encontrará una serie de iconos. A continuación explicamos la funcionalidad de cada uno:

AYUDA: En todo el sistema estará presente este icono, que le permitirá tener ayuda sobre cada parte del sistema.

 Iniciar sesión

INICIAR SESIÓN: Usted verá esta opción en la pantalla de inicio del Sistema, al hacer clic podrá ingresar su

usuario y clave para iniciar la sesión.

 Cerrar sesión

CERRAR SESIÓN: Esta opción usted la verá durante todo su recorrido por la herramienta, al hacer clic en Cerrar Sesión terminará la sesión de su usuario y verá la página de inicio del Sistema.

USUARIO FUNCIONARIO DILIGENCIADOR DE ENCUESTAS Usted debe estar viendo la siguiente pantalla de inicio del Sistema.

Esta pantalla de inicio contiene datos como el tipo de usuario, Cerrar Sesión y un Menú Desplegable. Este menú es diferente dependiendo del usuario con que se haya iniciado la sesión. Para desplegar el menú solo debe situar el cursor del Mouse la flecha azul que encontrara al lado derecho del título

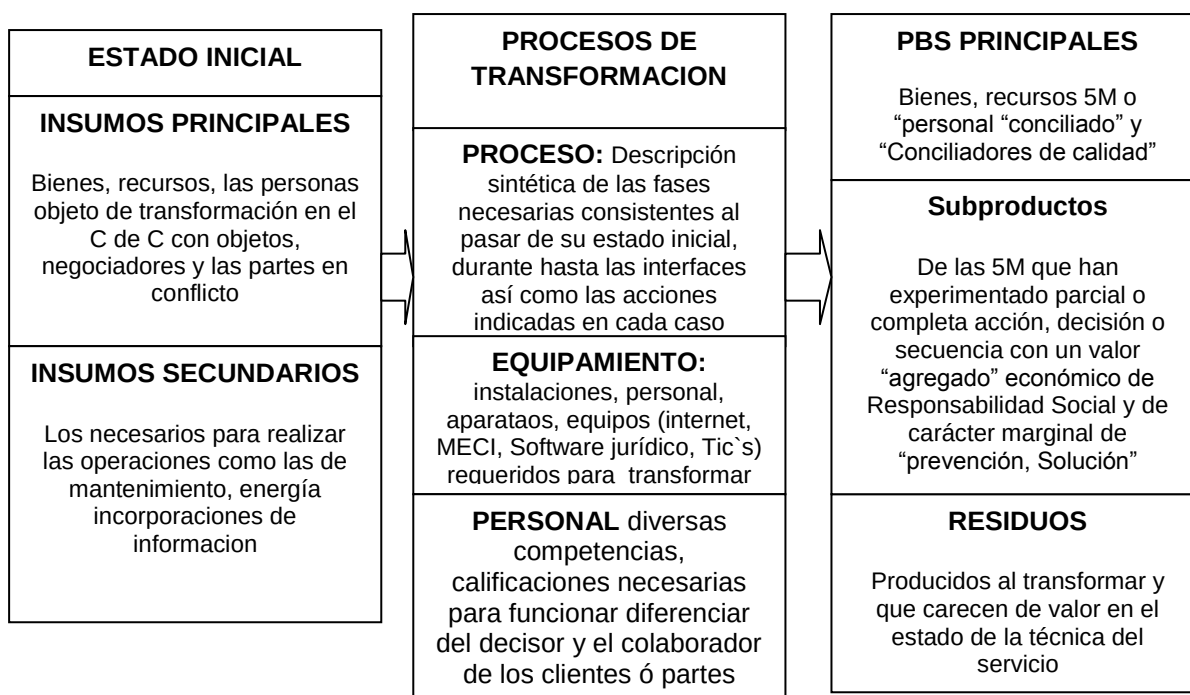


CAPITULO II.

9. EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN: ETAPA DE DESARROLLO

9.1 El insumo⁴⁹ de la información:

El proceso va desde el cuadro de diálogos a manera de 1) entrada(s), del *Estado Inicial*, 2) Seguido del *proceso de transformación*, hasta la(s) salida(s) final de lo(s) (3) *producto(s) principales*.



Esquema 2. Proceso de insumos

⁴⁹ Passim sigla ODATE nótese que incluyendo la cibergrafía documental que es extraída de fuentes virtuales. V. gr Internet, enciclopedia virtual Encarta, es al uso de los recursos y difiere del consumo de la misma que es conducente a la matriz de tipo administrativo en sus asuntos y hechos y la fase de diseño tiende a asuntos y hechos jurídicos (tanto en ser facticos en ambas estructuras del estudio de factibilidad)



9.1.1 Información primaria.: Convertir la información en abstracto, desde lo grafico, oral, escrito o desde el suministro de datos implica identificar fases neurales en el descriptivo anterior; así se trata de un gran ciclo secuencial de actividades, rutinas, tiempos, componentes, fechas, subrutinas, aprobación de una fase o una etapa dentro de un proceso; bien sea este del orden jurídico que implica elaborar actas, documentos desde el teclado de un computador o una forma de tarjeta “ a mano alzada o a máquina” máxime cuando son un sinnúmero de operaciones desde las unidades básicas los datos, la cantidad de procesos jurídicos y actos del “patinador administrativo” que permite que el manejo de la información diferenciándola del insumo para dar contexto al contenido del presente proyecto, induce a pensar en la burocracia del estado no en términos despectivos sino como proceso que sí proviene del rango administrativo publico este se diferencia según la comparación siguiente:

<i>Cuadro 10. Comparativo de las fases del administrador y los Insumos hacia el proceso administrativo básico en el C de C de Florida</i>		
Centro de Conciliación	Fases de la Admón. Pública	Fases del proceso admitvo
Plan y Control de Indicadores a hechos y aspectos específicos	Planeación	Planea
Gestión acerca de las 4 M de los recursos y financiero	Organización	Organiza
Coordinación entre los 3 SISTEMAS, la NEGOCIACIÓN del conflicto Y tramites de la CONCILIACION	Integración	Motiva
Decisores, protocolos y Documentación	Dirección	Dirección
Métodos jurídicos, psicológicos, flujogramas, procedimientos	Control de conducta ciudadana	Control
SIC, SNC, MECI procesos de oficina y archivo	Encauzar procesos judiciales v.gr. Procurador	Auditoria. Rev fiscal



9.1.2 El portafolio en el CCF

Con respecto al uso refiere a los hechos y aspectos que el centro de conciliación basado en los tres segmentos de la muestra, describirá, sintetizará y “anillara” lógicamente a fin de ser “presentados en público” ante personas, usuarios, las partes, instituciones, ONG’s y el estado incluyendo a los diversos profesionales afines mediante referencia y consumiendo los elementos estructurales del Centro de Conciliación de Florida que editado “full colors” son posteriores en la implementación y auditaje donde se muestran “**que somos:**”

9.1.2.1Tiempo

Medible en horas, días, meses, semanas y por fracción según la acción o el desarrollo de la interface entre los diversos procesos. Están legalmente fijados y una simple Petición se indicaría su no consistencia hacia una inconformidad mayor “*silencio administrativo*” si *los temporem* son cumplidos. Un error es humano varios de ellos lleva a las inconsistencias; las fallas son al proceso o las máquinas

9.1.2.2Personas

Son talentos directo, indirectos/neutrales; usuarios, jerárquicos o de pertenencia, inclusión como grupos de interés observadas en la población. Suelen estar determinados por la ley que claramente los define como “las partes”

9.1.2.3Lugar:



Desde lo macro en cuanto a lo no territorial; es local y micro con respecto a la capacidad instalada medida en horas y fijada en un centro, ocupa un espacio vital concentrado de manera funcional e interactiva, virtual y con apoyo comunicativo.

9.1.3 Los impactos y el Análisis de los resultados

El impacto de la conciliación se da en ocho áreas, lo cual permite tener un marco con respecto a un lenguaje jurídico y una gestión administrativa para esto tenemos en cuenta el siguiente listado

Cuadro 11. Dimensores de Impactos o posibles efectos del proyecto sobre la calidad de vida de los beneficiarios	
1. Bienestar Emocional acerca de las preocupaciones y los aspectos de familia además de la base en la pirámide de necesidades.	2. Relaciones Interpersonales con asuntos de los miembros ante el MAI y sus actividades en la organización.
3. Bienestar Material ante el imperativo “vida, honra y bienes” desde la óptica constitucional como marco y las actividades laborales.	4. Desarrollo Personal por competencias, gestión a todo el sistema y el sentido de logro de los grupos de interés mutal
5. Bienestar Físico y de medio ambiente en cuando a las condiciones de salud equitativas públicas, realización del “ <i>homo-social</i> ante el <i>homo-economicus</i> ”	6. La autodeterminación con la toma de decisiones del jurídico que hace un fallo a derecho y fijación de valores.
7. Inclusión Social ante la aceptación de conflicto y sus soluciones en sociedad.	8. Derechos: fundamental es la oportunidad de asistencia y protección ante situaciones de riesgo

Fuente: según contenido, basado en Schalock (2001)

CAPITULO III

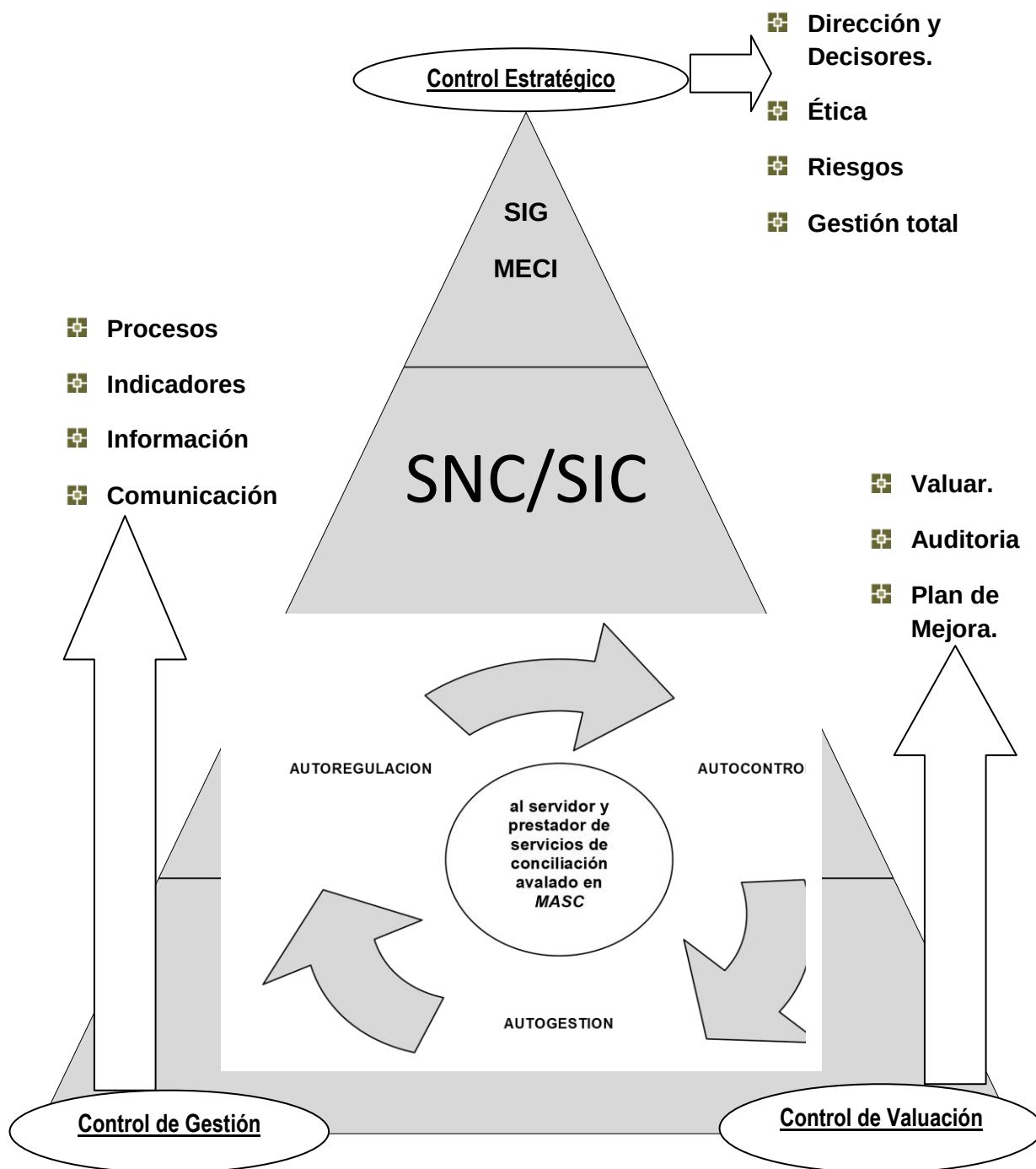


10- EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN: ETAPA DE ESTUDIOS

Ante el carácter y naturaleza refiérase en su predominio socioeconómico con un conjunto e integrado de servicios y operaciones (racionalización de decisiones y medición de impactos de gestión hacia procesos misionales, operativos o apoyo y administrativos constituidos de seguimiento, control /(estratégico, gestión y evaluación) MECI y mejora de la calidad, dentro de una estructura local fija) seguido de los estudios⁵⁰ diseñados. Su categoría es corresponsable; dígase, así: ***al servidor y prestador de servicios de conciliación avalado en MASC***

A continuación los subsistemas de control en sus diversas fases de post-implementación; es decir, la dinámica de los sistema en conjunto. Es no trivial en las personas y trivial a los procesos y a los elementos de impacto adicionado el componente T: Tecnológico de las Tic's. Su exactitud, depende de la orientación directiva y organizacional de la entidad o centro de conciliación. Tiene como base la cultura organizacional y es vital la misión del mismo. El mapa de procesos central es el servidor quien interactúa con el modelo PHVA.

⁵⁰ Cfr ítem 7.4 Diseño metodológico 219p. adicional la sigla MASC Métodos Alternativo de Solución de conflictos.



Esquema 3. Componentes del subsistema de control y el Sistema de Gestión de la calidad



10.1 Estudios de Factibilidad y la Implementación

El proyecto en su carácter definitivo es posterior a los presentes estudios que se sintetizan a factibilidad en cuanto a la sumatoria de los anteriores y los procedentes capítulos. Dicha expresión como anteproyecto definitivo cuenta en las publicaciones que en la modalidad de formulación, presentación, estudios y su valuación son conducentes a la factibilidad interface que identifica elementos comunes previos a la implementación. Puesto que la racionalidad de las decisiones como objetivo final, en lo sucesivo se presentan estas es a la conexión entre la planificación y la gestión administrativa, aunque los grados, procedimiento y mecanismos lógicos que son una unidad fundamental en los aspectos y hechos del grupo jurídico conciliador.

10.1.1 Fases de la Factibilidad

Se concentra, en los estudios de mercadeo, técnico, económico-social y administrativo. Estas con sus nexos y variables específicas del que se desprenden, sus elementos tales, que son desarrollados de manera que se dé cumplimiento a los objetivos planteados.



10.1.2 Estudio Jurídico y Legalización Estatal.

A propósito se fijan procedimientos en el Sistema Nacional de la conciliación uno de ellos es en el DECRETO 314 DE 2007 HOJA NUMERO - 223 - de 341 “por el cual se expide el reglamento interno de funcionamiento del Consejo Nacional de Conciliación y Acceso a la Justicia”. A continuación un modelo de resolución con respecto al decisor de la administración publica local.

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
MUNICIPIO DE FLORIDA
DESPACHO ALCALDIA MUNICIPAL
NIT
Dirección. Tel.:
www.florida.gov.co - email: alcaldia@florida-valle.gov.co
RESOLUCION N° 08070101
(01 DE JUNIO DE 2.010)
POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL COMITÉ DE CONCILIACIÓN DEL MUNICIPIO DE FLORIDA

El Alcalde del Municipio de Florida, en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución, la Ley, las Ordenanzas y leyes Estatutarias y en especial las conferidas por el Decreto 1214 del 29 de junio de 2000.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que el artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

SEGUNDO: Que la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos funge como medio de descongestión de despachos judiciales y por la protección y defensa de los intereses públicos contribuyendo a amainar la conflictividad entre el Estado y los particulares y que existen otros mecanismos que persiguen los mismos fines.

TERCERO: Que el artículo 90 de la Constitución Política consagra el deber para los funcionarios públicos de repetir cuando el Estado sea condenado a la reparación patrimonial de los daños antijurídicos que le sean imputables, como una herramienta de protección y defensa de los intereses públicos.

CUARTO: Que en diferentes procesos judiciales, el Municipio de Florida ha resultado condenado por deficiencias en la prevención del daño antijurídico o en la defensa de sus intereses, en detrimento del patrimonio público.

QUINTO: Que conforme a ello resulta imperativo diseñar y desarrollar políticas integrales de defensa de los intereses públicos en litigio y de prevención del daño antijurídico estatal.

SEXTO: Que la Ley 446 de 1998, en su artículo 75, establece que las Entidades y Organismos de Derecho Público del orden nacional, departamental, distrital y de los municipios y los entes descentralizados de estos mismos niveles, deben integrar un comité de conciliación.

SÉPTIMO: Que en el Municipio de Florida, a la fecha no existe Comité de Conciliación y que en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1214 de 2000, requiere la conformación del Comité de Conciliación, como órgano especializado encargado de coordinar las estrategias encaminadas a orientar la correspondiente asunción de responsabilidades por daños imputables a actuaciones de la administración.



RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: CREACION, Crear **El Comité de Conciliación del Municipio de Florida Valle** como una instancia administrativa que actuará como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad. Igualmente, resolverá en cada caso específico sobre la procedencia de la conciliación o cualquier otro medio alternativo de solución de conflictos, con sujeción estricta a las normas jurídicas sustantivas, procedimentales y de control vigentes. Las determinaciones del Comité de Conciliación acerca de la viabilidad de conciliar no constituyen ordenación de gasto.

ARTICULO SEGUNDO: INTEGRACION, El Comité de Conciliación del Municipio de Florida, estará conformado por los siguientes funcionarios, quienes serán miembros permanentes del mismo:

- _ El Alcalde Municipal o su delegado designado para el efecto mediante acto administrativo.
- _ El Jefe de Control Interno.
- _ El Secretario de Planeación y Obras Públicas.
- _ El Secretario de Desarrollo Social.
- _ El Secretario Privado del Despacho del Alcalde que fungirá como Secretario Técnico del Comité.

La participación de los integrantes será indelegable, salvo la excepción prevista en el numeral 1 del presente artículo.

Parágrafo. Concurrirán sólo con derecho a voz los funcionarios que por su condición jerárquica y funcional deban asistir según el caso concreto, el apoderado que represente los intereses del ente en cada proceso, el Jefe de Control Interno y el Secretario Técnico del Comité y las personas que requiera para la adopción de determinaciones por parte del Comité.

ARTICULO TERCERO: SESIONES Y VOTACIONES, El Comité de Conciliación se reunirá al menos una vez cada tres (3) meses y cuando las circunstancias lo exijan. Sesionará con un mínimo de tres de sus miembros permanentes y adoptará las decisiones por mayoría simple.

ARTICULO CUARTO: FUNCIONES, El Comité de Conciliación ejercerá las siguientes funciones:

1. Formular y ejecutar políticas de prevención del daño antijurídico.
2. Diseñar las políticas generales que orientarán la defensa de los intereses del Municipio.
3. Estudiar y evaluar los procesos que cursen o hayan cursado en contra del Municipio de Florida, para determinar las causas generadoras de los conflictos; el índice de condenas; los tipos de daño por los cuales resulta demandado o condenado; y las deficiencias en las actuaciones procesales por parte de los apoderados, a fin de proponer correctivos.
4. Fijar directrices institucionales para la aplicación de los mecanismos de arreglo directo, tales como la transacción y la conciliación.
5. Determinar la procedencia o improcedencia de la conciliación y señalar la posición institucional que fije los parámetros dentro de los cuales el representante legal o el apoderado actuará en las audiencias de conciliación.
6. Evaluar los procesos que hayan sido fallados en contra de la entidad con el fin de determinar la procedencia de la acción de repetición.
7. Definir los criterios para la selección de abogados externos que garanticen su idoneidad para la defensa de los intereses públicos y realizar seguimiento sobre los procesos a ellos encomendados.
8. Designar al funcionario que ejercerá la Secretaría Técnica del Comité, de ser posible un profesional del derecho.
9. Dictar su propio reglamento.
10. Resolver sobre la procedibilidad de la acción de repetición respecto de todos aquellos casos en que la administración haya efectuado el pago total de una condena o de una conciliación.

PARÁGRAFO. La Oficina de Control Interno del Municipio deberá verificar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en este artículo incluyendo los procesos que el MECI Método Estándar de Control Interno que son fijados por el Estado Nacional.

ARTICULO QUINTO: SECRETARIA TECNICA, Son funciones del Secretario Técnico del Comité las siguientes: 1. Elaborar las actas de cada sesión del Comité. 2 Verificar el cumplimiento de las decisiones adoptadas por el Comité. 3. Preparar un informe de la gestión del Comité y de la ejecución de sus decisiones, que será entregado al representante legal del Municipio y a los miembros del Comité cada seis (6) meses. 4. Proyectar y someter a consideración del Comité la información que éste requiera para la formulación y diseño de políticas de prevención del daño antijurídico y de defensa de los intereses del Municipio. 5. Las demás que le sean asignadas por el Comité o por la ley.

ARTICULO SEXTO: DETERMINACIONES, Las determinaciones adoptadas por el Comité de Conciliación serán de obligatorio cumplimiento para los apoderados del Municipio de Florida, así como para los funcionarios del mismo.

ARTICULO SEPTIMO: DE LA ACCION DE REPETICION, Los Comités de Conciliación de las entidades públicas deberán realizar los estudios pertinentes para determinar la procedencia de la acción de repetición. Para ello, el Alcalde Municipal como ordenador del gasto, al día siguiente del pago total de una condena, de una conciliación o de cualquier otro crédito surgido por concepto de la responsabilidad patrimonial de la entidad, deberá remitir el acto administrativo y sus antecedentes al Comité de Conciliación, para que en un término no superior a 3 meses se adopte la decisión motivada de iniciar o no el proceso de repetición. Los apoderados encargados de iniciar los procesos de repetición tendrán un plazo máximo de tres (3) meses a partir de que se haya tomado la decisión para interponer la correspondiente demanda.

PARÁGRAFO. La Oficina de Control Interno de las entidades o quien haga sus veces, deberá verificar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en este artículo.



ARTICULO OCTAVO: DEL LLAMAMIENTO EN GARANTIA, Los apoderados de los entes públicos deberán estudiar la procedencia del llamamiento en garantía para fines de repetición en los procesos judiciales de responsabilidad patrimonial. De no ser viable el llamamiento, deberán justificarlo por escrito y presentar un informe mensual al Comité de Conciliación. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación contenida en el artículo anterior.

ARTICULO NOVENO: INFORMES SOBRE REPETICION Y LLAMAMIENTO EN GARANTIA, En los meses de junio y diciembre, se remitirá a la Dirección de Defensa Judicial de la Nación del Ministerio de Justicia y del Derecho un reporte que deberá contener como mínimo la siguiente información: a) Número de casos estudiados en el semestre correspondiente, y la indicación de la determinación adoptada por el Comité Conciliación o por el representante legal, según el caso; b) Número de acciones de repetición iniciadas durante el semestre correspondiente y la descripción completa del proceso de responsabilidad que les dio origen, en especial, indicando el valor del pago efectuado por la entidad; c) Número de acciones de repetición culminadas mediante sentencia, el sentido de la determinación y el valor de la condena en contra del funcionario si fuere el caso; d) Número de acciones de repetición culminadas mediante conciliación con descripción del acuerdo logrado; e) Número de condenas y de conciliaciones por repetición pagadas a la entidad y su correspondiente valor; f) Número de llamamientos en garantía y de fallos sobre ellos indicando el sentido de la determinación.

ARTICULO DECIMO: El Comité de Conciliación deberá sujetarse en sus actuaciones a las normas constitucionales y en especial a lo dispuesto en los Decretos 1214 de junio 29 de 2000 y Decreto 2097 de 2002 y normas que lo complementen o modifiquen.

ARTICULO UNDECIMO: Publicar en la página Web del Municipio de Florida.

ARTICULO DUODECIMO: Comunicar por correo electrónico el contenido del presente acto administrativo a todos los funcionarios de la Entidad y abogados externos.

ARTICULO DECIMO TERCERO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Florida, a primero (1º) del mes de julio de 2008.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE. El Alcalde Municipal de Florida

10.1.3 Estudio de Mercado

Este es conducente a las 9p y el mix o mezcla de mercadeo.

10.1.3.1 El Mercadeo y el mercado: Se diferencian de su función; el primero es un conjunto homogéneo y el siguiente heterogéneo en cuanto al hallazgo del ciclo de vida del BPS. Ante el centro de conciliación son habitantes segmentados demandando servicios, tres de ellos, familias, comerciantes



10.1.3.1.1 Elementos y variables.:

Su identificación

y la de los, consisten medir si son funcionales y si se solucionan desde la matriz de necesidades/soluciones; que permita medir hechos/aspectos externos; en cuanto, a cuales y como se comportarían, cuando se responde ¿qué pasaría sí...? Los nexos, se convierten en el conglomerado de situaciones que proporcionan soluciones vitales cada tipo de demanda de servicios medida porcentualmente.

En **conglomerado** es así:

❖ El primer **nexo 1** surge y contiene cinco grandes ejes:

1. Los objetivos del proyecto de factibilidad
2. Los mapas de procesos (administrativos y/o jurídicos)
3. Los datos o data estadística del MAI/MAE, respectivamente
4. El conflicto según las partes y los protocolos.
5. Los recursos o 5M adicionando el componente tecnológico.

❖ El segundo **nexo 2** cuya entrada del anterior se fija desde la estructura conjunta de los marcos predeterminando según el ítem de cada eje con nomenclatura;

1. Las respuestas a las preguntas indicadas metodológicamente
2. Los procesos, conceptos de negociación de la conciliación
3. Los tres sistemas componentes del área respectiva.

❖ En el tercer **nexo 3** se consolidan principalmente: (su conectivo son los diversos documentos efectuados, en función del uso/consumo de los recursos.

1. El ciclo de calidad PHVA
2. Los indicadores numéricos y las ecuaciones de los mismos.



3. Los listados de usuarios y procesos.

❖ El cuarto **nexo 4** conjunto incluyendo su entrada desde la óptica de las variables:

1. Tiempo, Personas y Lugares según corresponda a marco o a ítem de la nomenclatura.
2. El triangulo del conflicto y sus componentes
3. El inventario de variables, métodos y conceptuales.

❖ **Nexo 5.** Las tres demandas son el quinto nexo funcional y ha de ser:

1. Socioeconómica de las familias
2. Grados o jerarquías de los conflictos jurisdiccionales.
3. Los asuntos del comercio, la industria y las ONG`s. Finalmente,

❖ **Nexo 6.** El asunto en cuestión: la conciliación que suma tres capítulos de contenido. Pertenecen a ella requisitos, el conciliador y los hechos/aspectos a decidir.

Esquema 4. Nexos a los ejes temáticos

Los seis (6) nexos anteriores indican que dichos “conectivos lógicos” son fuente de información y data dirigida a cuantificar los estudios. Nótese que en ellos hay fases. Sí la sumatoria de los nexos es consistente puédase decir desde la hipótesis que la matriz de soluciones indica

X = NECESIDADES (En secuencia de números romanos)

Y = NIVELES Y SEGMENTOS.

Z = VARIEDADES APLICADAS (de hechos/aspectos)



X = consiste en:

- I. FISIOLÓGICAS
- II. SEGURIDAD
- III. AMOR Y PERTENENCIA
- IV. ESTIMA
- V. REALIZACIÓN
- VI. SABER Y ENTENDER
- VII. ESTÉTICAS

Y = Los satisfactores necesarios a:

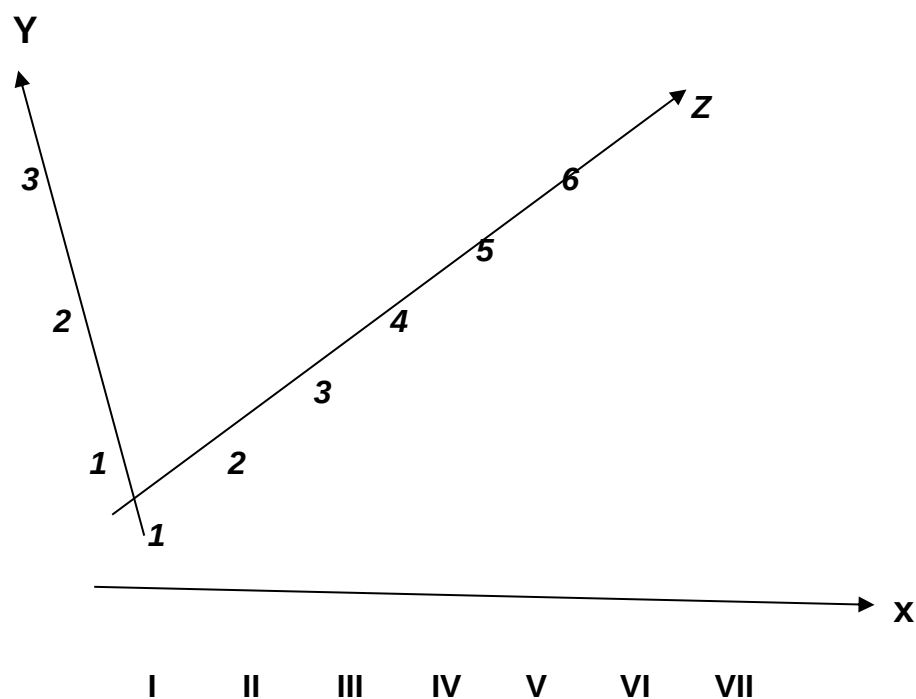
1. Socioeconómica de las familias ej: “demanda por alimentos
2. Portafolio de servicios (transito).
3. Los asuntos del comercio, la industria y las ONG`s. Finalmente,

Z = la conciliación, como tal en contexto (fuente de conceptos: Negociación empresarial de Pinkas Flint Black. 106p)

1. El conciliar se trabaja en contra de las necesidades de un contrario.
2. El conciliar se trabaja en contra de necesidades y las del contrario.
3. El conciliar se trabaja en contra de necesidades.
4. El conciliar se trabaja por las necesidades y las del contrario.
5. El conciliar *permite a su contraparte* trabajar por sus necesidades.
6. El conciliar se trabaja para satisfacer necesidades del contrario



$P1(x_1, y_2, z_3)$: Mercadeo dirá ante todo el proceso de producir servicios que es vital y que es trivial y no trivial, cómo va el cuadro de mandos, ante el servidor y prestador de servicios de la conciliación avalada, con los MASC.



Esquema 5. Plano de dimensiones y nexos lógicos

En el supuesto, los vectores XYZ son entonces funcionales, a este análisis de fuerzas (Cuadro 5., 5.4.1.1.1.1; 109p) al descomponer las variables en cada línea o vector de manera independiente. Valuar y hallar los % porcentuales se efectúa de igual a los elementos posteriores de cada factor. ¿Cómo generar opciones o alternativas para beneficio mutuo?



10.1.3.1.2 El mercadeo: su trilogía consiste, en que las 9P sean atendidas de manera cíclica; contribuyendo a satisfactores que sumen a la gestión total. Indagar e investigar el mercado, hasta fijar pronósticos. De los vectores aumentan entonces las matrices de repertorio que listan y describen las similitudes de los grupos focos y las pruebas, los hallazgos y la selección de los servicios en un ranking porcentual y los encuestados que han sido debidamente segmentados.

10.1.3.1.2.1 Las “P” del mercadeo

Una ecuación en red que surge de una mezcla básica de 4P donde el mix es el plan básico de mercadeo con interconexión a los 4p plus de los cuales es vital conocer sus componentes y mecanismos de DESARROLLO (al eje z) y control (en el eje Y). De orden de las ciencias auxiliares se encuentran los datos del eje X procedentes de la valuación del clima en la organización y demostrar cómo resolverlos.

10.1.3.1.2.2 Promoción, publicidad y comunicación: Mediante volantes, selección de medios y comunicación efectiva está dirigida a la secuencia de respuestas, y dar el “Good Will del Centro de Conciliación”.

10.1.3.1.2.3 Plaza: El lugar de acciones del punto de venta de servicios del CCL de Florida. Es territorial y potencial. La estimación de la demanda y sus tendencias fijan las actividades con los usuarios. El filing indica que tan flexibles y que políticas aplicar en determinados “momentos de verdad” en la prestación del servicio.



10.1.3.1.2.4 Productos, Bienes y Servicios (PByS). En los tres eventos porcentualizados del orden de sectores; familiar, comercial y propietarios de vehiculos; fijar el empaque indica en cómo es la relación de los seis impactos o blancos. Sí el cliente aumenta la tasa indica que el desempeño tiene límites más allá de los inicialmente determinados. Contar los momento de verdad mediante acciones en el punto del servicio no deben ser meros conceptos sino de igual hechos facticos del administrador y soluciones del decisor en el menor tiempo asignado.

10.1.3.1.2.5 Precio y tarifas: son fijados por el Sistema y la legalidad. Para la estimación de las tarifas del CCL de Florida se debe presupuestar cual es el costo de la prestación del servicio y cuál es el monto que la persona está dispuesto a pagar por él.

10.1.3.1.2.6 Posicionamiento: "que recuerden que existe y donde está y lo bien que se hacen las cosas aquí". Es un asunto psíquico del cual el perfil de las partes pregonará como obtener "siempre la mejor opción". Posicionar es fijar en la mente del usuario, que todo es importante, necesario y solucionable. Es necesario que se desarrolle un plan estratégico que involucre una política clara de posicionamiento para lograr que el CCL asegure su participación en el mercado.



10.1.3.1.2.7 Performance⁵¹: que rinde, y como hacer el rendimiento optimo en cada proceso observado, cada fase evaluada y quienes son directos responsables. Sí es fijado en cantidades un ranking que permita comparar en periodos pasados sí estos son a superarse o en caso contrario son extremos y deben de disminuir. Es a todo el sistema de gestión de la calidad PHVA.

10.1.3.1.2.8 Planes: concentrar el máximo de recursos escasos de manera que sea sostenibles y equilibradamente susceptibles de cambios. Cada plan es una mezcla desde las “condiciones normales” a asuntos críticos con prevalencias, pronósticos y prospectiva que indique un camino contingente o nó.

10.1.3.1.2.9 Poderamiento (empowerment): que tan cerca se encuentran todos los recursos del punto más alto, descentralizar y dirigirse hacia el mando estratégico. En la pirámide de necesidades, controles y de mecanismos del conflicto; es decir, a mayor poder de decisión mayor influencia sobre los recursos. La meta de calidad indica que todo se mide y aquello al que no se aplica no mejora”. No obstante, la competitividad depende de las personas, la tecnología y los otros recursos incluyendo los financieros que primero son productivos.

⁵¹ *Ibíd. Rendir, a partir de los indicadores; son competencias al individuo. A los procesos Desempeño. Ambos se fijan en un modelo de Gestión de la Calidad. El Parámetro de Logro es a los componentes del subsistema e cuestión. Se evalúan los factores cognoscitivos y se valúan administrativamente los sistemas como tales.*



10.1.3.1.2.10 Public Engagement (contratación y RRPP): en el correcto manejo de la comunicación; es a relaciones públicas, desde la medición de la confianza y la credibilidad de la institución; es un indicador, no solo por estar basado en percepciones, sino en comprender que “está pasando” en un momento. Contratación por Registro Público.

10.1.3.1.3 El mercado: este es el homogéneo en cuanto al hallazgo del ciclo de vida del BPS ofertado y es heterogéneo, ya que se demanda en cantidades de recursos. El justo equilibrio de estas dos fuerzas permite que los planes sean fijados en los hallazgos documentados. La factibilidad es coayudante en estos procesos.

10.1.3.1.3.1 Demanda: no son todos los habitantes; en el supuesto que es su mayor Target o mercado objetivo indica que participación se tiene. No obstante, cobertura, fijación de zonas, territorios y evento posibles para minimizar la incertidumbre ya es un argumento a favor de su determinación. Sí es en cantidades, el segmento permite descubrir alternativas de maximización.

10.1.3.1.3.2 Oferta: cuanto; a quienes y de cuales; desde cuándo y cómo se fija en términos de calidad desde la fuente primaria de los insumos básicos. Constituyese en “**el servidor y prestador de servicios,**” de tal forma que:



10.1.3.1.4 La Segmentación

P R E G U N T E S ...

¿CÓMO SON LAS PERSONAS?

¿CÚALES SON SUS NECESIDADES?

¿CUÁL ES EL MEDIO DÓNDE VIVEN?

¿CUAL ES SU NIVEL SOCIOECONÓMICO?

¿CUALES SON SUS CONSTUMBRES MAS COMUNES DE LA CIUDAD?

Responda y satisfaga según el ciclo del PHVA

10.1.3.1.5 Los “elementos y variables” de mercado local.

10.1.3.1.5.1 Grupos de Interés: Por conglomerado, fijadas desde la segmentación y en que se ha ido teniendo en cuenta, como conjunto de las variables (incluyendo el tiempo de la investigación con data no mayor a ocho años, las personas y la localidad de Florida), los métodos (administrativos y jurisdiccionales; es decir del campo jurídico como tal) y los conceptos (principalmente los de sistema mencionados, y los diversos protocolos de la conciliación sin prescindir del arbitraje que es componente de otra procesos legales) así esta matriz de tres por tres es a los grandes macroprocesos, luego son: jurídicos, económicos y familiares del que siendo conforme a sus grupos de interés, respectivos es a segmentarlos, en sus diversos componentes; ellos son:



- Comercial
 - Asuntos laborales
 - Asuntos empresariales
- Portafolio de servicio
 - Transito y transporte
- Familiares
 - Demanda por alimentos.
 - Agravios

10.1.3.2 Estudio económico: fundamenta hechos y aspectos del orden externo (macro/internacional) de micro hacia “el margen” de los recursos, pues contribuye “a dar el peso” específico según las necesidades a satisfacer. Aplica desde la búsqueda del equilibrio de los recursos hasta su maximización.

10.1.3.2.1 Factores Todo lo medible sea fija o variable; lo que no se puede medir no mejora; de aquellos, no ostensibles de medir, al menos, ser observados tales como *“los indicadores de crisis, los caminos que llevan a lo crítico”* es decir a mayor incertidumbre menor ha de ser el riesgo observable. Si es mayor, lo útil es lo óptimo. Son dependientes o independientes de los planes



10.1.3.2.2 Demográficos⁵² las personas y su idiosincrasia sin sólo fijarse en los números “a secas” de las estadísticas; *supone “lo económico para el hombre ó el hombre para lo económico”* máxime con el recurso del “medio ambiente” que está midiendo la calidad de vida (aire, ruido, agua) conforme a “la sostenibilidad y contribución positiva o negativa que determinado proceso productivo ocasiona, a la salida del proceso” así el insumo de información que el centro de conciliación maneja que efectos produce en lo externo. Que incertidumbre lleva. Qué solución fija y que regresa. En que periodos; pues son personas no triviales.

Edad: en cantidad es útil a fin de un conglomerado de análisis. Por cualidad, de género, ubicación, medida y siendo una variable de tiempo no fija permite indicar relaciones de comparación con respecto a... dígase v.gr *“de l@s niñ@s que se beneficiaron de la conciliación de Florida en el año 2010. el 15% de hogares, fué por procesos de alimentos. La meta es reducir estos asuntos en un 6% al 2012.”*

Grupo: no confundir con la socioeconómica de la estratificación. Es vital en la dinámica de la sociedad. Nótese que los “jóvenes se estigmatizan”. Ese tipo de términos genéricos pueden ser vitales a la hora de negociar conflictos sociales o asuntos que vienen de afuera más adentro del centro “es a otros términos”. Ellos son los quienes débanse afincar los “sensibles objetos de observación profesional”.

Estado de salud: ·un organismo enfermo es incomodo en la variables de tiempo, persona o lugar; sí es por diagnostico de causas o en sus síntomas, paulatina



respuesta a ellas se notará que la salud es un componente en la calidad de vida de los individuos; inclusive de los cualitativos. El barrio X, no tiene “alumbrado” es un foco de riesgos y “prevenir es mejor que curar”. No te las conjunciones, y aunque no es función determinar si la “parte” adolece de solución, fíjese en la pirámide de necesidades y reduzca el riesgo. El drogadicto está enfermo o es un crimen de “menor cuantía” que halla extraído “la plancha” de casa de la abuela...

Educación: que tanta información difiere de la formación de un grupo, de un individuo, de una de las partes; a fin, determinaciones que llevan a consecuencias fijas o “anclajes” en la negociación por poseer algún tipo de ventaja sobre la otra de las partes. El eje X. indica en “romanos” que estrategia seguir al negociar.

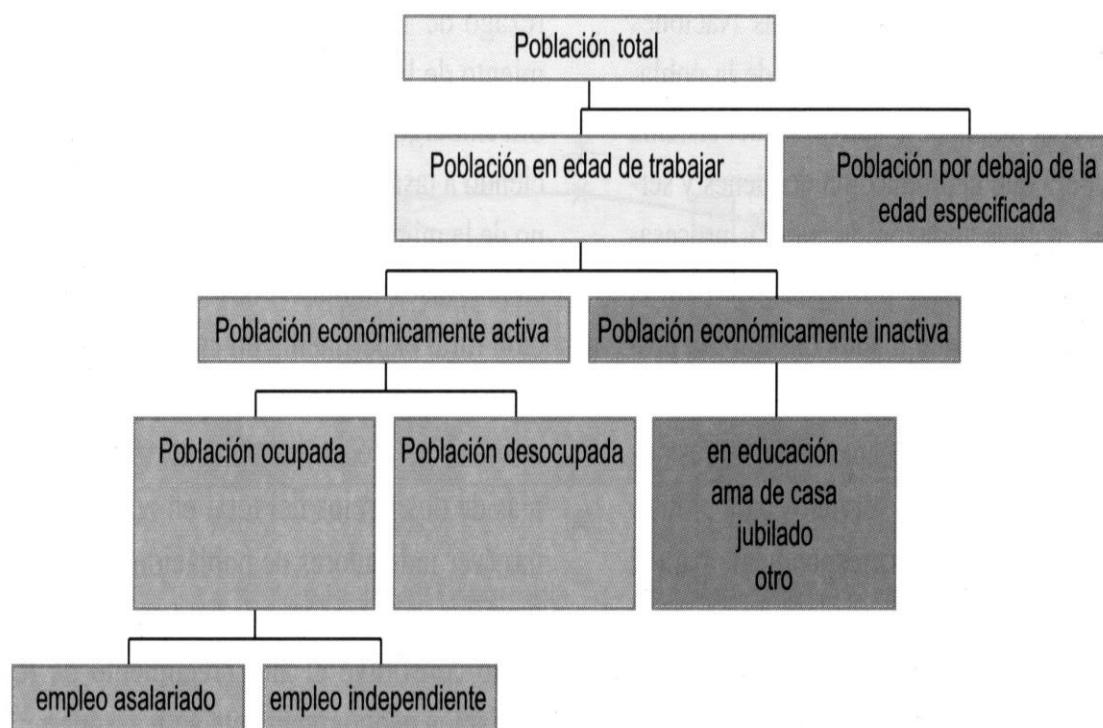
Vivienda: necesidad fundamental con fines de consolidar las percepciones que se tienen del grupo social o del estrato y las condiciones de salud vital que el/los individuo(s) sí están satisfechos o no. Nótese el periodo interpolitico y el posterior de un periodo determinado de observación y compárese con los indicadores de confianza en la localidad y asegure el proceso con mecanismos de data.

PIB: es un indicador difícil de calcular a menos que existan datos concretos; si se infiere del nacional o del departamental, asegúrese del uso de una estadística cercana a la idiosincrasia. V.gr los “canjes” o “mingas” de los caucanos difiere de las transacciones de la “bolsa de Occidente” de los empresarios vallecaucanos que gozan de tener empresas sede o sucursales en el Cauca. El decir, no es a lo referente numérico, sino que implicancias, tienen las cualidades de este factor en el momento de fijar acciones que en conjunto fueron determinadas en el estudio. Se trata de hacer útil, al máximo, de los elementos mínimos que de ella como insumo de entrada se posea. A la salida de la misma contribuye, aporta o no.



Empleo: compararse “con la edad productiva” en un periodo determinado “bajo XYZ circunstancias o hechos” fija en el estudio “características” no triviales observables; y de los triviales, que tanto fijan respuestas que el estado, los políticos, las empresas “suplieron o no llegaron”. Las metas sociales “incompletas” o “no alcanzadas” son conducentes a NBI pues el ciclo económico que depende y según el grupo poblacional, por genero, lugares e incluso los sectores “deprimidos, marginales” o los “empresarios” contribuyeron en “Dos ($P_x = 2$) empleos según la cantidad de empresas que existen en la zona A”

Esquema 7. La población en edad de trabajar



Fuente: R.Husmanns, F.Mehran, V.Verma: Encuestas de población económicamente activa, empleo, desempleo y subempleo, Manu sobre conceptos y métodos, OIT, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid, 1990.



Para determinar la población disponible para trabajar en un período determinado, los países tienen que precisar, para fines de medición, la edad a partir de la cual la población se considera como tal. Las Naciones Unidas recomiendan que este límite no sea por debajo de 15 años, edad usualmente considerada como el término de la educación obligatoria. En los países en los cuales se observa empíricamente una participación importante de jóvenes por debajo de los 15 años de edad en actividades económicas, conviene precisar una edad límite más baja. De hecho en los países andinos, se mide la población en edad de trabajar a partir de los 12 años en Colombia (en las áreas urbanas, y 10 años en las áreas rurales), de los 14 años en Perú, de los 15 años en Venezuela, de los 10 años en Ecuador y en Bolivia. En general no existe límite de edad superior. Para facilitar las comparaciones internacionales, conviene además desagregar los grupos de edad hasta los 14 años, y a partir de los 15 años (por ejemplo 15-24 años, 25-54 años, 55 y más) dado que una mayoría de países define la población en edad de trabajar a partir de los 15 años Valga una aclaración en cuanto al uso de los conceptos de oferta y demanda de trabajo y de empleo. El trabajo es un insumo para la producción, por lo tanto la oferta de trabajo se refiere a la mano de obra disponible para trabajar y la demanda de trabajo es la de las empresas. El empleo se refiere a la utilización de un recurso humano en la producción. Las empresas demandan trabajo y ofrecen empleo, mientras las personas ofrecen su trabajo y demandan un empleo. Fuente DANE

10.1.3.2.2.1 Población cuantos son, como viven, de que se alimentan, como obtienen sus recursos son un “caldo de cultivo” a que haya más o menores asuntos por atender en el centro de conciliación de Florida. Así, Los habitantes de la zona “roja” del municipio tienen agua y los “campesinos” de “quebrada abajo” no ha resuelto el asunto de “terrenos” de cultivo porque no les ha llegado el subsidio de vivienda rural “fijado en \$5.600.000” para cada uno; mientras que el alcalde la semana pasada “manifestó” que se hacen los tramites “con Pablus Gallinazus” nuevo candidato “a la duma”. Nótese la lingüística, el fraccionamiento del problema cada uno en su dimensión, nivel, grado, capacidad de solución. Ese “leer entre línea el momento histórico” u “observar, que es lo que pasa aquí”. Son estudiados de manera neutral. Cada uno sigue su vía de necesidades a satisfacer; medios, métodos y conductas por alcanzar.



Rural: Proviene o no los elementos de proveer a las sociedad de insumos necesarios y básicos. Sí el indicador de NBI oscila entre la pirámide de necesidades observarán nuevas conductas sociales hacia el conflicto de intereses no determinados sin por la capacidad de un sociólogo. Es decir, otro componente.

Urbana: clasificación aleatoria que permite indicar, no hacia la procedencia, sino a que contribuye, tal o cual aporte que un individuo de edad productiva o finalizó el 5º de bachillerato; ya de por sí fija una idea de la dimensión del problema que además solucionó “por antecedentes” y que “X” problemática aumento.

Pública: como sector productivo o clase de acciones que ejerció a la persona tal o al “grupo” tal. Es razonable, en la medida de la difícil determinación “soy un desplazado del conflicto y el estado está en la obligación de velar por mí”. Si la solución es a un individuo determinar cuántos son “los que deambulan” en la plaza

Privada: sector complejo y afirmativo del emprendimiento y capacidad de respuestas de la sociedad. Al menos, en teoría del goce de mayor indicador de confianza y credibilidad. Limitado acceso a factores de producción; sin embargo, “es la entrada y salida de innumerables insumos que se producen. Determinan las m de música, medios, y moda de la población joven del país en un periodo fijo.



10.1.3.2.3 Aspectos sociales: Las necesidades Básicas Insatisfechas NBI vienen siendo medidas, a reemplazo por coeficientes económicos más eficientes es el caso de Ginni. La economía solidaria que está fijando criterios de sostenibilidad viene ejerciendo cambios positivos en la manera de consumir y usar los recursos; es el caso, del medio ambiente. *“Sí se notan, los términos no se exime que los campesinos de “quebrada abajo” tengan o no tengan razón en sus argumentos `puede ser` más importante que “no hayan sido, girado los subsidios de vivienda” porque el indicador de “corrupción” es más bajo “y el de confianza y credibilidad” de la clase política es superior” puesto que un estudio menciona, que “disminuyó, la criminalidad” en Florida “el 9 de Abril de 1.948. y lo vamos a actualizar a 2019.”*





CREITO FOTOGRAFICO No1

BIBLIOGRAFIA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

FISHER, Roger; URY William y PATTON Bruce., *Si...¡de acuerdo! Como Negociar sin Ceder*. Grupo Editorial Norma. <http://www.norma.com> Traducción Eloíssa Vasco Montoya y Adriana de Hassan. 225p

FLINT BLANCK, Pinkas. *La negociación empresarial*. Santiago de Cali. Publiadco. 1992 370p

HESSEN, J. *Teoría del conocimiento* Editorial Unión Ltda. Bogotá D.C-Colombia. 134p. ISBN 958-8099-78-1

KRANENBURG R. *Teoría Política*. Fondo de Cultura de México. 260p

LOPEZ LEORZA, MIGUEL. *Casos Aplicables en Políticas Empresariales*. Santiago de Cali. Publiadco. 1995.168p

MENDEZ Álvarez, Carlos Eduardo. *Metodología: Diseño y Desarrollo del proceso de investigación*. Bogotá D.E Colombia. McGRAW-HILL. 2001. 248p

ISBN 958-41-02036

MOODY. Paul E. *Toma de Decisiones Gerenciales*. Bogotá, Colombia. McGRAW-HILL. 1991. 232p. DECISION MAKING. Proven Methods for Better Decisions. ISBN 0-07-042881-6 Traducción: Silvia Gómez Jaramillo. ISBN 958-600-064-8.

OSGOOD, WILLIAN R. "Bases del Éxito en la Gerencia de empresas". Bogotá D.E. Colombia. Norma. 1984. ISBN 84-8276-392-X

VARÓN PALOMINO, Juan Carlos. *Conciliación y Arbitraje: evolución de la legislación sobre Conciliación*. Bogotá. D.E. Colombia. 1993. 36p.



VARÓN PALOMINO, Juan Carlos. Conciliación y Arbitraje: *Conceptos Básicos sobre Conciliación*. Bogotá. D.E. Colombia. 1993. 19p.

ILPES INSTITUTO LATINOAMERICANO DE PLANIFICACIÓN ECONOMICA Y SOCIAL. *Guía Para la Presentación de Proyectos*. Bogotá, D.E Colombia. 1982. 232p ISBN 968-53-140-8

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. *Papel: formatos*. Bogotá. D.E Colombia. ICONTEC, 2009. 5p.

CONSULTA

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Santafé de Bogota, DC. El Pentágono Editores. 1992.

COBO BEJARANO, Héctor León. *ABCdario de Metodología y Normas Técnicas*. Santiago de Cali. 2007. 59p



TEXTO:

LEXIS/22.VOX Diccionario Enciclopédico Círculo de lectores. Barcelona., España. ISBN 84-226-0781-6 Tomos Var.

EL GRAN LIBRO DE COLOMBIA. Tomo III. Circulo de Lectores. Deposito legal B. 4968-1984. Printed in Spain. 1984., Vision de >Una literature< por Alfonzo Gómez Valderrama. Item 24 Literatura.

VIRTUAL

Microsoft ® Encarta ® 2008. © 1993-2007 Microsoft Corporation. Reservados Todos los derechos. DRA. Método de fuentes (Microsoft Student Enciclopedia Virtual ENCARTA Premium actualizada a 31 Diciembre de 2009 e indexado de texto Copy Righ modalidad: “sombrear, solver, copiar a archivo en formato Word; copiar <control + C> ” + >menú de dialogo: del Texto Seleccionado (aceptar) + pegar (criterios de contenido no anexos).

Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Florida – Valle del Cauca Publicado en la página web, por el Concejo Municipal en el Acuerdo municipal N° 381 de Julio 01 de 2008. “POR EL CUAL SE ADOPTA PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE FLORIDA 2008 -2011” FLORIDA MAS HUMANA, Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.” CODECO (Páginas: 180) formato PDF. República de Colombia. Departamento Del Valle del Cauca. Alcalde del Municipio de Florida SALVADOR RODRIGUEZ MACHADO ALCALDE MUNICIPAL” FLORIDA, JUNIO 17 DE 2008

CIBERGRAFIA

Cámara de Comercio, Palmira Valle. Asuntos Susceptibles de Conciliar. {Online}. Available from Internet:

<[http: // www.Camaradecomercio.gov. Co](http://www.Camaradecomercio.gov.Co)>.

Ministerio Interior y Justicia. Conciliación. {Online}. Colombia. Avallarle from Internet y Link de apoyo:...

<[http: // www.conciliacion.gov.co](http://www.conciliacion.gov.co) > ,

<[http: //www.conflicto.gov.co](http://www.conflicto.gov.co)>

<[http: //www.masc.gov.co](http://www.masc.gov.co)

<<http://www.mediacion.gov.co> >

Investigación exploratoria Available from Internet:

<[http: // www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com) >.

Metodología de la investigación Available from Internet: <[http: // www.fisterra.com](http://www.fisterra.com)>.

Normatividad de Conciliación {Online}. Palmira (Valle). Cámara de Comercio, Palmira V. Available from Internet:

<[http: // www.Camaradecomercio.gov. Co](http://www.Camaradecomercio.gov.Co)>.



Requisitos de Procedibilidad {Online}. Palmira (Valle): Cámara de Comercio, Palmira V. Available from Internet: www.ccpalmira.org.co.

E-mail:

Profesional Universitario en Administración de Empresas. USC. Universidad Santiago de Cali. dacaluifer@gmail.com

Profesional Harvey Peña Sandoval. Conciliador y Facilitador harbeycapacita@yahoo.es

Graduando. Kevin Andrés Zavala Urrea. Kevinzavala1@hotmail.com

Graduando. John Camilo Ceballos Henao. osiris_48@hotmail.com

Origen: INFORME DE GESTION: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo República de Colombia. Oficina de Estudios Económicos; obtenido a fuente secundaria emitido vía e-mail: <http://s3.amazonaws.com/ppt-download/informeeconmicojunio09-090811152954-phpapp02.pdf?Signature=g0RTj%2FiKQXYAnoR%2FTdjqm0wtOeo%3D&Expires=1271352879&AWSAccessKeyId=AKIAJLJT267DEGKZDHEQ>



GLOSARIO ADMINISTRATIVO DEL CONTENIDO

ACTITUD. Reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien, que se manifiesta en nuestras creencias, sentimientos o conducta proyectada.

ADHOCRACIA. Estructura caracterizada por su escasa complejidad, formalismo y centralismo.

ADMINISTRACION. Disciplina cuyo objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad y calidad.

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL. Proceso mediante el que la organización obtiene, elaborar y utiliza información acerca de sus actuaciones pasadas, para el logro de metas futuras.

AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS. El análisis de las políticas y prácticas de personal de una organización, evaluación de su funcionamiento actual, seguida de recomendaciones para el mejoramiento.

AUTOEFICACIA. Convicción de que uno puede actuar adecuadamente en una situación. Se compone de tres dimensiones: magnitud, intensidad y generalidad.

BENCHMARKING DE PROCESOS. Técnica de administración estratégica, para la búsqueda continúa de las mejores prácticas de negocio y, aplicarlas a empresas o instituciones.

BUROCRACIA. Diseño de las organizaciones que se basa en la especialización del trabajo, una jerarquía de autoridad específica, un conjunto formal de reglas y procedimientos, y criterios rígidos de promoción y selección.

CALIDAD. Aquellas características del producto que responden a las necesidades del cliente.

CAMBIO ORGANIZATIVO. Proceso creador e innovador sostenido en el tiempo que afecta la configuración de la propia organización.

CARGO. Conjunto de tareas y responsabilidades que constituyen el trabajo asignado a un solo empleado.



CIRCULOS DE CALIDAD. Comités sobre la calidad de los productos-servicios, formados tanto por trabajadores como por gerentes.

CLIMA ORGANIZACIONAL. Concepto que se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones.

COHESION. Fuerza de los deseos de los integrantes para permanecer en el grupo y su compromiso dentro del mismo.

COMPETENCIAS. Son características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.



COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Estudio de los individuos y de los grupos dentro del ámbito de la organización.

CONFIABILIDAD. Método de medición cualitativa que sugiere que los mismos datos deben ser observados cada vez que se realiza una observación del mismo fenómeno.

CONTRALORIA. Función del área financiera de la empresa que se dedica a obtener, custodiar y manejar la información necesaria para el control del dinero y otros recursos.

CULTURA ORGANIZACIONAL. Conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten y aceptan los miembros de una organización.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL. Conjunto de valores, visiones, conceptos y técnicas orientadas a apoyar el cambio planificado en organizaciones.

DIAGNOSTICO. Etapa de la consultoría en la cual se describe, sin evaluarse, la situación actual de una organización, de un grupo o de una persona.

DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO. Diagrama usado para organizar y mostrar, en forma pictórica, las posibles causas de un problema o circunstancia. También llamado diagrama de espina de pescado y diagrama de Ishikawa.

DIAGRAMA DE PARETO. Gráfica que organiza elementos en el orden descendiente de sus frecuencias, histograma.

DOWNSIZING. Reducir de tamaño la estructura organizativa de una empresa.

ECONOMIA DE ESCALA. Disminución de costos producida por el aumento del volumen. A mayor cantidad de unidades producidas, menor costo por unidad. **EFECTO DE HALO.** Situación que se da cuando el entrevistador permite que una característica singular destacada domine el juicio sobre los demás rasgos. Formarse una impresión general de una persona con base en una sola característica.

EFICACIA. Capacidad para determinar los objetivos adecuados “hacer lo indicado”

EFICAZ. Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.

EFICIENCIA. Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. “hacer las cosas bien”.

EMPOWERMENT. Proceso estratégico que mejorará la efectividad y el desempeño en las organizaciones.

EMPRENDEDOR. El iniciador de una nueva empresa o una organización nueva para esa empresa.

ENTORNO. Conjunto de elementos que rodean a una organización.

ESTRATEGIA. Esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir. Es la manera de organizar los recursos.



ESTRES. Estado físico y mental causado por una amenaza percibida de peligro (físico o emocional) y la presión para eliminarla.

ESTRUCTURA MATRICIAL. Estructura de la organización en la que cada empleado depende tanto de un gerente funcional, como de un gerente de proyecto. Busca la mayor integración de recursos especializados.

ESTUDIO DE MERCADO. Es el diseño, recolección y análisis sistemático de información con relación a las características de un mercado específico.

ETICA. Principios que distinguen al comportamiento correcto del incorrecto.

EVALUACION DE DESEMPEÑO. Acción sistemática de evaluar la conducta y el trabajo de una persona en relación a sus responsabilidades.

EXPERIENCIA EMPIRICA. Experiencia que se adquiere a través de la labor, sin utilizar conocimientos teóricos o técnicos. Se adquiere utilizando el sistema de prueba y error.

GERENTE. Personal de una organización que tiene autoridad para tomar decisiones que comprometen a la misma.

HIPOTESIS. Proposición comparable que describe la relación que puede existir entre dos eventos

HOLDING. Forma de organización en la cual una empresa matriz, es la dueña de las acciones de sus subsidiarias.

INFLACION. Aumento continuo y sostenido del nivel general de precios de la economía.

INTEGRACION ORGANIZACIONAL. Logro de la unidad de esfuerzos entre las distintas unidades e individuos mediante liderazgo y planificación.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL. Simulación de los procesos de la inteligencia humana en sistemas computarizados.

JOINT VENTURE. Empresa cuyos accionistas son dos o más firmas independientes que entran en sociedad para un fin determinado.

LIDERAZGO. Proceso que ayuda a dirigir y movilizar personas y/o ideas.

MEDIO AMBIENTE. Contexto físico y social en el que funciona un sistema (organización, persona, o grupo).

MEJORAMIENTO CONTINUO. Patrón estable de actividad colectiva mediante la cual la organización genera y modifica sistemáticamente sus rutinas de operación en busca de una mejora en su efectividad.

MISION. Propósito, finalidad que persigue en forma permanente o semipermanente una organización, un área o un departamento. Razón de ser de una organización.

MODELO. Abstracción de la realidad; representación simplificada de algunos fenómenos del mundo real.



NECESIDAD DE LOGROS. Estado psicológico o inclinación de una persona que le induce a obtener resultados exitosos.

NEGOCIACION. Proceso interactivo mediante el cual, dos o más actores en una situación de interdependencia y con intereses en conflicto, buscan maximizar sus beneficios individuales a través de un acuerdo.

NORMA ISO-9000. Norma Venezolana aprobada por COVENIN el 24 de enero de 1990, la cual contempla un método cuantitativo para determinar la capacidad de una empresa para fabricar en forma constante productos de calidad.

NORMAS. Reglas para la conducta aceptada y esperada. Estándares de conducta aceptables en un grupo y compartidos por todos sus miembros.

ORGANIGRAMA. Gráfico de la estructura formal de una organización, señala los diferentes cargos, departamentos, jerarquía y relaciones de apoyo y dependencia que existe entre ellos.

ORGANIZACIÓN. Es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en ambiente dinámico.

OUTSOURCING. Mejorar la competencia contratando servicios de otras empresas especializadas en procesos no ligados directamente con la naturaleza del negocio.

PARADIGMA. Es un modelo o esquema fundamental que organiza nuestras opiniones con respecto a algún tema en particular

PERCEPCION. Proceso mental y cognitivo que nos capacita para interpretar y comprender lo que nos rodea. Proceso por el que el individuo organiza una información abundante (estímulos) de acuerdo a pautas significativas.

PODER. La habilidad para castigar o recompensar sin autoridad. Capacidad de afectar al comportamiento de otras personas, con o sin su consentimiento.

POLITICAS. Guías para orientar la acción; criterios o lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez en el ambiente de una organización.

PROCESO. Serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo.

PRODUCTIVIDAD. Medida del rendimiento que influye la eficacia y la eficiencia.

PRODUCTO. Es la salida de cualquier proceso.

PRUEBA “t”. Prueba estadística para evaluar si dos grupos difieren entre sí de manera significativa respecto a sus promedios aritméticos.

PYME: Siglas de pequeña y mediana empresa.

QUINESIA. Estudio formal de los movimientos corporales.



R S E. Obligación ética, de la empresa hacia la sociedad en conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haberle sido causados a ésta en sus personas, en su ambiente o en su patrimonio común por la actividad de la empresa.

ROL. Una serie de patrones esperados de conducta atribuidos a quien ocupa una posición dada en una unidad social.

RUTA CRÍTICA. Ruta más larga en una red de PERT, desde el suceso de inicio hasta el suceso final de la red.

SINERGIA. Situación donde el todo es mayor que las partes. Suma total de la energía que puede ofrecer un grupo cualquiera.

SOCIALIZACION. Proceso que adapta a los trabajadores a la cultura organizacional. Actividades emprendidas por la organización para integrar los propósitos de la organización y del individuo.

SPSS. Paquete estadístico para Ciencias Sociales desarrollado en la Universidad de Chicago.

TECNOLOGIA. La forma en que la organización convierte insumos en bienes o servicios.

TELETRABAJO. Utilización de las telecomunicaciones para trabajar fuera del lugar tradicional de trabajo, por lo general desde el hogar.

TEORIA. Es una explicación sistemática de los hechos que son observados y leyes relacionadas con un particular aspecto de la vida.

TORMENTA DE IDEAS. Técnica que promueve la creatividad fomentando la generación de ideas por medio de la discusión no crítica.

UNIDAD DE MANDO. Principio de administración que establece que cada supervisado debe informar sólo a un supervisor.

VALENCIA. Intensidad de la preferencia de una persona por un resultado en especial.

VALIDEZ. El grado en que las investigaciones miden de hecho lo que dicen estar cuantificando.

VALORES. Conjunto de convicciones perdurables que posee una persona; el tipo de conducta que les acompaña, y la importancia de las convicciones para esa persona.

VARIANZA. Fluctuación promedio de un determinado valor de la población dada.



ANEXOS



Cuadro 12 Matriz¹⁰⁴ de los Indicadores de necesidades vs satisfactores sociales en la localidad

NECESIDADES EXISTENCIALES NECESIDADES PRIMARIAS	PERSONA(S)	FAMILIA(X,Y)
SUBSISTENCIA	(1) desempleo, escasas campañas de prevención, alto costo de vida, mala distribución del salario	(2) desempleo, Drogadicción, situación del as madres cabeza de hogar
PROTECCIÓN	(3) inseguridad, violencia, falta de atención en salud, desconocimiento de la importancia de la salud	(4) desempleo, inseguridad, abandono, abuso sexual, acceso a campañas, falta de comunicación entre los padres
AFECTO	(5) desintegración familiar, autoritarismo, agresividad, incomunicación, stress, marginamiento	(6) separación, falta de tiempo, padre(s) ausente(s) e irresponsable(s).
CONOCIMIENTO	(7) falta de escuelas, baja calidad educativa, alto costo de vida, apatía, falta de recursos y de estímulos	(8) bajo nivel cultural, bajos recursos económicos, apatía, poca colaboración de los padres, desorientación de l@s niñ@s
PARTICIPACIÓN	(9) autoritarismo, indiferencia, discriminación	(10) autoritarismo, timidez, poco interés, falta de colaboración en la educación de l@s hij@s (demanda por alimentos)
RECREACIÓN	(11) faltan espacios, inadecuado manejo de los espacios, faltan programas, inseguridad, desconocimiento de las importancia de recrearse	(12) escasos recursos económicos, falta de espacios, hacinamiento, carencias de parques
CREATIVIDAD	(13) autoritarismo, libertad coaccionada, falta de oportunidades y de estímulos	(14) falta de capacitación, indiferencia, motivación, falta de ingenio para mejorar los ingresos económicos
LIBERTAD	(15) fallas en la democracia, baja autoestima, temor, desconocimiento de la importancia de la libertad	(16) inquilinatos, promiscuidad, abuso sexual, drogadicción, l@s niñ@s se quedan sólo mucho tiempo
IDENTIDAD	(17) imposición de valores, emigración forzada, falta de promoción cultural y de formación	(18) autoritarismo, baja autoestima, familias desorientadas y sin proyectos
TRASCENDENCIA	(19) fallas en la libertad, calidad educativa, falta de democracia real	(20) copia de imágenes erradas, falta de sensibilización, en l@s niñ@s permanecen muchos tiempos solos.

104 Fuente de la matriz. Programa EDUPAR CODES. Inspirado en “Desarrollo a Escala Humana.” Cepaur. Manfred Max-Neef y Colaboradores; citado por dacaluifer@gmail.com en Escuela de Gobierno para el sector solidario



A continuación el facsímil de la web de la alcaldía de Florida. Se supone que toda información debe contener unidades mínimas o data fija o variable. El análisis lleva a conducentes afirmaciones no críticas sino como Unidades Básicas Observadas. %, tiempos, información, básica, y logos.

Principio del formulario 3.0 inicio mapa del sitio ayuda glosario Idioma |

Final del formulario



Florida *Florida más Humana!!!*



SITIO OFICIAL DE FLORIDA EN VALLE, COLOMBIA

- 1) Comuníquese con la Alcaldía
- 2) Quejas y reclamos
- 3) Inscríbase
- 4) Preguntas frecuentes
- 5) Foros

12 Participación ciudadana

- 13 Anuncios de Rendición de cuentas a la Ciudadanía
- 14 Cumplimiento de metas
- 15 Informes a la ciudadanía
- 16 Informes al Concejo
- 17 Informes de gestión para Gobierno en Línea
- 18 Rendición de cuentas para los ODMs



Nosotros publicamos en el
Portal Único de
Contratación de
Colombia
www.CONTRATOS.gov.co



INTERNET PARA
LA RENDICIÓN
DE CUENTAS



FORMULARIO ÚNICO TERRITORIAL



Está en: Inicio > Rendición de cuentas > Cumplimiento de metas



10.1.3.2.4 Cumplimiento de metas

PLAN DECENAL DE EDUCACIÓN

- Reducir la pobreza, medida con subsidios, a 15% (hoy está en 45%).

Línea de base

Meta final

Metas parciales

Indicador:

Fórmula:

Resultado del indicador:

Fecha de elaboración del indicador: de

- 100% de los bachilleres de ciudades capitales bilingües (hoy 2,6% en Bogotá).

Línea de base

Meta final

Metas parciales

Indicador:

Fórmula:

Resultado del indicador:

Fecha de elaboración del indicador: de

- Reducir la tasa de desempleo a 5,0% (en 2004, la tasa promedio fue 13,6%).

Línea de base

Meta final

Metas parciales

Indicador:

Fórmula:

Resultado del indicador:

Fecha de elaboración del indicador: de

VISIÓN COLOMBIA 2019 No se han registrado metas. volver

Contáctenos

- **Teléfono:** (57) (2) 2642826-2642294 - **Fax:** (57) (2) 2642294 - **Correo electrónico:** contactenos@florida-valle.gov.co - **Dirección:** calle 10 con carrera 20 esquina Parque Principal. -

Horario de atención: 8:00 a 12:00 am y de 2:00 a 6:00 pm de Lunes a Viernes

Condiciones de uso de la información

Sitio desarrollado en el marco de la Estrategia de **Gobierno En Línea del orden Territorial (GELT)** que implementa el Programa Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el apoyo del proyecto Internet para la Rendición de Cuentas (IPRC) de Transparencia por Colombia en asocio con Colnodo y con el apoyo de USAID, Cooperación Técnica Alemana para el Desarrollo - GTZ GmbH y la Federación Colombiana de Municipios.



- No están actualizados todos los componentes
- Los valores numéricos no se cita la fuente generadora.
- No fija el documento o estudio objeto de mención.
- No se determinan antecedentes y consecuentes.
- Se pregunta usted: ¿Qué efectos causa “colgar estos datos?”

Estas cuatro razones son una muestra del “efecto de la información” sobre quien la toma como fuente sin darle el tratamiento adecuado.

Gestión Administrativa del riesgo elaborada es minimizar los efectos contrarios o de feedback que una organización en la modalidad de indicadores.

“Una acción es lo que desea mostrar y otro es el efecto considerado o consecuente, cuando se afirma que la acción inicial desde adentro “está mal medida, diseñada o quien la uso”, con qué fines hacia afuera de la organización.

El concepto de riesgo crece al orden de RESO o responsabilidad social de la información su causa, origen, tratamiento, gestión y sistematización del principal insumo del presente siglo.

Las web requieren de mantenimiento y actualización permanente.

10.1.4 Estudio técnico y Administrativo:

Ante este subsistema del proceso administrativo importantes la producción primero y el talento humano al segundo. El 3er nexa (ver 256p) vital en ambos

El no trivial humano externo condiciona las variables por períodos de tiempo al aumentar los conflictos de interés. Los triviales recursos 5M y el financiero se afecta entre los ciclos de entrada y salida de las P de marketing: Factor político

10.1.4.1 Asuntos administrativos



Escindir del proceso formal de los abogados en su empírea acción jurídica hasta las decisiones o “fallos” contrastando, las acciones del administrador.

10.1.4.2 El proceso administrativo

Se sustenta que:

Cuadro 13. Las Fases Administrativas vs la Matriz DOFA				
Centro de Conciliación	Debilidades	Oportunidades	Fortalezas	Amenazas
Plan y Control de Indicadores a hechos y aspectos específicos	No posee un sistema de control interno	Una excelente demanda de NBI, vs Segmentos de la población buscando ser satisfechos por el servicio incluyendo profesionales independientes con Competencias y en función de la calidad.	La oficina o centro de conciliación estaría en funcionamiento de manera cómoda y cumple con los requisitos requeridos. Cuenta con un excelente grupo de profesionales especializados y de talentos humanos. Instalaciones propias	Competencia desleal de centros sin avalar o sin control

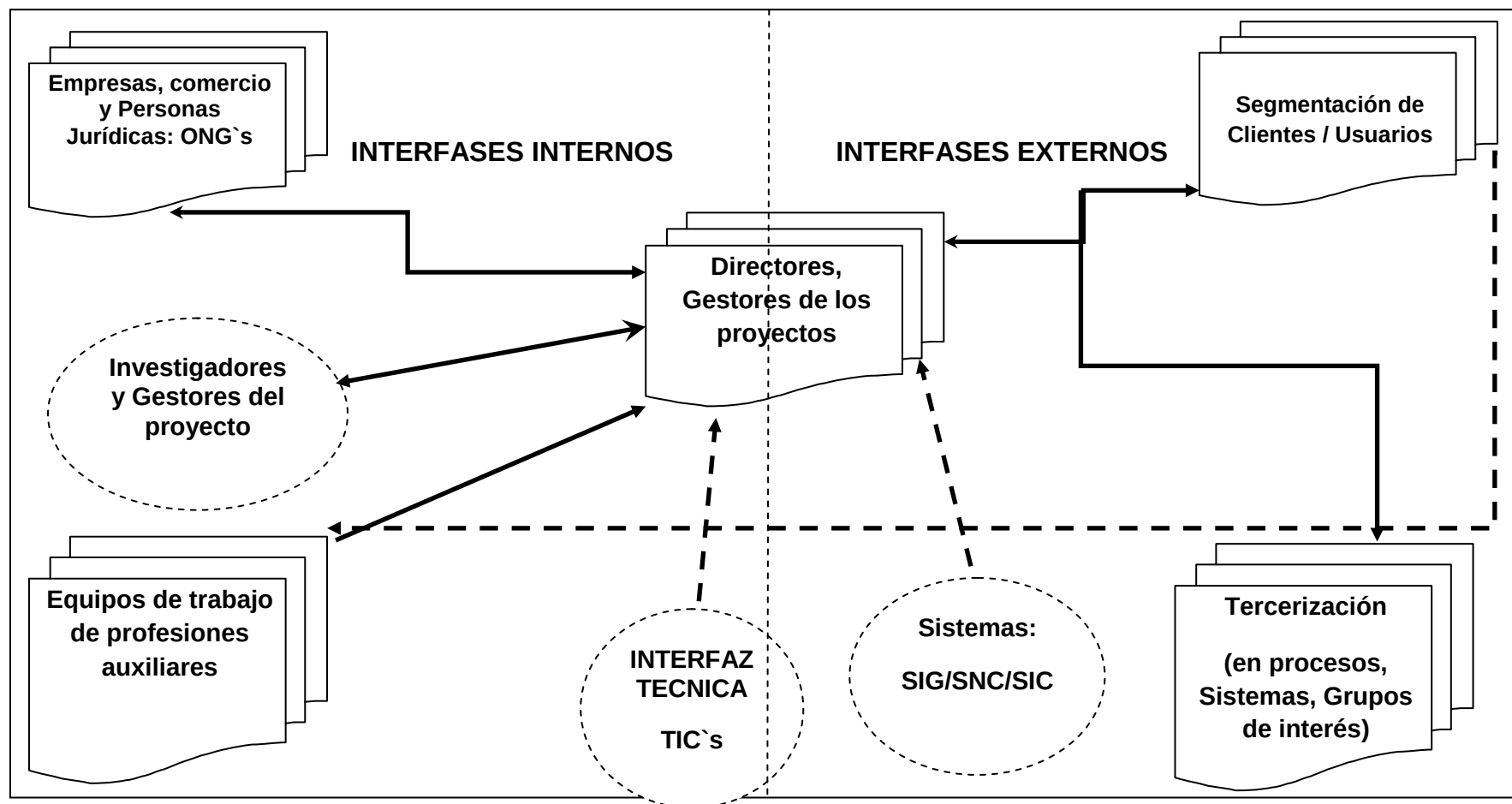
Gestión acerca de las 4 M de los recursos y financiero	No tener control administrativo eficiencia en lo financiero		Un excelente conocimiento detallado de sus protocolos. antes los usuarios o	
--	---	--	--	--



			clientes tanto los minoristas comerciales como las tiendas o mayoristas supermercados Tener blanco e impactos que le dan posicionamiento en el mercado	
Coordinación entre los 3 SISTEMAS, la NEGOCIACIÓN del conflicto Y tramites de la CONCILIACION	La competencia (administración pública no cuenta con el proceso adelantado)	Poder usar la tecnología	Capacidad de innovación de productos nuevos como el diseño llamativo, empaques novedosos, prácticos y tecnología	
Decisores, protocolos y Documentación	No tener manual de habilidades, competencias o de funciones y reglamento interno		Precios, tarifas, costos y gastos son bajos con respecto al tiempo en solucionar un problema. Puntualidad, seguridad en las negociaciones.	La malversación de fondos por carencias en información
Métodos jurídicos, psicológicos, flujogramas, procedimientos			Buenos profesionales, neutrales y seguros proveedores de MASC	
SIC, SNC, MECI procesos de oficina y archivo			Cuenta con el uso, fuente, ingresos y salidas o egresos. Excelente el proceso y la calidad en los mismos.	



11.2 Implementación del proyecto y sus interfaces: consta de los siguientes ocho (8) componentes. *Esquema 8.*





Esquema 7. Interfaces en la implementación.



10.2.1 El proceso: identificar las interfaces previas a cada proceso contribuye a la diferenciación de los hechos. Todo proceso o bien consta de fases, etapas, o más amplias son los ciclos a consecuencia de leyes o postulados superiores

10.2.2 Factores de la Implementación: sí es desde el final continuo, al proceso de control. El MECI es Sistematizado. Consta de subsistemas, sus componentes y elementos. Surge del plan y se revitaliza durante periodos dados de tiempo. Su implementación es del orden técnico, tecnológico, lo financiero y la plataforma considerando asuntos de software aplicativos. De manera procedimental es los métodos administrativos con aplicaciones de interfaces. Tanto en el proyecto como durante la gestión; es decir es permanente y durable en función del tiempo.



10.2.3 Indicadores: son razones lógicas indicadas en porcentual %

Cuadro 20.1 Razones de los indicadores básicos.

Número de contratos	Número de atenciones del día:
Número de Empleados.	Número de Máquinas
Tiempo Mínimo de Atención por usuario T=horas v.gr	Según la fase del proceso
Según el grado de dificultad	Según el proceso previo
Según los requisitos de proceso.	Según el Costo del proceso
El estándar de costo de proceso es %	El estándar del proceso se mide en días, meses, horas.
El proceso está en la etapa de... y deber sí y sólo sí cumplir el restrictivo de.	El costo total del proceso es: Σ
Los márgenes de error mínimos se pueden considerar en	Sólo que usted/ell@s/aquell@s, de l@s cuales: "cumplan el restrictivo XY"

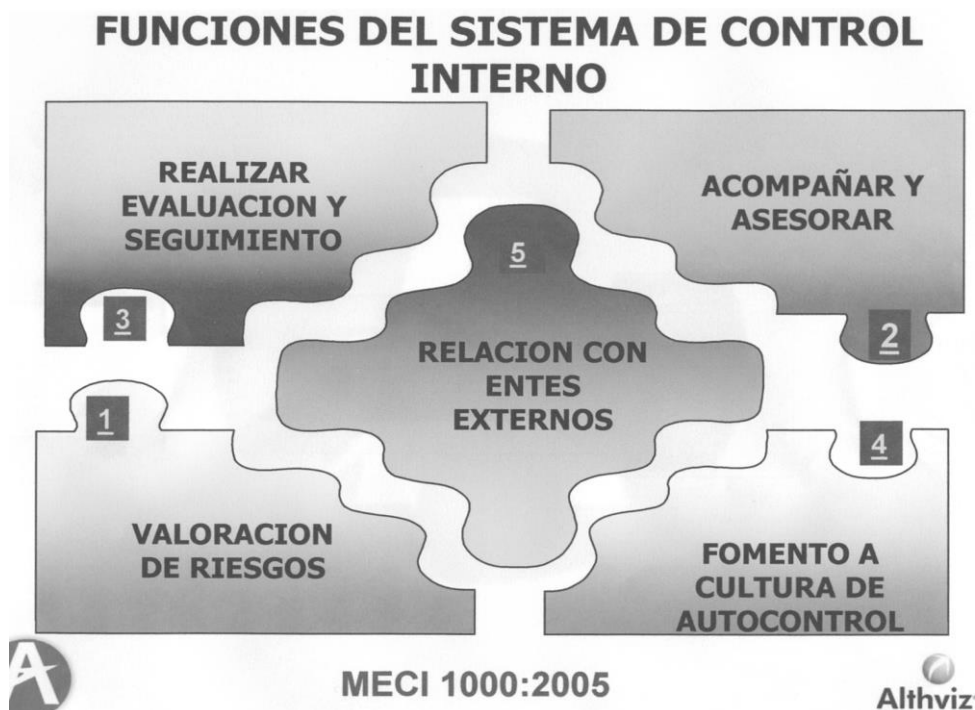
Fuente los autores 2010

Sí es al numerador o a denominador. La razón proporcional es siempre en un 100% es decir "del ciento por cien" su porcentaje ciñe al %. Las combinaciones y permutaciones que estas proposiciones indican que al dividir una fracción en otra la ecuación se torna procedimental. Es fuerza de análisis al concentrar los términos a unidades de "cuantos".



10.2.3.1 indicadores del MAI Medio Ambiente Interno

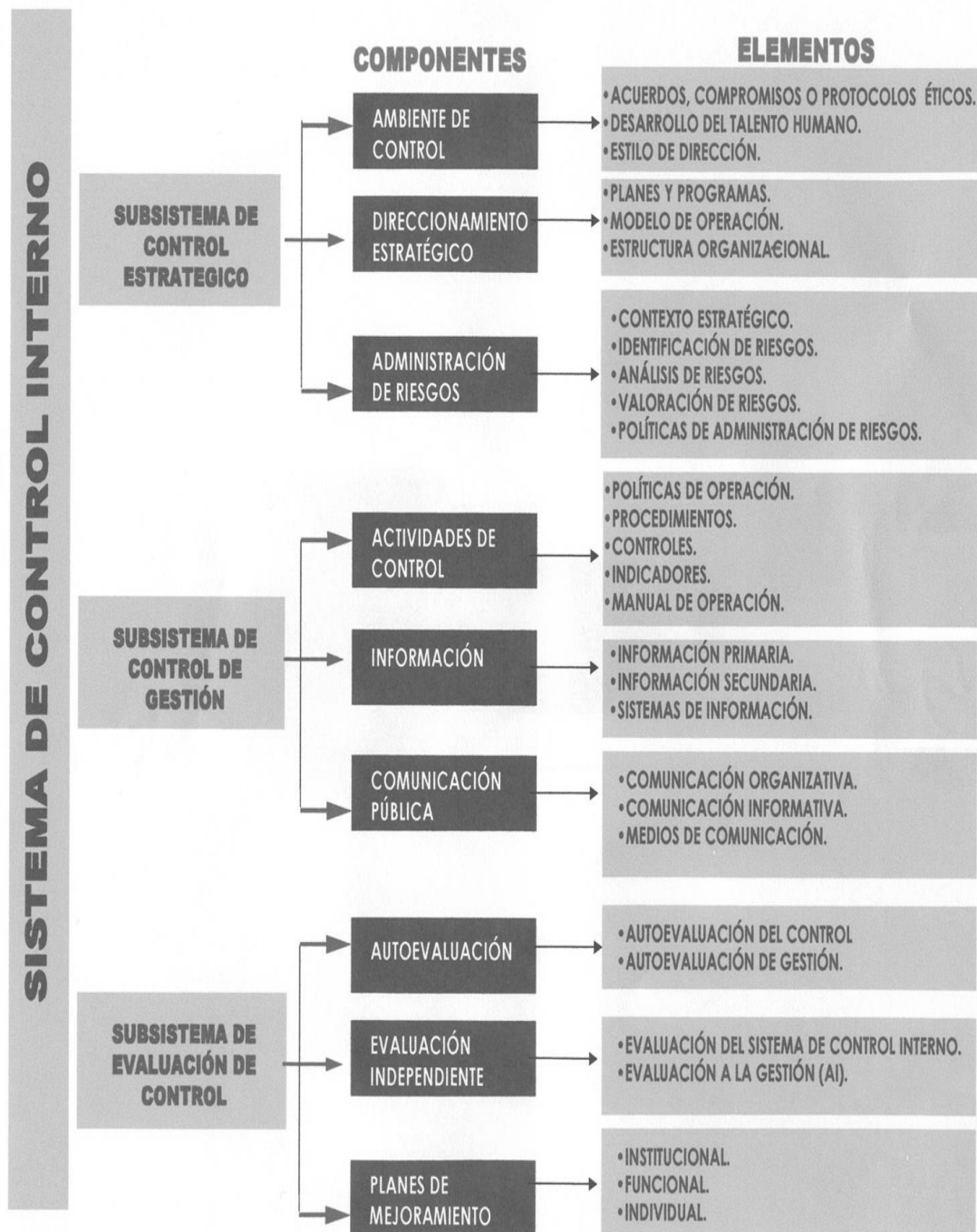
Esquema 8. El sistema de control interno y sus elementos



El presente en contexto, son cinco grandes componentes “neurales” de los sistemas que toda organización moderna fija. Los siguientes de manera genérica son los elementos y sus componentes: dichas columnas se determinaron de los tres subsistemas para tres grupos con sus respectivos elementos constitutivos



Esquema 8.1.complemento. El sistema de control interno: componentes y elementos





10.2.3.2 MAE Medio Ambiente Externo: El medio Ambiente Externo son todos aquellos sistema externos o subsistemas que tienen vinculo, relación o son funcionalmente conexos a la actividad del centro de conciliación. Son susceptibles de cambio por determinantes del decisor interno o de aquellos que no son objeto de control del gestor. Son impredecibles, variables y son objeto de estudio constante, tales como las leyes, los decretos en los efectos de lo jurisdiccional o modas, tendencias e información con respecto a los administradores

10.3 Proceso de Implementación de las ISO en Calidad. Según la ISO requerida, es el certificado ICONTEC de personal, del proceso, del servicio, son unas garantías de calidad sobre lo que el trabajador, el cliente y el proveedor (grupo de interés) es/son capaz<ces> de hacer y sobre las competencias que posee <el centro como tal>; para los Sistemas de Gestión de la Calidad con los requisitos de ISO 9001, en los Sistemas de Gestión Ambiental con los requisitos de ISO 14001, así si es en Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional con los requisitos de OHSAS 18001. La Organización Internacional de Normalización aprobó las Normas de la Serie ISO 9000 en su versión del año 2000, documentos que han mantenido expectantes a los especialistas en Gestión de la Calidad de 138 países afiliados a la ISO



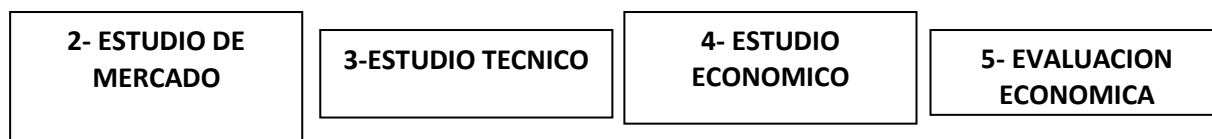
11.0 APLICACIONES DE LA FASE DE FACTIBILIDAD: Afines al capítulo anterior y previo a la implementación esta interface consiste en el compendio que asimila los contenidos de las serie conjunta de estudios de forma que se describen en un conglomerado ante el peso específico procedente del diseño¹⁰⁵. Metodológico propuesto y dado a dichos estudios; los cuales subyacen de manera contextual, y aunque, no son una receta, si son una secuencia y es cierto que si incluyen contenidos en toda la extensión de los precedentes capítulos. A continuación se extrae el nexo que finalmente contiene del eje Y del modelo presentado. Puesto que es la búsqueda del “hallazgo exigible en cada estudio” al tanto, atañen a la “satisfacción de las necesidades pretendidas desde que Mercadeo/Mercados direcciona al estudio técnico “que producir: que por principio y postulados es consistente al inicio del circuito; hasta llegar a “los pocos vitales vs muchos triviales” que son alusivos al Ciclo PHVA y de Control que recogen los planteamientos del MECI., al igual que, cada sinergia en cada uno de los Tres Sistemas (Recuérdese SIC, SNC y SIG con énfasis en el enfoque administrativo, de éste último, indicase además el tratamiento de la información)

Y = Los satisfactores necesarios ante:

- 5** Socioeconómica de las familias ej: “demanda por alimentos
- 6** Portafolio de servicios (transito)
- 7** Los asuntos del comercio, la industria y las ONG`s

Estos elementos siguientes son socioeconómicos y de mercadeo seguido, incluso de los propios, estudio técnico y evaluación económica. Hasta aquí la secuencia es una aplicación por cuanto son de análisis con énfasis en las principales variables resultantes

¹⁰⁵ cfr 219p y 256p *Esquema 5. Nexos a los ejes temáticos*



Por comprensión dicho conjunto de elementos y variables se analizan desde el ítem interno de cada cuadro con la unidad de medida que permita que al considerar la factibilidad; bien sea por los valadores institucionales y los evaluados ya como proyecto de grado. Se ocuparán en ser directriz ante el continuo de la implementación. y consistirá en que la practica sea el final del **Estudio de Factibilidad para la creación de un Centro de Conciliación en el municipio de Florida Valle** ante el inicio de la gestión como tal y la comprobación efectiva que los aportes del presente estudio son así tenidos a buena cuenta.

11.1 METODOS ESTADISTICOS

El estudio exploratorio de los hallazgos se torna descriptivo, ya que para encontrar los datos de la investigación, los cuales son el soporte de la fase de factibilidad hay que definir los aspectos a tener en cuenta, además de fijar lo que se trabaja en cada etapa del proceso; esto permite describir las características de las personas o prospectos, grupos o comunidades a analizar; este estudio consiste en cuantificar, porcentualizar y medir la información seleccionada de los resultados de la encuesta.

En este caso se pretende conocer características específicas de personas en un tiempo y lugar determinados escogidos de forma aleatoria pero a su vez que hicieran parte de los tres segmentos en observación



LOS SUJETOS: Son personas a quienes serán el objeto de la investigación en este caso específico del perímetro urbano de la ciudad de Florida Valle del Cauca.

INSTRUMENTO: Se seleccionó la encuesta por ser una técnica cuantitativa que permite realizar una investigación sobre una muestra de sujetos específicos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en la vida cotidiana de la ciudad de Florida. Se utilizó este procedimiento para estandarizar la recolección de la información con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre las características de la población.

LA MUESTRA: De carácter probabilística, e intencional. Para calcular el tamaño de la muestra trabajamos con los siguientes datos:

- i. Escogimos un nivel de confianza del 90% para tener un mejor manejo de la información, utilizamos una varianza muestral de 0.25 ya que trabajamos con un 50% de probabilidad de que los hechos ocurrieran y al mismo tiempo con un 50% de que no.

De 100% (50%SI) ó (50%NO)

Entonces $(1 / 2)^2 = (0.5)^2 = 0.25$

- ii. La otra cifra fundamental para este cálculo fue el tamaño de la población, el cual corresponde a la población total de la ciudad de Florida (57.497 habitantes). Se utilizó una desviación estándar igual a 1.64

- **LA TECNICA DEL MUESTREO:** La técnica utilizada, es muestra porcentual objetiva; ya que posee elementos comunes, que han sido seleccionados según su importancia y utilidad



Herramienta utilizada para el cálculo de la muestra

MUESTRA POBLACIÓN FINITA

n	?	TAMAÑO DE LA MUESTRA	$n = \frac{N \cdot s^2}{Z^2 \cdot E^2 + s^2}$
N	57.497	TAMAÑO DE LA POBLACION	
Z	1,64	# DE DESVIACIONES ESTÁNDAR	
s ²	0,25	VARIANZA MUESTRAL	
E	10,0%	ERROR MUESTRAL	

n = 67

Diseñado por:
 Javier Fernando
 Rubiano

Cuadro N° 14

11.1.1 DESARROLLO Y ANALISIS DE LA ENCUESTA

PROCEDIMIENTOS: se identifico un grupo focal en la plaza Central en un solo día en horas alternas de la mañana y la tarde con duración de 8 ocho horas de manera aleatoria.

Posteriormente se tabulo la información de primera fuente entre quienes o conducía un vehículo, transeúntes espontáneos y con contacto de acercamiento visual y comunicando de manera expresa la intención de la misma.



Finalmente se usa formato de Excel para sistematizar los datos y proceder a la graficación de los resultados y la sistematización de la data iniciando con una prueba piloto.

LA PRUEBA PILOTO

Realizada en la ciudad de Florida, el día jueves 11 de Marzo en horas de la tarde.

OBJETIVO:

- Identificar las posibles fallas hasta inconsistencias en el diseño del instrumento.
- Evaluar si la encuesta es o no clara en sus enunciados
- Medir el conocimiento de los encuestados en cuanto a conciliación.

FORMA DE RESOLVER LOS PROBLEMAS

Y CONOCIMIENTO DE LOS CENTROS DE CONCILIACIÓN

Lea cuidadosamente y Marque con una X la respuesta de su preferencia:

Preguntas de la Encuesta (piloto)

¿Cuándo se le presenta un problema; bien sea civil, de tránsito o con una empresa, de qué forma lo soluciona, usted?

1-No busco solucionarlo _____

Intento resolverlo yo mismo _____

Acudo a una instancia capacitada _____



2- ¿Prestan el servicio de conciliación en su ciudad?

Si _____
No _____
No sabe/No responde _____

3- ¿Sabe usted si el encargado de prestar el servicio de conciliación está capacitado para hacerlo?

Si _____
No _____
No sabe/No responde _____

4- ¿Le parece necesaria la presencia de un centro de conciliación certificado en si ciudad?

Si _____
No _____

5- ¿Si se prestara el servicio de conciliación, en su ciudad; por parte de una instancia capacitada lo utilizaría?

Si _____
No _____

6- ¿Cuánto dinero estaría dispuesto a pagar por un servicio de conciliación que le ayude a resolver un problema complicado?



\$ 169.000 _____
Entre \$ 169.000 y \$ 200.000 _____
Más de \$ 200.000 _____

7- ¿Cuál cree que sería el servicio de conciliación que más se utilizaría en su ciudad?

Conciliación de transito _____
Conciliación civil _____
Conciliación empresarial _____

Apoyados en los resultados de la prueba piloto, teniendo en cuenta las observaciones, se paso a darle corrección y ajustes a la encuesta cumpliendo así los objetivos de la llamada prueba piloto.

(Ver resultado de la prueba piloto en Anexo J.)

A continuación el instrumento utilizado, con su total desarrollo investigativo:

ENCUESTA

Dirigida a: Población en general de Florida.

Objetivo: Conocer el nivel de conocimiento que tienen los habitantes de Florida frente al concepto de Conciliación de Conflictos, el proceso que lleva a cabo para resolver el conflicto y los lugares a los que acuden para su solución, con la finalidad de recolectar información que valide la factibilidad del estudio.

Responsables: Kevin Andrés Zavala Urrea y John Camilo Ceballos Henao Estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad del Valle, Sede Palmira.



De manera muy cordial, se le pide la colaboración para llenar esta encuesta

DATOS GENERALES

1- Sexo: Masculino _____ Femenino _____

2- Edad: _____ años.

3- Estrato Socioeconómico: a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5

4- Nivel de Escolaridad aprobado: a) Primaria b) Secundaria c) Bachillerato
d) Técnico e) Tecnólogo f) Profesional

5- Trabaja: Si _____ No _____

DATOS SOBRE CONCILIACIÓN DE CONFLICTOS

6- ¿Conoce usted el significado de lo que es Conciliación de conflictos?

a) Si b) No

7- ¿Cuando se le presenta un problema, ya sea civil, de tránsito o con una empresa, de qué forma lo resuelve?

a) No busco resolverlo

b) Intento resolverlo yo mismo

c) Acudo a una instancia capacitada

8- ¿A dónde ha acudido o acudiría para resolver su conflicto?

a) Comisaría de familia

b) Jueces de paz

c) Instituto de Bienestar Familiar

f) Abogados especializados

g) Notaría

h) Cámara de Comercio



d) Inspección de Policía **i)** Ningún lado

e) Fiscalía

9- ¿Prestan el servicio de conciliación en su ciudad?

a) Si **b)** No **c)** No sabe

10- Si ha utilizado el servicio de conciliación, ¿cumple con sus expectativas y necesidades?

a) Si **b)** No **c)** No lo he utilizado

11- ¿Los trámites y la documentación en estos centros de conciliación son sencillos y claros?

a) Si **b)** No **c)** No lo he utilizado

12- ¿Son adecuadas las instalaciones de los lugares que prestan el servicio de conciliación?

a) Si **b)** No **c)** No lo he utilizado

13- ¿La atención es adecuada y oportuna en cuanto al servicio de en estos lugares?

a) Si **b)** No **c)** No lo he utilizado

14- ¿Cree usted que el servicio de conciliación tiene relación con las autoridades locales?

a) Si **b)** No

15- ¿Cree usted que un Centro de Conciliación especializado es necesario que exista en la ciudad para mejorar la manera de solucionar sus problemas?

a) Si **b)** No

16- Si se prestara el servicio de conciliación en su ciudad por parte de un Centro de conciliación adscrito a la cámara de Comercio de Florida ¿lo utilizaría?



a) Si **b)** No **¿Por qué?** _____

17- ¿Cuánto dinero pagaría por un servicio de Conciliación de conflictos, que le pueda ayudar a dar solución de manera efectiva y satisfactoria a su conflicto?

Ningún precio

c) Entre \$100.000 y \$200.000 pesos.

Menos de \$100.000 pesos.

d) Más de \$200.000 pesos.

18- ¿Cuál cree que sería el servicio de conciliación que más se utilizaría en su ciudad?

Familiar: _____

Civil y comercial: _____

Transito: _____

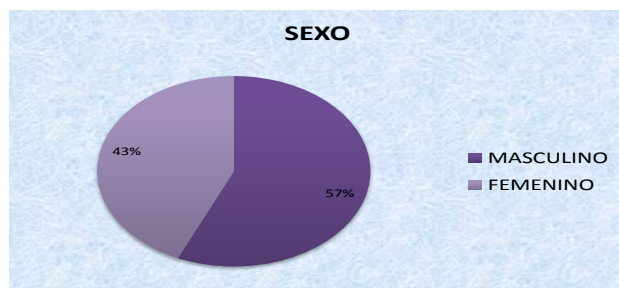
Penal: _____

Laboral: _____



RESULTADOS

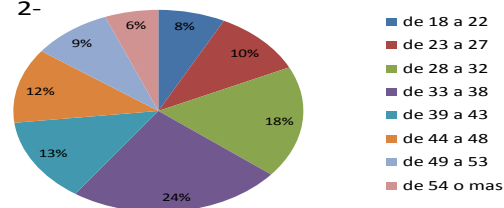
1-



Sexo	CANTIDAD
MASCULINO	38
FEMENINO	29
	67

EDAD

2-



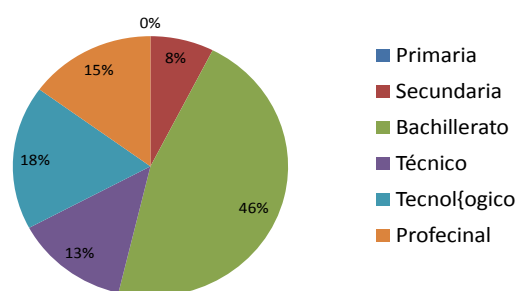
AÑOS	cantidad
de 18 a 22	5
de 23 a 27	7
de 28 a 32	12
de 33 a 38	16
de 39 a 43	9
de 44 a 48	8
de 49 a 53	6
de 54 o mas	4
Total	67

4-

Nivel de Escolaridad aprobado:

	nivel de estudio	cantidad
a)	Primaria	0
b)	Secundaria	5
c)	Bachillerato	31
d)	Técnico	9
e)	Tecnológico	12
f)	Profecinal	10
	Total	67

NIVEL DE ESCOLARIDAD APROBADO

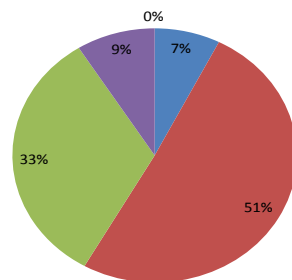


•La encuesta se direccionó de tal manera que la población pudiese ser representativa desde todo aspecto. En este caso el nivel de escolaridad nos demuestra que la muestra logró el objetivo en cuanto a lo anterior, pues podemos ver que las personas encuestadas cubren todos los niveles excepto la escolaridad aprobada – primaria.

•También nos indica que la mano de obra capacitada es buena; del total de encuestados el 31% aprobó el bachillerato y de la misma manera con un 31% (agrupado) los encuestados tiene cursado carreras técnicas, tecnológicas y profesionales.



ESTRATO SOCIOECONOMICO

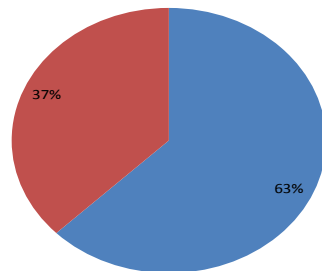


3- Estrato Socioeconómico:

estrato	cantidad
A	1
B	2
C	3
D	4
E	5
	67

- La mayoría de los encuestados residentes de la ciudad de Florida Valle, pertenecen a la clase media-media y media-baja, de los estratos tres y dos. Por grupo focal seleccionado aleatoriamente, se contactaron PAP (Persona a Persona) 67 de aquellas corresponden una diferencia de comparación del 14 % entre hombres y mujeres; estas últimas son mayoría con un total parcial del 57% y el otro género 43%. De entre los cuales se determina pertenecen a los estratos uno, dos y tres con el 7%, 51% y 33% respectivamente. La alta estratificación corresponde al 33 y 51 por ciento de los entrevistados; es decir, gozan de Calidad de Vida superiores en lo socioeconómico.

¿TRABAJA?



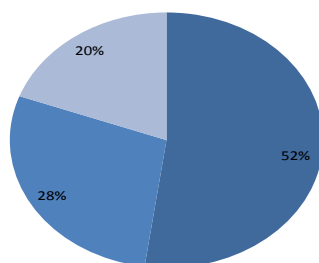
5- Trabaja:

trabaja?	cantidad
SI	42
NO	25
total	67

- Los resultados indican que la tasa de desempleo en Florida es alta con un 37%, teniendo en cuenta que a nivel nacional es del 11,6 %. Esto indica que en esta municipalidad aproximadamente la tercera parte del total de la muestra no tiene un ingreso "fijo".



¿prestan el servicio de conciliación en su ciudad?



9-

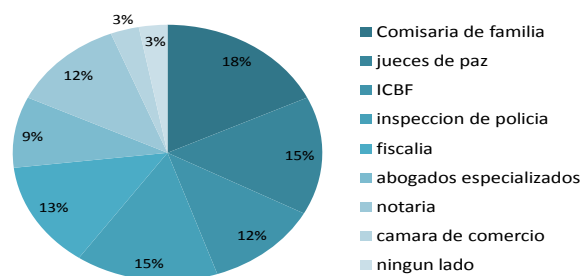
a)	si	35
b)	no	19
c)	no sabe	13
	total	67

•La encuesta indica con su resultado que el 52% de los encuestados dicen que en Florida **SI** prestan el servicio de conciliación, esto se puede analizar de dos maneras por una parte que 35 encuestados en realidad han acudido a un centro de conciliación en Florida o que definitivamente esta respuesta se relacione con la pregunta # 6 referente al conocimiento del termino conciliación de conflictos ya que el porcentaje de respuesta es del 52% favorable a conocer el termino, igual al resultado al SI de esta pregunta. Esto podría ser positivo en cuanto a la factibilidad y posterior creación del CCL siento esta positiva, pues se podría aprovechar esta situación en cuanto a la relación de términos, para desarrollar la “publicidad” dentro de un plan de mercadeo que fortalezca la demanda de servicios en el CCL de Florida.

8- ¿A dónde ha acudido o acudiría para resolver su conflicto?

Letra	Descripción	Cantidad
A	Comisaria de familia	12
B	jueces de paz	10
C	ICBF	8
D	inspeccion de policia	10
E	fiscalia	9
F	abogados especializados	6
G	notaria	8
H	camara de comercio	2
I	ningun lado	2
	total	67

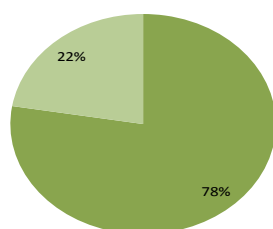
¿ha donde acudiría o a acudido para resolver su conflicto?



• Es evidente que este hallazgo de entre el grupo de los entrevistados; que dijese conocer de asuntos de conciliación el pico alto de ellos alcanza a resolver sus conflictos en las **COMISARIAS de FAMILIA** con cifras del **18%** lo que ratifica el supuesto que son las familias (proyección del 51 que porcentualmente son del Target o mercado objetivo de quienes buscaran satisfacer sus casos múltiples en el Centro de Conciliación de Florida Valle).



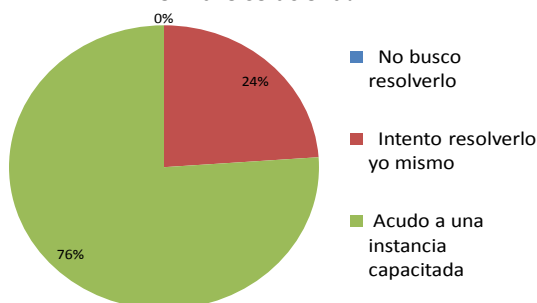
¿conoce usted el significado de lo que es conciliación de conflictos?



6-		cantidad
a)	SI	52
b)	NO	15
total		67

Con un 78% de los encuestados equivalente a 52 de ellos, indican conocer el significado de lo que sería la conciliación de conflictos, se podría afirmar que desde el contexto legislativo el termino no es el conocido por el total de este grupo, puesto que por observación y por entrevista informal logramos reconocer que los encuestado relacionan el termino "conciliación" con la acción de darle solución a sus problemas en cualquier instancia.

¿Cuando se le presenta un problema, ya sea civil, de transito o con una empresa, de que forma lo soluciona?

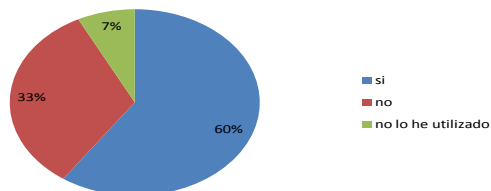


7-		cantidad
a)	No busco resolverlo	0
b)	Intento resolverlo yo mismo	16
c)	Acudo a una instancia Capacitada	51
total		67

•Teniendo en cuenta lo vital de la pregunta para determinar la demanda del servicio de conciliación podemos decir que es positivo el resultado para lo referente a la factibilidad, ya que un 76% equivalente a 51 encuestados de un total de 67 contestaron; **Acudo a una Instancia Capacitada**, esto indica que las personas residentes en Florida, acostumbran a solucionar sus conflictos a través de autoridades, o de instituciones que tengan la potestad para servir como intermediarios en una situación conflictiva.



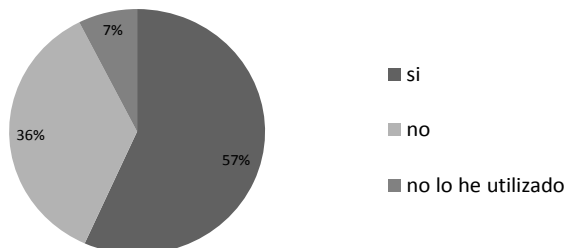
El servicio de conciliación ¿cumple con sus expectativas y necesidades?



10-		cantidad
a)	si	40
b)	no	22
c)	no lo he utilizado	5
	total	67

•Se puede determinar que de las personas que acostumbran a resolver sus conflictos con la intermediación de terceros en su mayoría logran darle buen termino a su situación (60% - 40 encuestados), pero el 33% de los que el servicio no cumple sus expectativas, podría indicar que la manera en que se les presta el servicio por parte de las instituciones “llámense publicas o privadas” no es la mas indicada y por lo tanto sus procesos presentan fallas.

¿los tramites y la documentación en estos centros de conciliación son sencillos y claros?

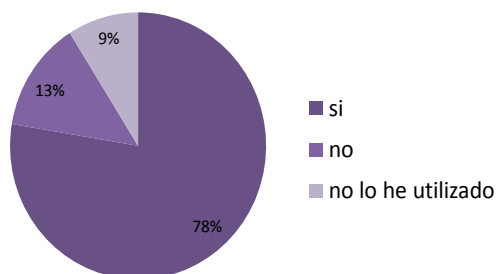


11-		cantidad
a)	si	38
b)	no	24
c)	no lo he utilizado	5
	total	67

Teniendo en cuenta la pregunta anterior podemos decir que “quienes” prestan el servicio de conciliación en el municipio de Florida, o por lo menos quienes intermedian el conflicto tienen un amplio porcentaje no positivo en cuanto a la prestación de los servicios, esto necesariamente indica fallas en los procesos. Con un 36% , 38 encuestados dicen que los tramites y la documentación NO son claros ni sencillos, esto es un factor que podría incluirse en las razones por las cuales fallan los procesos. Esto es positivo para la factibilidad pues siendo este un factor interno de las organizaciones, podría ser tenido en cuenta para no caer en el error, en el momento de poner en función el servicio por parte del CCL de Florida. Así podría decirse que en cuanto a tramites y documentación el Centro de Conciliación Local de Florida estará fortalecido en cuanto a lo funcional, y que ayuda a la factibilidad pues aumenta las posibilidades de éxito.

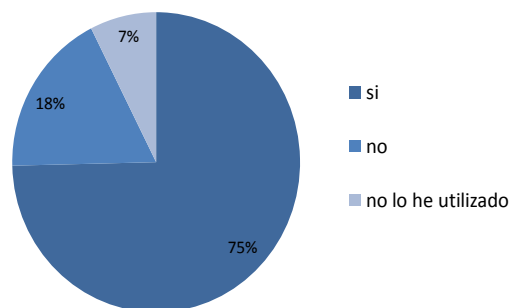


¿son adecuadas las instalaciones de los lugares que prestan el servicio de conciliación?



12-			cantidad
a)	si		52
b)	no		9
c)	no lo he utilizado		6
	total		67

¿la atención es adecuada y oportuna en cuanto al servicio en estos lugares?



13-			cantidad
a)	si		50
b)	no		12
c)	no lo he utilizado		5
	total		67

Es importante relacionar estas dos preguntas pues sus resultados podrían ser útiles para un análisis en cuanto a la competencia su estructura, en cuanto a lo físico como a lo funcional (atención al público), podemos observar que el con un 78% de los encuestados consideran que las instalaciones de los “lugares” prestan el “servicio de conciliación” SI son adecuadas.

Por otra parte con un 75% de los encuestados concluyen que la atención en estos lugares SI es adecuada y oportuna, téngase en cuenta que este resultado va de la mano a el servicio prestado directamente en el lugar.

Téngase en cuenta que las preguntas que van de la 10 a la 13 incluyen en sus opciones de respuesta la opción **no lo he utilizado** indica que el total de la muestra debe ser regulado dependiendo el resultado de esta opción de respuesta, así directamente cambian los porcentajes.

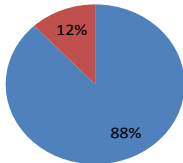
- Esto nos permite calcular el número de personas encuestadas que no han tenido la experiencia en cuanto a resolución de su(s) conflictos con la ayuda de los diferentes entes (públicos o privados).

De un total de 67-100% encuestados en las preguntas 10, 11, 12 y 13 respondieron a la opción de respuesta # 3 (no lo he utilizado) 5-7%, 5-7%, 6-9% y 5-7% (número de encuestados con su equivalencia porcentual respectiva).

$$\sum 5+5+6+5 = 21 \text{ encuestados} / 4 = 5,25$$



si se prestara el servicio de conciliación en su ciudad por parte de un Centro de Conciliación adscrito a la camara de comercio de Florida ¿lo utilizaría?



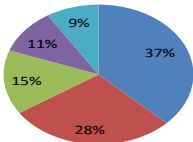
■ si
■ no

16-

a)	si	cantidad
b)	no	
	total	

El 88% de los encuestados respondieron a esta pregunta afirmativamente, siendo muy relevante para la factibilidad este resultado, ya que la intención de participación de los servicios que serían ofertados en el Centro de Conciliación Local de Florida cuentan con un porcentaje muy representativo que ayudará a determinar la demanda de estos servicios .

¿cual cree que sería el servicio de conciliación que mas se utilizaría en su ciudad?



■ familiar
■ civil y comercial
■ transito
■ penal
■ laboral

18-

a)	familiar	cantidad
b)	civil y comercial	
c)	transito	
d)	penal	
e)	laboral	
	total	

Los encuestados responden a la pregunta numero 18 teniendo en cuenta su experiencia: es importante para la estructuracion de la investigacion los resultados de esta. Podemos ver que el 37% y el 28% corresponden a la posible utilizacion del CCL en casos de familia y comercial, esto soporta el direccionamiento de la oferta.



¿cuanto dinero pagaría por un servicio de conciliación de conflictos, que le pueda ayudar a dar solución de manera efectiva y satisfactoria a su problema?



17-

a)	Ningún precio	cantidad
b)	Menos de \$100.000 pesos	0
c)	Entre \$100.000 y \$200.000 pesos	33
d)	Más de \$200.000 pesos.	24
	total	10
		67

Podemos observar que el total de los encuestados consideran pagar por la intermediación de sus conflictos, este beneficia la favorabilidad de la factibilidad ya que la respuesta indica que los habitantes del municipio de Florida además de resolver sus conflictos por medio de entes capacitados, también están dispuestos a pagar por dicha intermediación.

El análisis de las encuestas fue desarrollado por medio de agrupación de preguntas, teniendo en cuenta el grado de relación. Por esto no se hizo por orden numérico, sino que sincronizamos el análisis de tal manera que permitiera una mejor interacción y apropiación de los resultados.

Inicialmente por oferta en las ciudades intermedias como Florida si la proyección es afirmativa en los tres sectores considerados Familias, comercio y el portafolio económico;



de igual, los casos de menor a mayor en asuntos laborales que técnicamente se conocen como “laudos arbitrales mediante el Código Sustantivo del Trabajo puesto que el STATU QUO es la fusión del actual gobierno de los Ministerios de Justicia y lo que anteriormente se conocía para los tribunales laborales y el Ministerio de Gobierno. Son un 9% del flujo que una oficina de conciliación atendería por casos de este tipo de MASC. Seguido se hallan Transito y Asuntos de hechos penales que por vía de competencias este último es descartable al menos en casos de mayor jerarquía que es responsabilidad directa de la FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN. El inmediato competidor de una oficina adscrita a la CCP bien podría ser un ente de semejantes cualidades de igual adscrito bien sea a la ADMINISTRACION MUNICIPAL LOCAL o en su defecto el anterior como retador y el seguidor la dependencia de secretaría de Transito Municipal de Florida. Los anteriores se consideran muchos no triviales de no acceso a la factibilidad y los pocos VITALES por atender (Denominación Estadística de PARETTO) son interpretativamente casos de Derecho de Familia, Civil y Comercial. Se puede asegurar seguidamente que la segunda afirmación es determinar en la plaza cuantos abogados CONCILIDORES hay certificados así como de aquellos especializados en Tributaria, Penal y Laboral. Puesto que de últimos a primeros tenga en cuenta a quienes le es factible intervenir:

- 5.2 Los abogados laborales, en términos jurisdiccionales seccionan y son los jueces de altas cortes o salas sus fallos jurídicos son específicamente “laudos arbitrales”. Y no sería un buen TARGET dado el “conflicto de intereses entre conciliadores institucionales que ameritaría otro tipo de estudio. Participación 9% según lo percibido en la encuesta.
- 5.3 Son pocos y casi muy escasos los abogados penalistas en una población de estas características. A nivel nacional inclusive dado el termino de “interinidad en la que probablemente se haya la Fiscalía en Colombia pudiéndose inferir” que de la terna enviada a las Corte Constitucional ninguno de ellos es Experticia en Derecho Penal sin que esto sea óbice para negar a un magistrado de estas connotación ser elegido Fiscal. 11% atención de casos penales. así mismo aunque se puede considerar un asunto penal ya con el estado en El Derecho tributario goza de organicidad estatal en la



DIAN especializada para atender asuntos de índole comercial. En primera instancia si son factibles por el CCL.

6.0 El 37 porcentual y el 28% son a:

6.1 Hechos de Derecho de Familia y Aspectos interadministrativos que causen detrimento patrimonial, estafas, o juicios v.gr de competencia desleal al Derecho Comercial.

Estos dos puntos anteriores, considerase; bien sea que de aquellos no aptos para ser atendidos por el CCL de Florida estos pueden ser tenidos en cuenta en el portafolio de negociación entre las diversas instituciones; o sea, que alcanzan una categoría o instancia mediante ACUERDOS, CONVENIOS, TERCERIZACIÓN o mediante el articulado de leyes tal es el Caso de la Ley de Contratación.

Nota de los autores: Finalmente las cifras estadísticas implica que para evitar sesgos ante los datos suministrados por errores de percepción de los entrevistados o de conceptos u opiniones es conveniente que el investigador como tal este en constante proceso de investigación máxima cuando sí se trata de dar sostenibilidad al CCL de Florida es oportuno que sean las universidades las llamadas a hacer continuo el proceso de bien sea practica empresarial u otras modalidades de grado intervinientes en un proceso de esta magnitud. Ejemplo términos sociológicos acerca de la Tipología de la Violencia, el Conflicto o académicos o investigadores de ONG's quienes dedican sus organizaciones tal cual es la Cruz Roja Colombiana cuando se trata de jerarquías máximas del conflicto (cítese el caso de las reciente liberaciones de "secuestrados" donde intervienen todo tipo de conceptos Sociales, Económicos, Políticos, Históricos o de la realidad, la idiosincrasia o los llamados categóricos universales que son la libertad, Solidaridad y fraternidad que serían objeto de análisis psicológicos.



11.1.2 PRESENTACIÓN DE LOS ESTUDIOS Y ANALISIS DE RESULTADOS:

Los impactos, los hallazgos y los datos son la colección de hechos; los cuales, son de igual, eventos administrables. Se pretende de que cada estudio aporte luces y una cierta cantidad de todo aquello que es indicado y cada tema son motivo de preocupación en el ámbito jurídico y de la organización así fundamentada como tal: si hay ausentismo laboral, o disminución de los satisfactores en cada tipo de necesidad en un segmento de población dado la repercusión no es meramente en la oficina sino en la sociedad local que espera ver resueltas los numerosos factores que sin bien es cierto habrían de llegar a un “fallo jurídico” es decir la decisión de un juez. El axioma del administrador es complejo en razón a que “los errores los cometen las personas” más son las fallas un asunto de carácter técnico. Así mismo una secuencia de fallas llevaría a activar el componente técnico durante las posteriores fases de implementación y gestión, e inclusive consultar determinado manual cuando la urgencia de una suma de errores humanos y fallas técnicas (recuérdese la común afirmación: “tenemos caído el sistema” o es un simple computador que funciona?) dan una alarma porque el asunto es una inconsistencia en el plan, en el presupuesto o que el balance esta en saldo rojo y el riesgo paulatino conlleva a que la sostenibilidad del proyecto esta peligrosamente expuesta a un fenómeno que no tiene control. Eso suele suceder. Aquellas variables y datos que no tienen “nuestro control” implica que ese es el límite entre lo interno y el flujo continuo de información que es a los elementos exógenos. Los expertos llaman externalidades y eso aún no se sabe...

11.2 Cuantificadores Económicos

11.2.1 Calculo de la demanda potencial del servicio de conciliación en Florida

Para estimar la demanda potencial del servicio de conciliación en Florida hicimos uso de la información suministrada por las siguientes instituciones:



- Secretaria de Transito Municipal en cuanto a lo que registrados y radicados se refiere,
- Comisaria Única y Social de Familia en cuanto a los casos que se presentan en la población.
- CC de Palmira en cuanto al número de empresas registradas pertenecientes al municipio de Florida.

Además se tomaron en cuenta los resultados de las preguntas 7 y 8 formuladas en la encuesta.

11.2.1.1 Procedimiento:

- b. Para el cálculo de la demanda se tomaron en cuenta en un principio tres sectores que considerábamos relevantes para direccionar la oferta de los servicios del CCL de Florida; Comercial, Familiar y Transito. En el proceso de la búsqueda de la información logramos identificar cifras y características que no favorecían la inclusión del sector familiar en dicho direccionamiento; lo observado fue lo siguiente, en la ciudad de Florida se viene prestando el servicio de mediación de conflictos familiares sin ningún costo, este servicio es prestado por: Comisaria Única y Local de Familia, ICBF y Jueces de Paz.

Obtuvimos información de primera mano por parte de funcionarios de las entidades nombradas, la cual dicta un buen desempeño de las mismas, pues según informes el total de casos resueltos anuales en asuntos de familia es de 487 en el 2009.

Estas entidades trabajan de manera permanente y la frecuencia del uso de sus servicios es constante, además las personas que



solicitan estos servicios son en su mayoría habitantes de barrios (comunas) en condición de vulnerabilidad, y en búsqueda de un mayor beneficio buscan asistencia gratuita.

La mayoría de los usuarios de servicio de resolución de conflictos familiares son habitantes de los siguientes barrios (comunas):

8. Fajardo
9. Nuevo Horizonte
10. San Jorge
11. La Casilda
12. Villa Nancy
13. San Antonio de los Caballeros

11.2.1.2 Re direccionamiento del mercado objetivo

- c. Se tomo la decisión de direccionar la oferta del CCL de Florida a los sectores Comercial y Transito en donde vemos el mayor potencial para la obtención usuarios de los servicios.

El universo poblacional fue determinado teniendo en cuenta el total de empresas del municipio de Florida (639 empresas) y el total de vehículos registrados y radicados en la secretaria de transito municipal (9546 vehículos), para efectos del cálculo de la demanda se integraron dos preguntas relevantes:

Pregunta No 7



¿Cuando se le presenta un problema, ya sea civil, de transito o con una empresa de qué forma lo soluciona?

Teniendo las siguientes opciones de respuesta con su porcentaje y cantidad respectiva como respuesta:

No busco resolverlo, 0% - 0/0

Intento resolverlo yo mismo, 24% - 16/67

Acudo a una instancia capacitada, 76% - 51/67

Pregunta No 8

¿A dónde ha acudido o acudiría para resolver su conflicto?

Teniendo las siguientes opciones de respuesta con su porcentaje y cantidad respectiva como respuesta:

Comisaria de familia 18% - 12/67

Jueces de paz 15%- 10/67

ICBF 12%- 8/67

Inspección de policía 15%- 10/67

Fiscalía13%-9/67

Abogados especializados 9%- 6/67

Notaria12%- 8/67

Cámara de comercio 3%- 2/67

Ningún lado 3%- 2/67



11.2.1.3 Cálculo matemático de la demanda

5. $639 \text{ empresas} \times 0,76\% \times 0,03\% = 15 \text{ demanda potencial comercial.}$

6. 5.000 motocicletas

3.046 automóviles

1.500 automóviles radicados

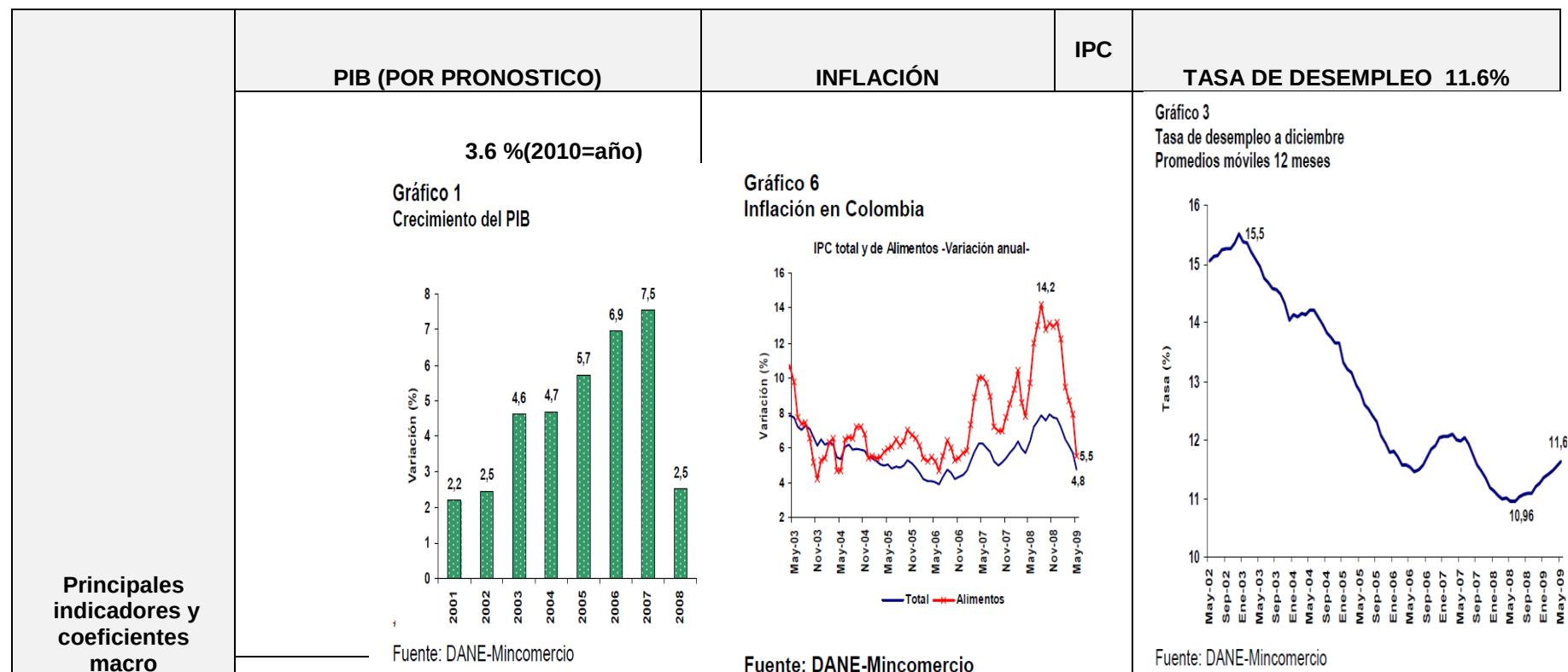
Total vehículos = 9.546

$9.546 \times 0,76\% \times 0,03\% = 218 \text{ demanda potencial transito}$

Total demanda potencial = 15 + 218 = 233



11.2.2 PRINCIPALES INDICADORES106 MACROECONOMICOS NACIONALES



106 Ibid. Fuente gráficos y acceso web link; t. primaria: **Ministerio de Comercio, Industria y Turismo** Republica de Colombia. Oficina de Estudios Económicos; obtenido a fuente secundaria emitido vía e-mail : <http://s3.amazonaws.com/ppt-download/informeeconomicojunio09-090811152954-phpapp02.pdf?Signature=g0RTj%2FiKQXYAnoR%2FTdjqm0wtOeo%3D&Expires=1271352879&AWSAccessKeyId=AKIAJLJT267DEGKZDHEQ>



Los empleos directos a conceder por la factibilidad dos persona personas, dado que las cifras nacionales según la tasa de desempleo se mantuvo con una tendencia descendente; sin embargo, desde mediados de junio del 2008 se evidenció un cambio de comportamiento, producto de la desaceleración de la economía, en particular de la industria; en efecto, en diciembre de 2002, la media móvil de 12 meses (que permite observar la tendencia) era 15,5%, en junio de 2008 que fue: (...) *“10,9%, y a partir de dicho momento empezó a aumentar de tal manera que en mayo de 2009 llegó a un nivel de 11,6%. En el último trimestre móvil (marzo-mayo 2009), la tasa de desempleo 13áreas se ubicó en 12,9%; las mayores correspondieron a Pereira (20,7%), Ibagué (18,2%), Pasto (17,4%) y Montería (16%). Las menores tasas de desempleo se registraron en Bucaramanga (8,8%), Cúcuta (10,6%), Barranquilla (11%) y Bogotá(11,6%).”*

11.2.3-Calculo del ingreso anual y la tarifa promedio/servicio del CCL de Florida

- $\text{INGRESO} = \text{DEMANDA (233)} \times \text{VALOR DE CONCILIACION}$

Para determinar el valor de la conciliación nos apoyamos en la pregunta No 17 de la encuesta:

¿Cuánto dinero pagaría por un servicio de conciliación de conflictos?

Teniendo las siguientes opciones de respuesta con su porcentaje y cantidad respectiva como respuesta:

Ningún precio 0%- 0/0

Hasta de \$100.000 49%- 33/67

Entre \$100.000 y \$200.000 36%- 24/67

\$200.000 o más 15%-10/67



Teniendo en cuenta la demanda potencial total (233 servicios) y los resultados porcentuales de la anterior pregunta realizamos la siguiente proporción:

DP

- $49\% \times 233 = 114$
 $36\% \times 233 = 84$
 $15\% \times 233 = 35$
- $114 \times \$100.000 = 11'400.000$
 $84 \times \$150.000 = 12'600.000$
 $35 \times \$200.000 = 7'000.000$
Total ingreso = 31'000.000

Valor promedio por servicio

- $31'000.000 \quad / \quad 233 \quad = \quad \$133.047$

Estudio de Factibilidad para la creación de un Centro de Conciliación en el municipio de Florida Valle



total sin IVA	honorarios 60% sin IVA	gastos de administración con IVA	total sin IVA
133.047	79.828	55.348	135.176

calculo del ingreso total				
total demanda	valor servicio	ingreso total	40%administracion	60%honorarios
233	135.176	31.496.008	12.598.403	18.897.605

Proyección

DETERMINACION Y PROYECCION DEL INGRESO DEL CCL DE FLORIDA						
AÑO	INCREMENTO % DEL PIB	DEMANDA POTENCIAL	VALOR PROMEDIO DEL SERVICIO	INGRESO TOTAL	40% ADMON	60% HONORARIOS
1		233	\$ 133.047,00	\$ 30.999.951,00	\$ 12.399.980,40	\$ 18.599.970,60
2	1,9	237,43	\$ 138.368,88	\$ 32.852.508,07	\$ 13.141.003,23	\$ 19.711.504,84
3	3,9	241,94	\$ 143.903,64	\$ 34.815.773,95	\$ 13.926.309,58	\$ 20.889.464,37
4	3,6	246,53	\$ 149.659,78	\$ 36.896.364,61	\$ 14.758.545,84	\$ 22.137.818,76
5	3,6	251,22	\$ 155.646,17	\$ 39.101.291,35	\$ 15.640.516,54	\$ 23.460.774,81

Cuadro N° 15 Determinación y proyección del ingreso



11.3 INDICADORES TECNICOS INTERNOS

- En cuanto a la Productividad del municipio de Florida Valle. Correspondería a los elementos contenidos en su POT Plan de Ordenamiento Territorial fijado a condición de la Rendición de Cuentas que la administración pública sustente. De manera particular a razón de la organización CCL Florida son
 - Las Unidades empresariales registradas según el hallazgo son 639 directamente en Florida. Un alto potencial del ítem de comercio.
 - Generación de empleos en el mismo lapso disminuyo en un 45 %. Es decir, el desempleo paso de 1.546 a 1.067 personas empleadas.

Si Bien es cierto que la productividad obedece a un sinnúmero de factores interno y externos encuéntrense los siguientes argumentos a favor de la factibilidad:

- Ahora, dentro del subsector empresarial quienes contribuyeron en su orden de microempresa, pequeña, mediana y grande el comportamiento fue **17%, 72%, 38%, y 26%** respectivamente, indicando que disminuyo relativamente según el tamaño y capacidad de generación de recursos escaso y disponibles por parte del conjunto o conglomerado de empleadores. Se ha asegurado que aquel común en los pueblos que es el comercio al por menor asimila un 12% al PIB es decir que con esta cifra nacional se podría inferir que la Florida a menos en el sector comercio estaría en dichos rango contributivo y por el momento es un mera especulación mas si es conocido que estas organizaciones y adicionando las Pymes y grandes empresas con más de 200 trabajadores se hallan en



la jurisdicción y no se puede eximir que es lo correspondiente a la dinámica de factor humano en sectores informales o “de rebusque”.

- A su vez registraron un aumento paulatino de sus ventas año a año en un 15% (\$45136 millones de pesos) comparativamente.
- Además de las 8.044 empresas certificadas en el triangulo comercial entre Palmira, Candelaria, Florida y Pradera la participación es cercana al 8% de la localidad expuesta a analisis. No obstante, son 640 unidades empresariales del cual podemos inferir que las PYME y las grandes empresas promediaron \$657.166 millones de pesos y estuvieron generando activos que aseguraron dos principales niveles de trabajadores en las empresas cotizantes; entre uno (1) a 30.000 SMMLV han estado contribuyendo a flujo financiero y económico con un promedio poco superior a 200 colaboradores. Se destacan según clasifican las convenciones de los histogramas de frecuencia de estudios adelantados por la CCP con fijación a su actividad económica empresarialmente desde al año 2006; el comercio se presento en indicadores resultantes con un pico alto de \$4.047 millones; seguido de la industria manufacturera (\$1.033 millones) del cual menciónese de manera intrínseca que al ir agrupando cada negocio, empresa o local comercial predominantemente se van agrupando en los diversos hoteles, restaurantes afamados, el transporte multimodal, los centros u oficinas de servicios inmobiliarios y de total de aquellas actividades que facilitan otros PBS. Descríbanse así:
 - En un promedio \$518.750 millones de estas cuatro actividades empresariales tomadas en conjunto con no muy poca contribución se encuentra, con gran sorpresa la agricultura, por ser la Zona



Despensa agrícola en el departamento de Valle del Cauca que puntualmente es a la construcción, más los servicios sociales de salud (Clínicas, IPS, farmacias) y la inflación presente ante sus costos sociales como alcanza a mostrar el ítem de educación; razones, que, al igual son para la intermediación financiera tronzaron entre \$84 millones a \$188 millones. Es decir, las cooperativas y Banca.

- Finalmente la administración pública, la actividad rutinaria del a la pesca; y minas con \$3.5 millones promediando la generación de riqueza y activos.,...
- Finalmente e inclusive, es superado sencillamente por los servicios públicos de agua, gas y electricidad que doblo a estos últimos. Con todo los pormenores que esto conlleva que ha de ser oportuno ante la ley de Servicios Públicos.

▪ **LOS ELEMENTOS DESDE EL ESTUDIO TECNICO.**

Dirímase desde lo indicado por mercadeo/ que direcciona a producción.

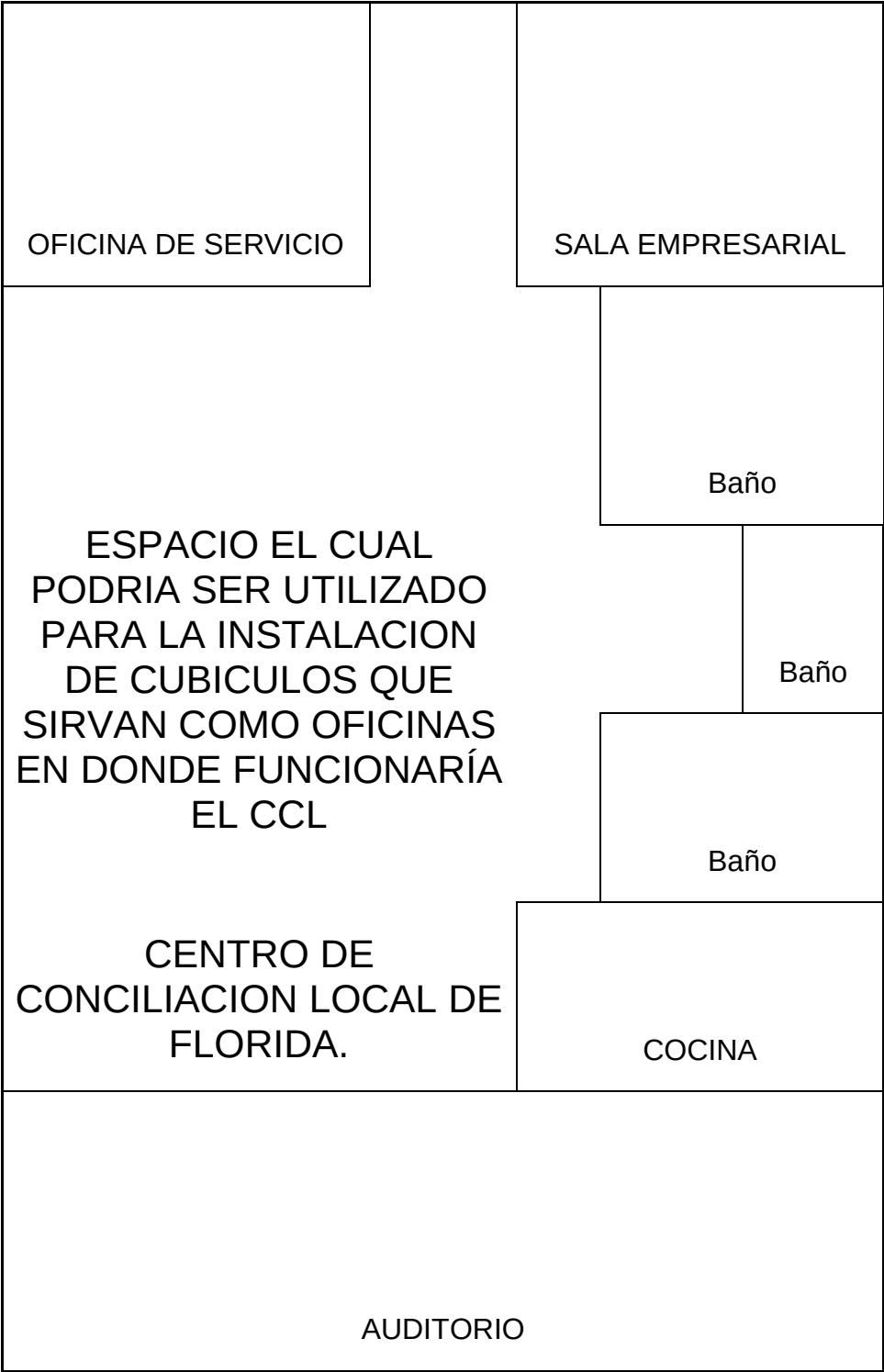
11.3.1.1 Micro localización. Sí se afina la Plaza: por ubicación territorial según dista a 4 cuadras de la plaza pública, cuenta con vías pavimentadas, demarcadas, y semaforizadas por microsectores con ágil y dinámico acceso en uno y doble sentido de conducción incluyendo paso peatonal al ciudadano en el perímetro externo cercano, cobertura promedio de servicios públicos adecuados de energía, teléfono-internet, agua, gas y televisión por cable.



- Cuenta con zona de parqueo aledaños al frontal del predio en cuestión en la ruta de “sobre la carrera” en sentido norte/sur., viceversa; con garajes y templo parroquial cercano.
- Su capacidad lineal de frente a su propio predio construidos y con carácter propio de 8mts y cuenta con un piso para la distribución en planta y con la alternativa de construcción de segunda y máximo tercer piso
- Externamente la ruta de transporte es a escasos 50mts
- La dinámica del anterior, es con presencia de seguridad privada; además las entidades financieras que le son comunes por el área “de paso entre las comunas” al igual que ya mencionados, hoteles, moteles y restaurantes con el cual se hace de presente la mecánica del sector comercial afines a actividades rutinarias de la plaza como tal que permite “mapear cuando se realice la actividad de promoción del portafolio del CCL Florida Valle en cuanto a tramites, diligencias como del núcleo familiar de los principales barrios.
- **Internamente:** es un local idóneo, cómodo, amplio y confortable para asegurar las actividades de rutina de una oficina con atención al público que se extracta con los siguientes indicadores que de igual son POCOS vitales:

11.3.1.2 Distribución en planta: son todas aquellas áreas internas susceptibles de ser ocupadas por la dinámica de las M o sea principalmente son a: maquinas, maquina hombre, maquina proceso y proceso hombre + maquina con activos fijos a adquirir, tal cual son, seguidos, muebles y enseres homogéneos al área que van a ocupar

Gráfico N° 6 Distribución física de la CC FLORIDA





Para el funcionamiento del CCL de Florida, es necesaria una estructura física para el desarrollo de las diferentes funciones que están dentro del portafolio de servicio del mismo; por eso sugerimos la siguiente distribución interna con el fin de determinar el monto de la inversión en cuanto a la estructura, los muebles, enseres y demás:

- d. En un espacio aproximado de 9 x 3,5ms se recomienda la construcción de tres cubículos pudiendo ser estos de igual medida (3 x 3,5ms).

Un cubículo sería utilizado como oficina de la directora del CCL de Florida, el cubículo siguiente será apropiado para una secretaria que se encargaría entre otras funciones, la atención directa al público. El tercer cubículo sería utilizado como sala de conciliación. Cada uno de los tres espacios estará totalmente equipado (muebles, enseres, equipos), para desarrollar los procesos en las mejores instalaciones con todo lo debidamente necesario.

LISTADO DE MUEBLES	\$
e. 2 archivadores	830.000
f. 1 escritorio ejecutivo	450.000
g. 1 escritorio recepción	595.000
h. 1 mesa de juntas	350.000
i. 1 silla presidencial	340.000
j. 1 silla ejecutiva	260.000
k. 10 sillas de trabajo	800.000
l. 3 sillas de espera (3x4)	1'140.000
m. 2 tableros borra seco	240.000
n. 1 cartelera de corcho	160.000
o. 1 papelógrafo	195.000
Subtotal	5'360.000



IVA 16%	857.600
---------	---------

Total	6'127.600
--------------	------------------

LISTADO DE EQUIPOS

p. 2 computadores	2'980.000
-------------------	-----------

q. 1 telefax	1'490.000
--------------	-----------

r. 1 impresora multifuncional	415.000
-------------------------------	---------

s. Total	4'885.000
-----------------	------------------

Es necesaria la construcción de los cubículos en el espacio recomendado; para efecto del cálculo de la inversión, haremos un supuesto de la construcción o división del espacio por medio de material industrial prefabricado (pared o muro panel yeso). El valor del trabajo (M.O.) y materiales en cuanto a sus especificaciones es el siguiente:

ACONDICIONAMIENTO DEL ESPACIO

• Materiales:	Cantidad para tres cubículos	\$
t. Panel yeso	48	879.372
u. Paral	36	187.920
v. Llineal coral	18	102.312
w. Tornillería	1.200	86.400
x. Pasta de juntas	6 galon	61.428
y. Cinta o mayas para juntas	30	180.000
z. Pintura	3 galones	120.000
aa. Puertas	3	540.000
bb. Ventanas	4	640.000



6) Mano de obra: $\$15.000 \times m^2$

$\$15.000 \times 60 m^2 = 900.000$

a. TOTAL 3'697.432

b. TOTAL INVERSION

$= 10'315.000 + 3'697.432 = 14.012.432$

PAPELERIA

c. 4 resmas tamaño oficio	44.000
d. 4 remas tamaño carta	36.000
e. 100 carpetas tipo archivador	60.000
f. 100 folders tamaño carta	20.000
g. 100 folders tamaño oficio	30.000
h. 2Borradores para tablero	7.000
i. 1 caja de marcadores borra seco	12.500
j. 1 caja demarcadores permanentes	10.000
k. 2 cajas de ganchos para cosedora	4.000
l. 2 cajas de clips pequeños	1.000
m. 2cajas de clips grandes	4.400
n. 4 cajas de ganchos para legajar	4.000
o. 2 cajas de chinchas	1.600
p. 2 cajas de lapiceros	13.600
q. 2 liquid paper	8.000
Total	249.100



- Distribúyanse de ocupación y en sus respectivas cantidades en un perímetro de 8 por 20mts equivalente a 160m².
 - De igual, cuenta este local con una altura de 2,4mts
 - Hallase con una distribución de seis espacios que de izquierda a derecha van desde la entrada del portal principal.
 - Encontramos, en primera instancia “de puertas adentro” un zaguán para uso de paso ligero con carácter semipúblico con reja de seguridad sugerida y timbrado hacia la recepción con servicio recomendado de PBX.
 - Asígnese que en los dos salones, uno a cada lado, el primero como oficina de servicios y vista a la sala empresarial, ampliada, equipada (Video Been, TV. Sillas y Ergonómicamente expuesta)
 - Seguido, del espacio referido como el contiguo o sea “a esta última se hallan los baños con excelente bacteria sanitaria.
 - Figura un paso a paso que dista de la cocina, que cuenta con todos los electrodomésticos y utensilios
 - De igual, en la parte posterior “al fondo de frente visual iluminado artificialmente con estrado más alto y disposición estilo teatro clasificado como “El auditorio” sin nombre asignado. Con capacidad máxima de 150 personas cómodas va estructuralmente delineado con “bobeado en panel-yeso” y del cual se van desprendiendo ejes laterales y frontales espaciosos con el centro o eje central amplio.
 - Finalmente es en el sector interno de reconocida amplitud luminosidad y acabados, goza además de un panorámico jardín frente a la oficina de servicios para uso de los clientes y posible área de Colas y silletería con al menos tres cubículos modulares a razón de las funciones administrativas de las personas allí incluidas y del cual pertenecen o están adscritos a las



normas de la CC de Palmira y que es donde se ubicarán la prestación de los diversos servicios; en el cual, “aquí es donde será el giro” de ubicación de oficinas para atención al público y demás actividades rutinarias de los colaboradores.



Créditos fotográficos Nº 4.



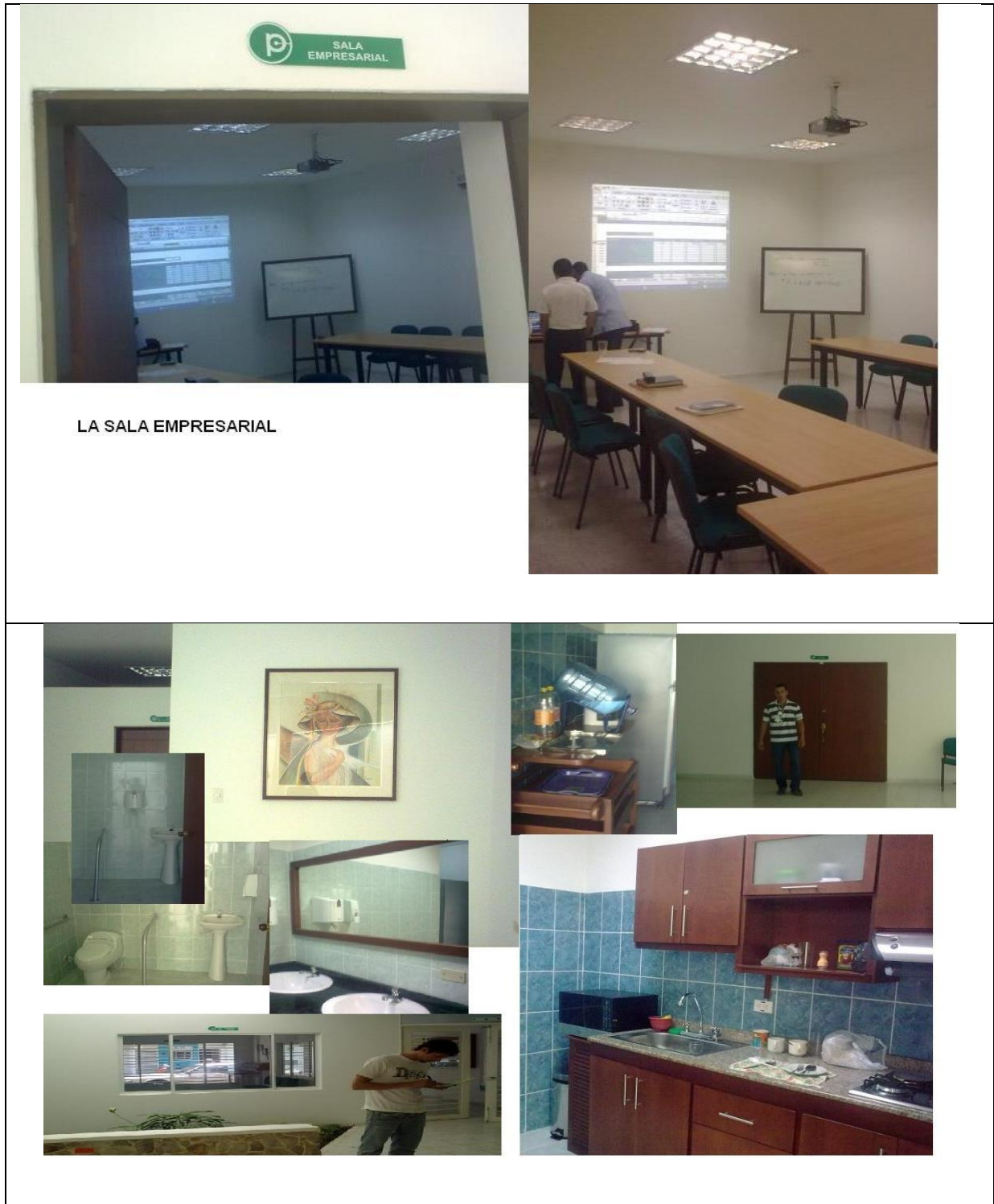
Créditos fotográficos Nº 5. Auditorio





Créditos fotográficos No 6 Instalaciones

DEPRECIACION DE LOS ACTIVOS





Concepto	Cantidad	valor	vida util/año	Año	Total
Computadores	2	2.980.000	5	1	596.000,00
impresora multifuncional	1	415.000	5	1	83.000,00
Telefax	1	1.450.000	5	1	290.000,00
Archivadores	2	830.000	10	1	83.000,00
escritorio ejecutivo	1	450.000	10	1	45.000,00
escritorio recepción	1	595.000	10	1	59.500,00
mesa de juntas	1	350.000	10	1	35.000,00
silla presidencial	1	450.000	10	1	45.000,00
silla ejecutiva	1	260.000	10	1	26.000,00
sillas de trabajo	10	800.000	10	1	80.000,00
sillas de espera (3x4)	3	1.140.000	10	1	114.000,00
tableros borra seco	2	240.000	10	1	24.000,00
cartelera de corcho	1	160.000	10	1	16.000,00
Papelografo	1	195.000	10	1	19.500,00
				totoal depreciación	1.516.000,00

Cuadro N° 17 Depreciación de activos

11.3.1.3 Capacidad instalada: puesto que incluye los factores de tiempo, ocupación del talento humano (y personas particulares) en lo posible con la llamada



“dinámica de las colas,” con la siguiente clasificación de indicadores tal cual es el tiempo de inicio y final del circuito de actividades:

- El horario de atención de ocho a seis de la tarde con un corte a medio día a las 12.00M y reinicio de actividades a las 2.00 PM. teniendo de presente que dichas las 8 horas laborales durante 52 semanas por año convencionalmente con actividad pública estándar cercana a las 34 semanas,; laborables de Lunes a Viernes; es decir, 40 horas a la semana con un total de 1.360 horas al año de actividades distribuidas, sin Lunes festivos ni sábados y Domingos con una capacidad ociosa, vacancia y de tiempos muertos del 0.765%. Los Cálculos se registrarían así, conociendo de antemano que el año comercial son 360 días como base aquí se adelanta con fines prácticos que se toman el tiempo de CONSUMO REAL
- 2 Son 34 semanas x Factor (- 0.765% menos)= 7,99 semanas a distribuir en: ocio, vacancia y tiempos muertos; al menos de un colaborador después de un año de servicios.
 - 3 Son 170 días de actividades x factor (- 0.765% menos)= 39.95 días para al menos realizar el *ajuste ad-temporen* de dos funcionarios careciendo de cinco días para completar un nuevo ciclo: se pretende con este margen detectar la eficiencia por logro, trabajo en equipo y ausencia por casos fortuitas tales como permisos, accidentes laborales y jornadas de capacitación motivación y ascenso.
 - 4 Son 1.360 horas x factor (- 0.765% menos)= 320 horas son el punto crítico en la unidad de medida del tiempo para ser el mínimo margen de que al menos no se podrá contar con una persona activa o para fines del rendimiento de la gestión total del talento humano en función del cronograma de actividades que la organización máxime cuando la ley otorga la virtud a un cliente o usuario de que por ineficiencia interna son máximo quince días para atender un derecho de petición que a de ser



resuelto en quince días o de lo contrario se pasa a silencio administrativo lo cual quiere decir que un súper numerario seria una decisión cuando aumenten las funciones y alguno estuviese en vacancia o en riesgos profesionales lo cual determinaría un análisis de salarios por cuanto por sentido común dos personas en vacaciones coincidentes en el mismo periodo de tiempo exigiría un supernumerario en la modalidad de contratación de servicios prestados en la circunstancia del llamado ad-temporen.

5 Con respecto al **SMMLV** que es \$515.000 con Subsidio de Transporte.

6 Son 1.360 horas activas REALES anuales / 12 meses año comercial = 113,34 horas activas mensuales; en cuanto al salario asignado es una resultante de \$4.305 la hora activa de trabajo, que comparado son criterios que se acerca a US\$2.20

11.3.2 Calificación de las operaciones

Calificación de la operación			Excelente	Excelente X	Excelente	Excelente
			Buena	Buena	Buena	Buena
			Regular	Regular	Regular	Regular



		Mala	Mala	Mala	Mala
i]	En cuanto a insumos requeridos	proyectados	Variables	Necesarios	Suntuoso
ii]	En cuanto a instalaciones	160 m ²	Un piso	Local propio	Al tope
iii]	En cuanto a productos/bienes y servicios	prospectos	Citados	Resueltos	En proceso X1
iv]	En cuanto a mano de obra	Nómina	Acordados	Pagados	En proceso X2
v]	En cuanto a Economías externas	Tarifa	Resueltos	Enunciados	En proceso X3

Del cuadro anterior nótese iii que corresponde a PBS del cual se asume que para los fines, bondades y los hallazgos de la factibilidad en especial realizar un seguimiento a:

11.4 COMPETENCIA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN EN FLORIDA Valle. Sus características principales; pueden ser:

- En cuanto a la participación de la COMPETENCIA DIRECTA. Esta es:

EL CENTRO DE CONCILIACION Y SERVICIOS.

RAFAEL VIVIAS MARULANDA

ABOGADO ASESOR

DERECHO ADMINISTRATIVO, CIVIL, PENAL, LABORAL Y DE FAMILIA.

Al decir de estos particulares quienes ofertan servicios, transacciones jurídicas según su misión que; a través, de las Oficinas de Profesionales o solución de asuntos Jurídicos un abogado participa con un 9% del total de competentes, el cual puede ser diferenciado así:

- Certificados,
- Avalados,
- Adscritos
- Registrados e
- Institucionalizados



En este municipio, encontramos como competencia legalmente establecida vs El Centro de Conciliación Local de Florida pues se pretende que esté cumple con todos los requisitos, procedimientos, establecidos por la Ley 640/2001 y demás concordantes para prestar el servicio de conciliación adscrito a la Cámara de Comercio..

También encontramos oficinas de abogados; las cuales, no prestan directamente el servicio de conciliación, pero si tramitan documentos, hacen diligencias; que en algunos, casos sirven como sustento para conciliar. Esta oficina no trabaja con las tarifas establecidas ni legalmente su funcionamiento; así que hay un indicio de alta informalidad con visos de competencia desleal

En los municipios de Candelaria y Pradera no existen hasta el momento centros de conciliación, en estos municipios como también en Florida los servicios para mediar problemas son prestados por las instituciones públicas como:

- Jueces de paz
- Juntas de acción comunal
- Comisaria de familia
- ICBF
- Secretaria de transito
- Secretaria de gobierno
- Fiscalía local
- Policía

Estas mediaciones, que en conjunto son facilitadores de los MASC pueden ser desarrolladas dentro de un proceso legalmente establecido en cada institución, como también pueden ser desarrolladas de manera informal para aliviar determinadas situaciones que permitan esta opción. El hecho es debatible máxime cuando el estado busca fijar menos trámites y aumentar su capacidad de respuesta ante los ciudadanos



ansiosos de igual forma asesorar personas en la redacción de Derechos de Petición provenientes de conceptos de un abogado

- Las municipalidades del triangulo territorial está conformado por: Florida, Candelaria y Pradera, (inclusive municipios caucanos por afinidad territorial o por idiosincrasia de sus habitantes); según la certificación expedida por el DANE (Banco de datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística) y teniendo en cuenta la tasa de crecimiento poblacional del 1,5 % anual, presenta la siguiente, información publicada, con datos de población y número de viviendas:

Data triangulo territorial

MUNICIPIO	POBLACIÓN		TOTAL VIVIENDAS
	2008	2009	
FLORIDA	56.648,00	57.497,72	12.777,27
CANDELARIA	73.546,00	74.649,19	16.588,71
PRADERA	50.665,00	51.424,98	11.427,77

Cuadro N° 18



11.5 CALCULOS ECONOMICOS DEL PROYECTO

11.5.1 CALCULO DEL CONSUMO DE SERVICIOS PUBLICOS

Energía

Equipo	cantidad	consumo.kw/equipo	horas/dia	total consumo.kw/horas/dia
Computadores	2	1	8	16
telefax e impresora	1	1	8	8
Iluminación	1	1	8	8
Total				32

Teniendo en cuenta los equipos necesarios para el funcionamiento del CCL y el consumo que generan estos al año (kw), se determina lo siguiente:

Son 170 días de actividades al año equivalentes a 1.360 horas anuales

costo kw/hora \$381 170 dias/año 1360 horas/año

Teneindo en cuenta las tarifas de el municipio de Florida.

consumo/kw/año	5%imprevistos	cargo mantenimiento	alumbrado publico	total carga neta/año	consumo kw/hora	costo total anual
5440	5712	7140	7568,4	7568,4	2,463671875	1'276.228



Agua Potable

El talento humano necesario para el funcionamiento del CCL según lo dicho en el estudio técnico está conformado por 3 personas, así que la relación de consumo de agua se desarrolla en ello.

consumo/dia/persona	m ³ /dia/persona	total consumo m ³	cargo x imprevistos	consumo anual	costo total anual
3 personas	0,5	1,5	267,75	267,75	219287,25

consumo determinado en 170 dias de actividades al año que equivalen a 1.360 horas /año

costo m³ \$ 819

Cuadro N° 19 Calculo del consumo de servicios públicos



11.5.2 Talento humano del CCL de Florida

talento humano	
Cargo	sueldo/año
directora y coordinadora jurídica ccl de florida	14.400.000
Secretaria	6.918.000
Subtotal	21.318.000
prestaciones 65%	13.856.700
Total	35.174.700

Cuadro N° 20 Calculo de nomina anual.

Para lo planteado durante el desarrollo del tercer capítulo, se estableció que la oficina debe cumplir con todos los factores que permitan el cumplimiento de las funciones. El talento humano estaría constituido por 2 personas capacitadas para desempeñar sus funciones y para cumplir con la misión misma del CCL de Florida. Seria pues el mismo centro quien estableciere los procesos administrativos para lograr la obtención del mejor talento humano.

La directora del CCL desempeñaría a la vez las funciones de una coordinadora jurídica, (según lo estipulado en la ley). Es importante el fortalecimiento del Talento Humano del CCL, a través de la capacitación y la incorporación de nuevo personal según sea la evolución del mismo.

11.5.4 CALCULO DE INGRESOS Y COSTOS POR LOS PRESTADORES DEL SERVICIO

- Calculo según DECRETO No 4089 de octubre de 2007

total demanda	valor servicio	ingreso total	40%administracion	60%honorarios
233	133.047	30.999.951	12.399.980	18.599.970

Cuadro No 21 Calculo de ingresos y costos

Partiendo del total de la demanda potencial y del valor promedio unitario de la conciliación en el CCL de Florida, se calcula el ingreso total multiplicando estos factores, y apoyados en lo que la ley indica según al artículo mentado, logramos establecer porcentualmente el peso que correspondería la administración del CCL de Florida y a los honorarios de los abogados.



▪ GASTOS ADMINISTRATIVOS

Totalización de gastos administrativos y costo total de operaciones.

GASTO TOTAL ADMON	
Concepto	costo anual
Nomina	\$ 35.174.700
gastos de oficina	\$ 249.100
Depreciación	\$ 1.516.000
consumo energía	\$ 402.122
consumo agua	\$ 146.191
Total	37.488.113

Costo total de operaciones

COSTO TOTAL DE OPERACIÓN ANUAL		
CONCEPTO	COSTO	PORCENTAJE (%)
COSTO DE Pn	18.897.605	29,28
COSTO DE ADMON	37.488.113	70,71
TOTAL	56.385.718	100

Cuadro No 22

Sería entonces el costo total de operaciones del CCL de Florida \$57.035.920 teniendo como variables en su sumatoria el costo de Pn \$18'599.605, monto que le corresponde al los abogados por sus honorarios según la ley, y además el costo administrativo de \$38'435.315 que para el CCL son representados en los gastos administrativos.



▪ Determinación de ingresos

DETERMINACION DE INGRESOS DEL CCL DE FLORIDA						
AÑO	INCREMENTO % DEL PIB	DEMANDA POTENCIAL	VALOR PROMEDIO DEL SERVICIO	INGRESO TOTAL	40% ADMON	60% HONORARIOS
1		233	\$ 133.047,00	\$ 30.999.951,00	\$ 12.399.980,40	\$ 18.599.970,60
2	1,9	237,43	\$ 138.368,88	\$ 32.852.508,07	\$ 13.141.003,23	\$ 19.711.504,84
3	3,9	241,94	\$ 143.903,64	\$ 34.815.773,95	\$ 13.926.309,58	\$ 20.889.464,37
4	3,6	246,53	\$ 149.659,78	\$ 36.896.364,61	\$ 14.758.545,84	\$ 22.137.818,76
5	3,6	251,22	\$ 155.646,17	\$ 39.101.291,35	\$ 15.640.516,54	\$ 23.460.774,81

Cuadro

No 23 Determinación de ingresos

Teniendo en cuenta el incremento proyectado del PIB (%), determinamos cual sería el comportamiento del valor promedio de las tarifas del CCL de Florida así como también, la demanda potencial, el ingreso total y lo que porcentualmente representa el ingreso de la administración y el de los abogados.

Esto con el fin de darle una valoración en el tiempo y así poder desarrollar la evaluación económica.



▪ Cálculo del punto de equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO		
	AÑO	MES
INGRESO	30.999.951	\$ 2.583.329
COSTO	56.385.718	\$ 4.777.743

Cuadro N° 24

Ecuación cálculo punto de equilibrio

$$x + 2.583.329 = 56'385.718$$

$$x = 56'385.718 - 2.583.329$$

$$x = 53'802.389$$

$$\text{Punto de equilibrio} = 53'802.389 / 2.583.329$$

$$x = 20,8 \text{ meses}$$

EL PUNTO DE EQUILIBRIO SE ALCANZARA A LOS 20,8 MESES DESPUES DE COMENZAR EL FUNCIONAMIENTO DEL CCL DE FLORIDA.

- El punto de equilibrio es igual a 53'802.389 equivalente a la diferencia entre el costo anual menos el ingreso mensual sobre el ingreso mensual con el fin de determinar el tiempo en el que se saldarían los costos
- El resultado indica que para equilibrar los costos es necesario el transcurso de 20,8 meses; es decir, 1,7 años, lo cual es negativo para



la factibilidad pues los ingresos y los costos según lo establecido en el desarrollo de la investigación determinan que se llegaría al punto de equilibrio en tiempo no favorable, ya que para esta fecha los costos se acumularían con los del segundo año y sería progresivo este incremento.

▪ ESTADO DE RESULTADOS

ESTADO DE RESULTADOS					
AÑOS	1	2	3	4	5
INGRESO	30.999.951	32.852.508	34.815.773	36.896.364	39.101.291
COSTO DE Pn	18.897.605	19.653.509	20.439.650	21.257.236	22.107.525
COSTO DE Admon	37.488.113	38.987.638	40.547.143	42.169.029	43.855.790
UAI	-25.385.767	-25.788.639	-26.171.020	-26.529.900	-26.862.024
DEPRECIACION	1.516.000	1.516.000	1.516.000	1.516.000	1.516.000
TOTAL	-23.869.767	-24.272.639	-24.655.020	-25.013.900	-25.346.024

Cuadro N° 25

Podemos determinar que el contraste que hay entre los ingresos y los costos, y al mismo tiempo el nivel de utilidad y excedentes, no resultan favorables para la factibilidad, ya que son negativos y no muestran mejora.

11.5.9 EVALUACION ECONOMICA POR TASA INTERNA DE RETORNO

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INVERSION INICIAL	-14.012.432	-25.385.767	-25.788.639	-26.171.020	-26.529.900	-26.862.024
RETORNOS						

Cuadro N° 26 Evaluación económica

TIR #iNUM!

No es factible el proyecto, por retornos negativos



VPN (\$76'508.876,60)

NO SE ALCANZA A RECUPERAR LA INVERSION POR EL CONTRARIO
SE INCURRE EN COSTOS ADICIONALES

i. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Según el desarrollo del estudio de factibilidad y por ende el de los objetivos de la investigación, podemos ver mediante la etapa de estudios, que las cifras no son favorables para el proyecto, sabiendo pues las consideraciones que se tuvieron para la creación del CCL de Florida, que al ser nuevo en su totalidad, requiere de una inversión considerable, y también demanda unos costos que superan en un porcentaje muy alto los ingresos.

Por ello se presenta la siguiente propuesta con la cual se podría lograr la creación del CCL de Florida y su funcionamiento:



13 PROPUESTA

3. Reducir el personal (talento humano) destinado a realizar las funciones y actividades en el CCL de Florida, haciendo uso de un secretario o secretaria que este encargado de tareas múltiples como agendar los procesos, programar los casos, brindar información entre otros; al comienzo esta persona puede laborar medio tiempo, lo cual reduce considerablemente los costos en cuanto a la nómina como a los servicios públicos y gastos y demás gastos.
4. Es necesario en un principio acondicionar el sitio solo con lo básico para la prestación del servicio; es decir, los muebles y equipos realmente necesarios para una atención adecuada de los usuarios y en medida que el CCL se haga sostenible en la parte económica ir complementándolo y equipándolo.

Esto con el fin de que la inversión inicial sea menor



La intención principal es lograr que el CCL sea implementado, por eso se procura establecer los mecanismos para encontrar un ingreso que aun que en principio no es el más alto logre alcanzar el punto de equilibrio.

Esto nos permitirá encontrar en una relación de ingresos y costos un resultado favorable a la factibilidad.

A continuación se presentan los ajustes para darle cumplimiento desde lo cuantificable a la propuesta:

13.1 DESARROLLO CUANTIFICABLE DE LA PROPUESTA

GASTO TOTAL ADMON	
Concepto	costo anual
Nomina	\$ 5.445.000
gastos de oficina	\$ 249.100
Depreciación	\$ 149.000
consumo energía	\$ 145.210
consumo agua	\$ 73.096
Total	\$ 6.061.406
Adecuaciones	\$ 3.697.432
Activos	\$ 1.490.000
TOTAL INVERSION	\$ 5.187.432

ESTADO DE RESULTADOS					
INGRESO / PERIODO	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Servicios de Conciliación	30.999.951	32.852.508	34.815.773	36.896.364	39.101.291

Estudio de Factibilidad para la creación de un Centro de Conciliación en el municipio de Florida Valle



Costos de Prest Serv	18.599.971	19.711.505	20.889.464	22.137.818	23.460.775
Gastos Adm	6.061.406	6.303.862	6.556.017	6.818.257	7.090.988
UTILIDAD OPERATIVA	6.338.574	6.837.141	7.370.292	7.940.288	8.549.529

NO SE ESTIMAN IMPUESTOS POR SER UNA ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO

Cuadro N° 27 Desarrollo cuantificable de la propuesta

Evaluación económica por tasa interna de retorno

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INVERSION INICIAL	-5.187.432	6.338.574	6.837.141	7.370.292	7.940.288	8.549.529
	RETORNOS					

TIR 127% Es factible el proyecto, por retorno superior a cero
VPN \$ 13.644.196,47 Se alcanza a recuperar la inversión