

Fortalecimiento del programa de conciliación del comedor de Lourdes a través de la conciliación en equidad como mecanismo de solución alternativa de conflictos.

Ciclo de Instrumentos

Alvarado Cotrina Jhan Carlo
Quijano Salamanca Mónica Marcela
Velásquez Aldana Gina Paola

Corporación Universitaria Minuto de Dios.
Facultad de Ciencias Empresariales.
Especialización en Gerencia Social
Bogotá D.C.

2017

Fortalecimiento del programa de conciliación del comedor de Lourdes a través de la conciliación en equidad como mecanismo de solución alternativa de conflictos.

Ciclo de Instrumentos

Alvarado Cotrina Jhan Carlo
Quijano Salamanca Mónica Marcela
Velásquez Aldana Gina Paola

Asesor:
Prada Pinilla Juan Salvador

Corporación Universitaria Minuto de Dios.
Facultad de Ciencias Empresariales.
Especialización en Gerencia Social
Bogotá D.C.

2017

Tabla de Contenidos

Introducción	2
Justificación	4
1. Generalidades del Proyecto De Investigación	6
1.1. Planteamiento del problema.....	6
Delimitación espacial.....	7
Delimitación temporal.	10
Delimitación temática.	10
1.2. Objetivos	12
General.....	12
Específicos:	12
2. Estado del Arte.....	13
3. Marco Teórico.....	30
Mercadeo Social.....	40
Redes y Alianzas.....	40
4. Diseño Metodológico.....	42
4.1. Fases del Enfoque Praxeológico.	42
4.2. Tipo de investigación.....	42
4.3. Población.....	44
4.4. Instrumentos de recolección de datos.	44
Entrevista	44
Encuesta	47
5. Desarrollo del Proyecto Desde el Ciclo de Instrumentos	56
5.1. Perfil de las Organizaciones.....	56
Reseña Histórica.	57
Misión.	57
Visión.....	58
Principios.	58
Portafolio de Servicios.....	59
5.2. Marco Contextual del Proyecto	64

5.2.1.	Contexto Geográfico y Socio-Cultural.	65
5.2.2.	Contexto Político.	68
5.3.	Plan de Mercadeo Social.....	71
	Tendencias de mercado.....	71
	Modelo de esquema mental de motivación.....	72
5.4.	Redes y Alianzas.....	74
	Alianza.	76
5.5.	Negociación y Manejo de Conflictos.....	78
	Conciliación en Equidad.	79
	Conclusiones	82
	Bibliografía	84
	Anexos	89
	Entrevistas Realizadas	89
	Encuestas Realizadas	89

Índice de Gráficos

Grafico 1. Intención de Solicitud de Conciliación.....	9
Grafico 2. Resultado de las Solicitudes con Intención de Conciliar.....	9
Grafico 3. Diagrama Causa – Efectos del Objeto de Estudio.....	43
Grafico 4. Modelo de Entrevista.....	46
Grafico 5. Modelo encuesta.....	47
Grafico 6. Genero.....	48
Grafico 7. Edad.....	48
Grafico 8. Situación laboral.....	49
Grafico 9. Ingreso monetario mensual.....	49
Grafico 10. Personas a su cargo.....	49
Grafico 11. Estrato del lugar donde reside.....	50
Grafico 12. Vivienda donde reside.....	50
Grafico 13. Habita en.....	50
Grafico 14. Nivel educativo alcanzado.....	51
Grafico 15. Estado Civil.....	51
Grafico 16. Números de hijos vivos.....	51
Grafico 17. Conoce los MASC.....	52
Grafico 18. Ha acudido a algún MASC.....	52
Grafico 19. En caso de haberlo hecho, ¿a cuál fue?.....	52
Grafico 20. ¿Sabía que la conciliación en equidad es un servicio gratuito?.....	53
Grafico 21. ¿Le gustaría que en el CCL se brindara un espacio para la CE?.....	53
Grafico 22. ¿Considera pertinente que la persona que atienda la conciliación sea ajena al comedor?.....	53
Grafico 23. ¿Acudiría al servicio de CE si este se brindara en el CCL?.....	54
Grafico 24. ¿Qué tema trataría en la conciliación?.....	54
Grafico 25. ¿Le gustaría capacitarse para ser conciliador?.....	55
Grafico 26. Relaciones que inciden en el proyecto.....	75

Índice de Tablas

Tabla 1. Cronograma de actividades.....	10
Tabla 2. Primera Infancia, Infancia y Adolescencia	59
Tabla 3. Juventud	60
Tabla 4. Ciudadanos Habitantes de Calle	60
Tabla 5. La Vejez.....	61
Tabla 6. Servicios Para las Personas con Discapacidad y sus Cuidadoras y Cuidadores	62
Tabla 7. Servicios Para Personas de los Sectores LGBTI	63
Tabla 8. Servicios Para las Familias	63
Tabla 9. Servicios Para el Fortalecimiento Social y Comunitario	63
Tabla 10. Seguridad Alimentaria	64
Tabla 11. Esquema Mental de Motivación	72
Tabla 12. Propuesta de Estrategias	74
Tabla 13. Propuesta de Actividades.....	79

Título

Fortalecimiento del programa de conciliación del comedor de Lourdes a través de la conciliación en equidad como mecanismo de solución alternativa de conflictos

Palabras claves: Conflicto, Comunidad, participación, dialogo, mecanismos alternativos de solución de conflictos, mediación, conciliación, conciliación en equidad.

Resumen: El siguiente Informe Final tiene como objetivo principal comprender, desde la Gerencia Social la problemática de los Conflictos sociales, con el fin de identificar elementos de análisis y herramientas de intervención que ayuden a fortalecer, el Programa de Conciliación del Comedor Comunitario de Lourdes, ubicado en la localidad de Chapinero. En ese sentido, el proyecto de fortalecimiento que se propondrá en el siguiente ciclo de la especialización, tendrá como objetivo central diseñar, articular y ejecutar un mecanismo de solución alternativa de conflictos desde una alternativa en equidad, con el fin de mitigar los conflictos sociales surgidos entre los usuarios del Comedor Comunitario de Lourdes.

Para alcanzar el propósito establecido del proyecto gerencial, se ha utilizado el enfoque de Resolución de conflictos, el cual se entiende como una situación en que los implicados constituyen relaciones sin temor, las cuales son aceptables para todos según sus particularidades individuales. Conjuntamente estas relaciones deben mostrar que el conocimiento ayude a la eliminación del riesgo que la violencia causa. Cuando en un conflicto la situación se resuelve, puede entenderse que las partes involucradas en el conflicto están satisfechas, es decir que la diferencia está resuelta.

La Contextualización, el Estado del Arte y el Marco Teórico que aquí se presentan, dan una exposición breve de dicha temática de Conflictos sociales enmarcada desde una perspectiva de Instrumentos, el Enfoque de lo Público de la Gerencia Social y la línea de investigación de Responsabilidad Social Organizacional.

Introducción

El presente trabajo se realiza en el Comedor Comunitario de Lourdes, de la Localidad de Chapinero. Este lugar se concibe como espacio físico y social de coordinación y articulación transitoria y comunitaria donde se orientan y desarrollan procesos de fortalecimiento de capacidades.

Por otra parte allí se suministra el almuerzo en condiciones adecuadas e inocuas, con el aporte nutricional del 40% del valor calórico total de las recomendaciones de consumo diario de calorías y nutrientes para la población colombiana.

Así mismo se realiza vigilancia y seguimiento nutricional y promoción en estilos de vida saludable, a los participantes y sus familias en condiciones de pobreza e Inseguridad Alimentaria.

En el nuevo modelo de ciudad, que se viene construyendo desde los diferentes planes de gobierno de la alcaldía de Bogotá, se ve la necesidad de que los Comedores Comunitarios que inicialmente se propusieron como una estrategia para la inclusión social, en una lógica de interacción de ciudadanos y ciudadanas activos, transite hacia la referenciación, el desarrollo de capacidades y el fortalecimiento de sus potencialidades a través de su transformación.

El tema trabajado en este documento se centra en el estudio y reconocimiento de los conflictos sociales que se presentan con más frecuencia entre los participantes del comedor.

El inicio de este trabajo se da teniendo en cuenta que no existe un programa de conciliación al interior del Comedor comunitario, que permita dar solución a los diferentes conflictos sociales que se presentan entre las personas participantes del comedor.

En este sentido se hace necesario indagar acerca del conflicto, tipos de conflictos sociales y los mecanismos alternativos de conflicto buscando el mecanismo más adecuado, por tanto se

selecciona la conciliación en equidad, que es un mecanismo que permite llegar a un acuerdo entre las partes implicadas.

Como gerentes sociales se busca la viabilidad de una alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB), teniendo en cuenta que es la entidad del distrito que cuenta con personas formadas como conciliadores en equidad, brindando desde su trayectoria confianza, seguridad, imparcialidad y gratuidad en la búsqueda y generación de ambientes más amables para la convivencia.

De igual manera se busca maximizar los recursos, mediante una innovación para la búsqueda de manejo de conflictos en el espacio del comedor y lograr aportar al proceso actual en la búsqueda de la construcción de paz y de tolerancia.

De acuerdo con lo expuesto se pudo aclarar y crear conciencia de la responsabilidad que tienen los diferentes actores sociales frente al tema del conflicto y las alternativas en la búsqueda de la solución de los mismos.

Mediante este trabajo se pretende demostrar que las situaciones de conflicto pueden convertirse en situaciones de aprendizaje, los cuales requiere que las partes implicadas asuman una actitud de responsabilidad y voluntad en cuanto a la situación presentada.

Igualmente busca mejorar el contexto dentro del comedor dándole un mejor manejo desde la aplicación de soluciones alternativas de conflicto, en este caso la conciliación en equidad, que es aquella que permite prácticas adecuadas con la finalidad de generar una mejor convivencia al interior del Comedor Comunitario de Lourdes.

El presente documento busca mostrar el proceso evolutivo del conflicto y la forma de solución mediante los mecanismos alternativos de solución. En el estado del arte se presentan algunos artículos realizados en torno la solución de conflictos por medio de la conciliación en equidad. En el marco teórico se presentan algunas teorías de conflicto y los mecanismos alternativos para la solución de los mismos.

Justificación

El motivo que impulso el desarrollo del presente trabajo, se espalda en la problemática social que se presenta en el contexto del comedor comunitario de Lourdes. En este lugar los mecanismos de resolución de conflictos son los acuerdos establecidos que se tienen mediante el anexo técnico del contrato que establece la Secretaria Distrital de Integración Social (SDIS) con la entidad que administra el comedor.

El proyecto 1098 “Bogotá Te Nutre” en la modalidad de comedores comunitarios de la SDIS, busca la promoción de la seguridad alimentaria, al igual que la implementación de acciones que permitan la inclusión social.

Por consiguiente busca el restablecimiento de los derechos, y la contribución de la no segregación social y disminución de las barreras de acceso a los diferentes programas de manera que pueda ser integral para los y las participantes.

Igualmente las características más comunes en la de la población que accede a este programa por condiciones de vulnerabilidad y pobreza, son niños y niñas que se encuentran desescolarizados o escolarizados, mujeres gestantes, madres lactantes, personas mayores, personas con limitaciones (condición de discapacidad), familias en situación de desplazamiento, familias monoparentales (es el conjunto formado por un progenitor madre o padre y uno o varios hijos. Este núcleo puede constituir por sí sólo una familia independiente) y personas con habitabilidad en calle.

En este escenario no existe un programa de resolución de conflictos establecido, lo que hace necesario proponer la realización de una alianza con la CCB con el fin de identificar los conflictos sociales existentes entre los participantes y las posibles causas o factores que los producen.

De acuerdo con esto el estudio de los marcos teóricos aquí tratados permiten conocer como el conflicto puede ser manejado desde diferentes puntos de vista y desde diferentes

perspectivas. De modo que se puede realizar un aporte mediante los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC).

De esta manera el acercamiento al comedor comunitario de Lourdes, permitió identificar un lugar donde confluyen personas de la comunidad donde diariamente el conflicto emerge, para lo que se hizo necesario indagar sobre los conflictos más frecuente, la manera en que se resuelven y la necesidad de los MASC.

Teniendo en cuenta lo expuesto antes se define la conciliación en equidad como la herramienta más razonable, debido a que es un mecanismo favorable en el proceso de resolución de conflictos, además que permite realizar un aporte al proceso actual en la búsqueda de la construcción de paz y de tolerancia, al igual que el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Igualmente mediante la realización del presente documento se busca demostrar que las situaciones de conflictos pueden ser también de aprendizaje si se les da un trato responsable, del mismo modo se pone en contexto la realidad del conflicto del que se puede decir que es inevitable e inherente a las relaciones humanas.

En consecuencia la conciliación en equidad apuesta por definir prácticas apropiadas que permitan una mejor convivencia al interior del comedor comunitario de Lourdes.

1. Generalidades del Proyecto De Investigación

1.1.Planteamiento del problema

¿Permite la conciliación en equidad generar una solución alternativa de conflictos sociales dentro del Programa de Conciliación del comedor comunitario de Lourdes de la localidad de chapinero?

De acuerdo a la indagación realizada en los comedores comunitarios que hacen parte de la localidad de chapinero se puede establecer que en la localidad en la actualidad hay tres comedores.

El Comedor Comunitario Moracé se encuentra ubicado en la Carrera 11A Este 94-60 en el barrio San Isidro Patios, sector Moracé. Brinda el servicio de almuerzo para la población de 300 ciudadanos entre niñas, niños, jóvenes, adultos y adulto mayor; en este lugar la mayor cantidad de participantes son estudiantes por tanto los conflictos que se presentan entre estos son pocos, pues si bien comparten un mismo espacio son personas que asisten a determinadas horas para el consumo del almuerzo y de allí salen a estudiar o para sus casa de conformidad con el horario en el que estudian.

El comedor comunitario Pardo Rubio, se encuentra ubicado en la Diagonal 48N 2ª – 40 este, funciona en la sede de la Junta de Acción Comunal del barrio San Luís, localizado a muy poca distancia del municipio de la Calera, dentro de la población usuaria del comedor, se encuentran mujeres cabeza de hogar, niños y adolescentes; allí los conflictos que se presenta son por diferencias entre los participantes pues si bien asisten personas de diferentes edades son vecinos del sector pues en su mayoría son gente de la comunidad que se conoce de años atrás.

El comedor comunitario de Lourdes se encuentra ubicado en la Avenida Caracas N° 56-32, es operado por la Corporación Siembra Futuro, atiende diariamente 300 participantes de diferentes sectores de la ciudad, por tanto su población es flotante, en el comedor se brinda no solamente un alimento caliente almuerzo, sino que contribuye a la construcción de tejido y

procesos de inclusión social que les permite buscar alternativas en el restablecimiento de sus derechos y mejor calidad de vida; el comedor opera con recursos de la SDIS, este se encuentra ubicado en la localidad de Chapinero, UPZ 99 sector donde está la mayor cantidad de la población atendida, quienes viven de la informalidad.

El presente trabajo es importante ya que la gerencia social no solo busca llevar la solución a los problemas de una población en específica, también se pueden realizar acuerdos que permitan la solución de los mismos entre todos los participantes del conflicto.

Delimitación espacial.

La investigación se realizara en el Comedor Comunitario de Lourdes, teniendo en cuenta las características de la población activa que allí se atiende, se encuentra que las personas no viven todas en la localidad de chapinero, si no que viven en barrios de diferentes localidades de Bogotá su presencia en el sector está ligado por su actividad diaria que realizan en el sector de chapinero.

La población asistente al comedor de acuerdo a cobertura se encuentra en un rango de edad entre los 6 y los 60 años, en el comedor comunitario aunque no se tiene un manual o documentos escritos sobre la solución de conflictos al interior del mismo, se tienen acuerdos verbales con los participantes, donde el dialogo es lo principal.

De igual modo la población que integra el comedor, en su mayoría presenta dentro de sus historias sociales casos graves de vulneración de derechos, lo que implica que el manejo de los conflictos lo realicen de una forma inadecuada.

Por tanto es importante dar a conocer a los participantes del comedor algunos elementos que permitan una adecuada resolución a los conflictos generados ya sea al interior del comedor o fuera del mismo.

Lo anterior es debido a que se ha identificado que en el comedor comunitario existen diferentes conflictos sociales (deudas por arriendos, préstamos, cuotas de alimentos, trámites

legales, convivencia, diferencia de opiniones, desacuerdos, entre otros), que se presentan entre los usuarios del comedor y que no hay un programa con los elementos adecuados para la resolución de conflictos que se generan.

En virtud de ello se busca fortalecer el comedor comunitario en cuanto a soluciones alternativas de conflicto y dar a conocer a la comunidad el programa de CCB, además de presentar un programa que permita la participación de los usuarios en general.

Proponer una alianza con la CCB es en gran medida importante si se tiene en cuenta lo siguiente:

En 2016, la CCB desarrolló diversos eventos, actividades y servicios en su región de influencia, que implica 59 municipios, agrupados en 8 provincias del departamento de Cundinamarca.

Fortaleció su presencia en la región, destacándose la realización de ferias de servicios para el emprendimiento, la empresa y el empleo; el desarrollo de programas como conciliación escolar (Hermes – Atenea), conciliación en equidad y comunitaria; la ampliación de la cobertura de la Cámara Móvil; y la oferta de servicios de apoyo al fortalecimiento empresarial y los servicios de las filiales CAEM y Uniempresarial.

Como resultado de estas jornadas, participaron más de 45.128 personas, se realizaron 150 cámaras móviles, donde se adelantaron más de 14.212 trámites, se ejecutaron más de 1.867 audiencias de conciliación y casos de convivencia estudiantil. Se desarrollaron un total de 584 actividades entre talleres y charlas para emprendedores y empresarios. (Camara de Comercio de Bogota, 2017)

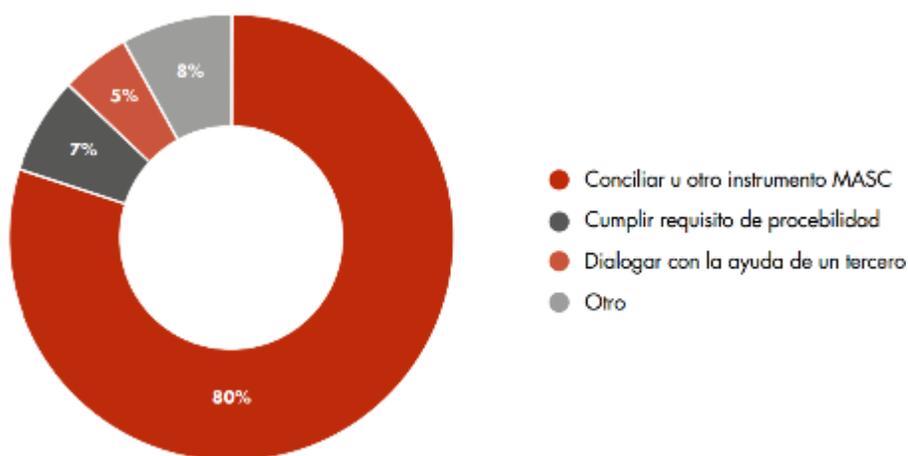
De igual manera conforme al informe realizado por la CCB y la corporación Excelencia en la Justicia (CEJ) presenta estadísticas en las cuales muestra la importancia de la conciliación y como ha ido creciendo la solicitud de la misma en todo el país.

- Más de 900 mil conflictos fueron tramitados por conciliación entre el 2002 y el 2014
- 4 de cada 10 solicitudes de conciliación llegan a acuerdo en los centros de conciliación

- de cada 10 conflictos se resuelven en menos de una semana y 4 de cada 10 en menos de un mes por medio de la conciliación
- El costo promedio de una conciliación de cuantías hasta 30 millones es el 3%
- \$11.592 millones ha invertido el Gobierno Nacional en la conciliación desde el 2005
- La conciliación ha permitido al Estado y la sociedad ahorrarse 1,42 billones de pesos en los últimos 12 años (Departamento Nacional de Planeación, 2015)

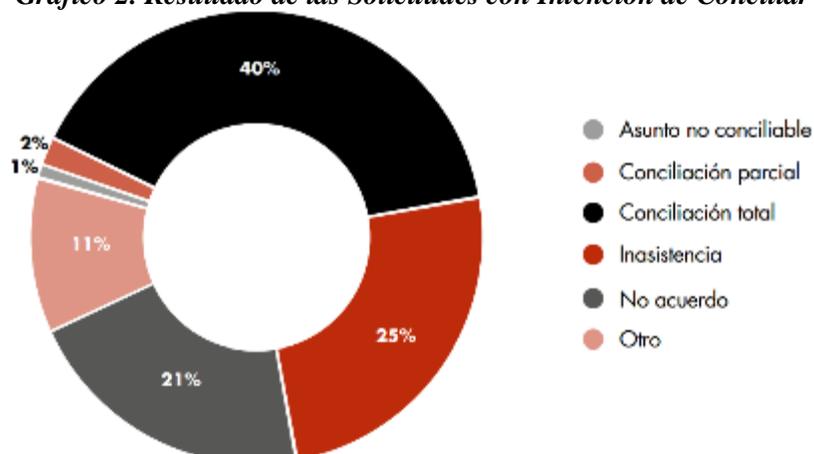
De igual forma muestra estadísticas en las cuales se evidencia que existe una intención grande por parte de la población en el uso de los MASC

Grafico 1. Intención de Solicitud de Conciliación



Fuente: (Departamento Nacional de Planeación, 2015)

Grafico 2. Resultado de las Solicitudes con Intención de Conciliar



Fuente: (Departamento Nacional de Planeación, 2015)

Delimitación temporal.

El periodo establecido para esta investigación tiene un periodo de 8 meses que corresponde al periodo de Septiembre de 2016 a Mayo de 2017.

Tabla 1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MESES (2017)								PRESUPUESTO
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Elaboración del marco teórico									\$50.000
Elaboración del estado del arte									\$ 50.000
Contextualización del objeto de estudio									\$ 50.000
Elaboración propuesta de proyecto									\$ 50.000
Formulación y aplicación de entrevista a los inclusores de los comedores comunitarios de la localidad de chapinero									\$ 50.000
Visita y presentación de los conciliadores de la CCB con la inclusora del comedor comunitario de Lourdes									\$ 30.000
Formulación y aplicación de encuestas a los usuarios del comedor									\$ 30.000
Formulación y aplicación de instrumentos de la gerencia social									\$ 30.000
Análisis documental e información recopilada									\$ 30.000
Elaboración y presentación informe final									\$ 30.000
TOTAL PRESUPUESTO									\$400.000

Fuente: Elaboración Propia.

Delimitación temática.

Esta investigación se realiza teniendo en cuenta los siguientes temas los cuales se irán tratando en el marco teórico como parte fundamental del presente trabajo:

Conflictos: es la situación donde dos o más personas con opinión, interés u otra situación opuesta entra en confrontación o emprende acciones, con el objetivo de imponer su punto de vista, en ocasiones se producen peleas, luchas o discusiones. Existen muchos tipos de conflictos, una forma de clasificarlos es la de: unilaterales y bilaterales. Un conflicto es unilateral cuando

sólo una de las partes está en desacuerdo y bilateral cuando todas las partes esperan algo de la otra.

Resolución de conflictos: son el conjunto de acciones que se emprenden con el fin de solucionar un conflicto, este se puede realizar de forma no violenta ya sea por mecanismos alternativos o por la vía legal.

Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC): Son diferentes formas que tienen las personas que se encuentran en un conflicto para solucionarlo sin llegar a la vía legal o la intervención de un juez, quiere decir que es una opción para resolver conflictos de una manera amistosa, ágil, eficiente, eficaz y con plenos efectos legales.

Redes y Alianzas: Es la unión entre personas que comparten una ideología con el fin de lograr un fin común, aunando esfuerzos.

Mercadeo social: Consiste en integrar los intereses sociales de la comunidad a las actividades propias del mercadeo, definiendo estrategias orientadas a influir en el comportamiento de los consumidores para mejorar su calidad de vida, no es otra cosa que la planeación e implementación de programas diseñados para lograr cambios de comportamiento en grupos de población para solucionar problemas sociales.

Negociación y Manejo de conflictos: Las negociaciones son procesos a través de los cuales dos o más partes tratan de reducir o terminar un conflicto entre ellos. Una negociación exitosa es entonces cuando las partes suscriben un compromiso. Una negociación no implica el uso de la fuerza bruta, por tanto las partes deben hacer concesiones, comunicarse y persuadir para alcanzar un compromiso

1.2.Objetivos

General.

Proponer un mecanismo de solución alternativa de conflictos desde una alternativa en equidad, con el fin de mitigar los conflictos sociales surgidos entre los usuarios del Comedor Comunitario de Lourdes, ubicado en la localidad de Chapinero.

Específicos:

1. Realizar un análisis de las problemáticas de los comedores comunitarios de la localidad de chapinero adscritos a la SDIS.
2. Plantear un mecanismo de solución alternativa de conflictos que permita fortalecer el programa de conciliación del comedor comunitario de Lourdes
3. Aportar a los participantes del comedor de Lourdes una herramienta que le permita la solución alternativa de conflictos.
4. Proyectar el espacio del comedor Lourdes como un espacio multiplicador en la solución alternativa y pacífica de conflictos
5. Sugerir una alianza con la CCB para la implementación del programa de Conciliación en equidad.

2. Estado del Arte

En cuanto a la resolución de conflictos se puede decir que gran parte de estos en Colombia se debe a que no se le ha dado un manejo adecuado desde los diferentes grupos sociales, dado lo anterior, a través de la conciliación hay un mecanismo de resolución alternativa, que puede proporcionar los medios y las vías de actuación necesarias para llevar a cabo la resolución de conflictos entre las partes implicadas, esto permite dar protagonismo a las partes, para que en un contexto distinto puedan expresar cara a cara el alcance del daño sufrido, tanto material como moral, y los sentimientos que acompañaron el acto.

De igual forma se han realizado diferentes trabajos e investigaciones sobre la conciliación en equidad, esto permite conocer el punto de vista de diferentes autores.

En la tesis de grado **Conciliación, Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos por Excelencia**. Osorio (2000), pretende dar a conocer los diferentes mecanismos de solución de conflictos, y las opciones posibles desde la solución entre las partes o la intervención de terceros en distintas modalidades, a este proceso se le puede llamar arbitraje o amigable composición, relacionándola con la conciliación que se señala como la que ofrece mejores opciones, ya que son los involucrados en el conflicto los que lo resuelven, en este documento se pretende identificar el escenario histórico, compararlo y mostrar la evolución normativa en Colombia, entre otros.

Camps (2000). En el artículo **Participación comunitaria y gestión alternativa de conflictos**, da a conocer el concepto de participación ciudadana y las vías de gestión del conflicto como mecanismo en el avance social.

La participación social como un proceso abierto transformativo, en el que se propone una estrategia encaminada a instruir y desarrollar el empoderamiento por parte de los ciudadanos, lo que va a permitir el fortalecimiento del desarrollo comunitario.

Para lo cual se ha de potenciar la capacidad de involucrarse de forma real y en los procesos de la comunidad de la que hace parte, en la de toma de decisiones y en la ejecución de

las políticas que afectan a la comunidad en la búsqueda de igualdad de oportunidades entre los diferentes actores sociales.

Esto repercutirá directamente en la mejora de la calidad de vida de las personas, no solo desde el punto de vista material sino en los logros personales y colectivos.

La administración del conflicto en la sociedad requiere que se amplíe, fortaleciendo los mecanismos de participación ciudadana que favorezcan la integración de la diversidad en la sociedad.

Para ello hay que promover la participación que represente la capacidad de los ciudadanos, y de esta manera tener un mayor alcance en las decisiones públicas que afectan a la comunidad, de esta manera se podría aumentar la responsabilidad que se tiene con toda la comunidad a la cual se está representando, la educación cívica y mejorar la calidad de vida.

Ampliar y reforzar los mecanismos de participación, no solamente comportaría la mejora de los niveles de legitimidad y adhesión ciudadana al sistema democrático, en sentirse parte activa e integrante de éste, si no también introduciría en el sistema democrático elementos de racionalidad, control, compromiso y efectividad.

La preocupación por encontrar nuevas y mejores formas de convivencia y, especialmente, aquellas referentes a la implicación de los ciudadanos en los asuntos relacionados con la comunidad, los asuntos públicos que afectan a la comunidad, ha sido y sigue siendo uno de los paradigmas fundamentales de la sociedad.

No se puede olvidar que las relaciones sociales se caracterizan por ser relaciones de desigualdad, en las que predomina la ley del más fuerte la cual se ha convertido en una realidad social.

En tal sentido, los mecanismos que se establezcan para esta participación, los términos en la toma de decisión y la percepción que tengan los ciudadanos permitirán llegar a conocer cómo es y cómo se vive esta democracia.

La Gestión Alternativa de Conflictos (GAC) permite gestionar el conflicto. Se plantea la necesidad de conocer qué fundamenta, causa origina el conflicto, porqué se extiende o reproduce.

El conflicto se produce cuando hay competencia por recursos materiales o por recursos simbólicos. El conflicto no solamente se define por objetos en disputa, sino también por la percepción y la posición en el conflicto.

De esta manera, la cultura, el orden social y las expectativas que las personas de una misma sociedad comparten son algunos de los factores que hay que considerar en una explicación del conflicto. (Camps, 2000)

Los conflictos en la comunidad, se presentan principalmente por las desigualdades que aparecen en las relaciones intragrupalas o entre grupos sociales y las autoridades vinculadas a la administración; por tanto, se aleja de la dimensión de los conflictos intrapersonales.

La participación ciudadana, desde la GAC, trata de concentrar la opinión y los juicios de los implicados en la elaboración de la solución de los problemas de los cuales hace parte.

De acuerdo con (Camps, 2000) La GAC en el ámbito comunitario adopta un carácter plenamente preventivo. Se trata de compartir la definición y la gestión del conflicto donde las partes interesadas tengan un protagonismo real en las decisiones que implique comprometerse en las posibles soluciones y la implementación de los acuerdos.

Por tanto es necesario tener herramientas según los objetivos debido a que todos los procesos no son iguales.

De la misma manera se muestra una serie de experiencias realizadas en torno a la participación comunitaria, en estas experiencias se basan en los hechos más que en las reglas, lo

que permite a los participantes de los procesos construir identidad colectiva y un cierto nivel de empoderamiento y el potencial transformador.

De igual forma Ardila (2002) en el artículo **Justicia Comunitaria y el Nuevo Mapa de las Justicias**, realiza un acercamiento a la historia de la concepción de justicia comunitaria, haciendo un recuento de esta, da a conocer como raramente puede decirse que los estados nacionales son la prueba del consenso y sus diferentes contextos de desarrollo.

La parte sociológica del estado no se ha tenido en cuenta en el momento de definir las fronteras territoriales. Lo que hace que las regiones sean divididas por líneas fronterizas detrás de las cuales están los intereses de las potencias y la descomposición no solo de la sociedad y de las culturas, sino también de la geografía.

A partir de esto se evidencia como el tema político predomina en la actualidad lo cual es la consecuencia de un acto de fuerza o el respaldo de la amenaza de usarse, lo que hace que se proclame un único sistema jurídico en un territorio, por esta razón es importante considerar como se dieron los actos políticos de fuerza y lo que estos afectaron la manera en como en la actualidad funciona el panorama de administración de justicia en la sociedad y su historia.

Ardila (2002) habla del fuero señorial, que correspondía al sector de la nobleza ligado a la posesión de tierra, quien operaba principalmente en las áreas rurales, en estos lugares había un orden jurídico social, propio de las comunidades, que se mantenía un orden autónomo fundado en el consenso y por ello cerrado a la intervención del aparato judicial oficial, este se caracterizaba por lo siguiente:

- Coactividad reducida, es el consentimiento el principal mecanismo de eficacia de las decisiones.
- La institucionalidad se integra por mecanismos poco especializados, pero con gran prestigio y una profunda capacidad de recomponer los equilibrios sociales.
- Flexibilidad procesal
- Facilidad de acceso a la justicia
- Oralidad

- Normas muy versátiles y adaptables a cada caso, que se pueden modificar dentro de la discusión por lo que existe un amplio margen de negociación.
- No hay vencidos, ninguna de las partes es completamente sacrificada en la decisión, a la que se llega a través del compromiso o la mediación. (Ardila, 2002)

A través de la historia se puede ver que la administración de justicia cada vez se identifica más con el poder.

Luego de esto se presenta la época del estado interventor que se prolonga hasta mitad del siglo XX, en este el concepto de lo público se amplió y el derecho se expandió a diversos campos de la vida, al igual muchos de los conflictos.

Igualmente los conflictos desde la perspectiva del estado tendieron a judicializarse, el aparato judicial no llegó a crecer correlativamente con las nuevas dimensiones de las relaciones sociales.

Además, en la medida en que las dinámicas de poblamiento fueron avanzando, los conflictos se fueron ubicando cada vez más en el sistema jurídico estatal, que se formó como un espacio privilegiado de regulación, sin que este tuviera la capacidad suficiente para cubrir la demanda, lo que llevó a que muchos de los temas del conflicto no se abordaran desde el derecho o los tribunales.

A partir de lo anterior y durante los años setenta del siglo XX, se realizan cambios entorno a la dinámica local y mundial en cuanto a la regulación, el estado se aparta del ámbito jurídico, empezando a ceder espacios a otros actores, pasa de desconocer la existencia de formas de justicia no estatales a definir políticas de reconocimiento y de promoción de las mismas, el estado pasa de tener todo el poder en la administración de justicia y se realiza una cooperación para dar importancia a otros actores en la resolución de conflictos, así mismo para este periodo el prototipo del estado de derecho se quebranta. Pierde eficacia el derecho estatal como mecanismo de asignación que reduce al mínimo los costos privados de transacción. Se tambalea la seguridad

jurídica, lo que hace que el estado redefina las tareas que debe cumplir en cuanto a la regulación de las relaciones sociales y los conflictos sociales.

De igual manera en América Latina a principio del XX cerca del ochenta por ciento de la población vive en ciudades, la mayoría de ellos en difíciles condiciones sociales, en precaria situación laboral y sin poder contar con el amparo efectivo del sistema jurídico nacional. El sistema judicial oficial no ha tenido la capacidad de satisfacer la demanda del sistema jurídico.

Con respecto a lo antes mencionado para el caso de Colombia se habla de justicia comunitaria como intervención. En este caso están los centros de conciliación, de los cuales hay veinte centros en Colombia que operan en las principales ciudades y se encuentran vinculados a las cámaras de comercio, estos funcionan bajo el modelo de los centros de resolución de disputas de Estados Unidos.

La conciliación en equidad es una figura muy similar a los jueces de paz (son particulares que administran justicia en equidad, de acuerdo con lo establecido por la Constitución y la ley) debido a que se asemeja a la mayoría de sus elementos, salvo que no tienen poder adjudicatario y los procesos que se promueven se agotan en la conciliación, fundada en criterios de equidad.

Martínez (2003) en el artículo **Conciliación en Equidad: Teoría y Realidad**. De la revista **Contrastes sobre lo justo: debates en Justicia comunitaria**, resalta algunos momentos dentro del proceso de justicia en Colombia y los países capitalizados, en este hace un recuento de los momentos claves y las posibles alternativas que surgieron alrededor de esta problemática.

No obstante afirma que la capacidad estatal de resolver los conflictos que surgen en las sociedades se ha convertido, en la última década, en uno de los elementos en los que reposa el nivel de legitimidad de los estados de derecho modernos, quienes establecen reglas que consigan brindar procedimientos justos e iguales para las disputas.

Reglas que tienen como finalidad el logro de la convivencia pacífica, la credibilidad institucional y el aumento de los niveles de confianza que no se tiene debido a la insuficiencia de la justicia y su eficiencia.

La congestión de los despachos judiciales y la ausencia de una infraestructura adecuada del sistema de justicia en Colombia, han sido causas inmediatas de una legislación que se construyó para que los particulares en calidad de conciliadores o de árbitros facultados para el efecto desarrollaran herramientas y mecanismos de mediación, que permitirían a su vez una verdadera transformación social y cultural en la aplicación de justicia.

La administración de justicia en los países capitalistas avanzados, se inicia en los años 80 bajo el signo de una crisis del sistema judicial, que se juzga profunda y con preocupantes repercusiones sobre el conjunto de la actividad estatal. (Martinez, 2003)

A simple vista, esta crisis se manifiesta por la creciente incapacidad en términos de falta de recursos financieros, técnicos, profesionales y organizacionales del sistema judicial para responder al aumento de la demanda de sus servicios.

Esta crisis, parece tanto más profunda cuanto más difícil es se presentan sus vías de solución, el aparato judicial colombiano presentaba deficiencias para la prestación de la justicia y la creciente incapacidad del sistema judicial para atender la gran demanda de sus servicios, conllevó a una grave situación de impunidad.

En virtud de lo expuesto, las condiciones de violencia generada por fenómenos como el narcotráfico, la guerrilla, el sicariato, el asesinato sistemático de jueces y miembros de la rama judicial y el narcoterrorismo, hacían cada vez más complejo el panorama judicial, debido a que cada vez se recurría más a los despachos judiciales esperando encontrar la solución a los problemas.

Hacia la década del noventa, la teoría y las prácticas jurídicas empiezan a trabajar en la configuración de espacios donde se reconozca el valor y la existencia de formas alternativas para

la gestión, el tratamiento y la transformación de los conflictos, estableciéndolas en la legislación colombiana como válvulas de escape para la administración de justicia, con el único fin de desjudicializar determinados tipos de conflictos y de paso, descongestionar los despachos judiciales.

El Estado colombiano, frente a la congestión de los despachos judiciales, acoge los “Mecanismos alternativos de resolución de conflictos”, pero desde una óptica restringida, limitada al arreglo de los conflictos menores.

Esto quiere decir, que el Estado los recepciona y los adopta sólo como instrumentos de descongestión judicial y no como constructores de tejido social y fortalecimiento del sentido público, productor es de acción conjunta y consensos sociales con miras a la construcción de justicia. (Martinez Lavid, 2003)

Con la entrada en vigencia de la Constitución Política en 1991 en el Artículo 116, creó la posibilidad de que los particulares actúen como conciliadores o árbitros, habilitados por las partes para fallar en derecho o en equidad, convirtiéndose estos fallos en alternativas para que la comunidad y los ciudadanos puedan resolver sus conflictos de manera más rápida y consensual.

También, y con el mismo propósito, se crean los Jueces de Paz, al considerarse que esta es una posibilidad para que las comunidades barriales acudan a una jurisdicción rápida y gratuita que tramite conflictos de menor entidad.

En el país, el mecanismo extrajudicial con más desarrollo es la “Conciliación”, pero desde el ámbito legislativo y con un nivel de complejidad en su aplicación jurídica. Esta herramienta tiene dos modalidades, a saber: Conciliación Extrajudicial en Derecho y Conciliación Extrajudicial en Equidad.

Esta última, es lo que muchos estudiosos del tema han denominado “de tipo mixto o figura bisagra”, al igual que los jueces de paz, combina lo institucional y legal con lo comunitario.

En respuesta al Art.116 de la Constitución Nacional (CN) y fundamento en el Art 5 de la Constitución Nacional (CN), se expidió el Decreto 26 51, ampliando el campo de acción de la Conciliación y reforzando su regulación.

Después, en 1998, se expide la Ley 446, que impone como legislación permanente las normas sobre conciliación indicadas por el decreto en mención; y finalmente, en el año 2001, se expide la Ley 640, que regula más en profundidad lo relativo a la Conciliación y establece la obligatoriedad de acudir a ella como requisito de procedibilidad, en 1999 el ministro de Justicia propuso proyecto que hoy en día es la Ley 640 de 2001.

No obstante la Conciliación en Equidad no ha tenido gran difusión y promoción como verdadera herramienta para la gestión, el tratamiento y la transformación de los conflictos, esta figura no se ha desarrollado como tal, ya que ha faltado para el efecto, una política pública seria y coherente en materia de justicia comunitaria, menos retórica y coyuntural y más proactiva y estructural que valore, promueva, construya y potencie, una propuesta de mecanismos de transformación de conflictos, como dispositivos y herramientas que faciliten a los operadores de la justicia comunitaria su labor, y por ende, facilite a ciudadanas y ciudadanos su acceso y realización de justicia.

La creación y formación de los operadores de éste mecanismo y sus espacios, es otro aspecto que indica que a la Conciliación en equidad no se le ha prestado la atención requerida, ya que a estos procesos les ha faltado un apoyo real por parte de las administraciones municipales y demás entes gubernamentales.

La ausencia de un real espacio jurídico, social, cultural y político, ha impedido que se avance en la construcción de un espacio propio, donde los operadores comunitarios y los usuarios desarrollen la figura.

La Conciliación en Equidad y la Justicia Comunitaria no deben responder a intereses particulares. Su práctica, debe ser el sustento de procesos sociales que se llevan a cabo en una sociedad pluricultural que desarrolla medios idóneos de realización de justicia.

Sánchez (2006) en el trabajo de grado **La Conciliación en Equidad, un Mecanismo de Participación Ciudadana que Ayuda a Reconstruir el Tejido Social, a través del Liderazgo Comunitario**, analiza desde el punto de vista jurídico y social, la conciliación en equidad, sus aspectos favorables y desfavorables, como mecanismo alternativo en la resolución de conflictos dentro del ordenamiento jurídico.

Ederach (citado por Sánchez, 2006) afirma que el interés de la paz refleja y sintetiza un interés humano: el interés por la equidad, la paz se entiende como sinónimo de justicia, de equidad, de igualdad, satisfacción de necesidades y principalmente una tutela de derechos.

Del mismo modo en este trabajo realizan un recuento histórico–jurídico sobre la conciliación no solo desde el plano nacional sino también desde el internacional, igualmente muestra las experiencias que se han dado en América Latina donde se le permite a la comunidad la participación en los diferentes procesos, para la construcción de tejido social.

Igualmente en este documento se habla del principio del derecho, el cual se encuentra vinculado a la justicia, se refiere a la justicia como universal, pero no siempre puede ser concreta su aplicación, si se tiene en cuenta la ley como medida justa, afirma que la equidad sería la que está para corregir estas omisiones o errores producidos por la aplicación de la rigurosidad de la ley.

Del mismo modo se presenta al conciliador en equidad, la naturaleza jurídica del mismo, sus cualidades, requisitos, faltas en las que puede incurrir, clases de conflictos que puede conocer, entre otros concernientes al mismo, al igual se muestra los obstáculos que pueden dificultar el éxito de la conciliación en equidad.

El liderazgo comunitario aparece como un mecanismo útil a la solución de los problemas frente a una buena parte de las disputas de los diferentes sectores de la sociedad; facultando a particulares, sin mayores requisitos, para promover la amigable composición de los conflictos, con resultados prácticos.

La conciliación en equidad es un instrumento interacción pacífica y de convivencia ciudadana, como instrumento para la recomposición del tejido social y la cultura de cada región del país, con miras a generar una cultura de paz en Colombia.

García & Abondano (2007) muestran el análisis realizado al proceso de conciliación en equidad realizado en la localidad de Suba–Bogotá–Colombia, donde dan a conocer los aspectos más relevantes de la localidad y sus características, al igual que el desarrollo del proceso de conciliación, unidades de mediación y conciliación en esta localidad desde la creación en el año 1999 hasta el año 2003, de la misma manera analiza cada uno de los actores que participan en este proceso.

Consecuentemente se realiza un paralelo entre la conciliación en equidad y la justicia comunitaria donde afirma que es una herramienta comunitaria que permite la recomposición del tejido social, y que esta se involucra directamente con la justicia comunitaria, puesto que convergen y su iniciativa es el apoyo de uno a otro, donde el líder comunitario conoce la dinámica social, necesidades, valores, usos, costumbres, entre otros, por tanto se puede decir que se aplica al tiempo la conciliación en equidad y la justicia social.

Del mismo modo la conciliación permite la participación en los procesos de construcción de orden comunitario, facilitar el espacio para que una persona cuyas cualidades representan el sentir de la comunidad en la solución de conflictos, el abanderamiento de proyectos dialogados entre sus miembros y en la personificación de los intereses generales e igualmente al posibilitar la concertación por parte de la colectividad de principios mínimos para su comportamiento.

Calderón (2009) en el artículo **Teoría de conflictos de Johan Galtung**, da a conocer la teoría de conflictos de Johan Galtung quien en algunos apartes del libro habla sobre la trascendencia y transformación de conflictos, donde dice que se entiende como el hecho de ir más allá de algún límite. Generalmente los límites son el espacio y el tiempo, es decir el universo físico. Adquiere un carácter de finalidad que ha de cumplirse como lo más importante, lo

esencial, por lo que se convierte en el fundamento de la acción y el sentido de todo lo que se hace.

Igualmente el autor dice que la trascendencia y la transformación giran en torno a tres conceptos Reconstrucción, Reconciliación, Resolución presentados precedentemente, pero fundamentalmente en la Resolución que no significará construir algo nuevo, sino como una posibilidad de hacer brotar las habilidades y capacidades ya presentes en los actores y que a veces son olvidados en el fragor del conflicto.

Calderon (2009) afirma que la violencia genera traumas y una forma de superar un trauma, tanto en la víctima como en el autor, es justamente posibilitar la construcción o reconstrucción de las relaciones. Este proceso se puede dar cuando las partes deciden salir de los límites estrechos del conflicto y, mirando más alto, se ponen unas metas comunes más elevadas. Un ejemplo de esto puede ser la ejecución de un proyecto de conjunto.

Calderon (2009) dice que Basta una idea creativa basada en la empatía y que pueda ser llevada a cabo de un modo no-violento, para trascender el conflicto y para poner todo el mecanismo de transformación en marcha, las ideas son como semillas que tienen que darse a conocer dado que cada una de estas van a representar nuevas realidades en potencia.

Para finalizar Calderon, (2009) concluye que existen unos elementos básicos a trabajar los cuales serían:

- Superar el conflicto con la finalidad de que todas las partes alcancen sus objetivos. Hacer, crear las condiciones para que los aspectos transformativos sean dominantes.
- Observa el diálogo como el método más adecuado para llevar a cabo esta acción. Diálogos transformativos.
- Empatía, creatividad y no-violencia.
- Considera a los actores como partes iguales. La transformación va más allá de las asimetrías sociales.
- Supone el conocimiento de todas las circunstancias que rodean al conflicto, así como los orígenes de la violencia.

- Supone la presencia de una tercera persona, el trabajador de la paz, que actúe como fundamentalmente como moderador entre las partes implicadas. (p.60 – 81)

Montoya (2009) en el documento **El Tratamiento del Conflicto a Través del Proceso de Conciliación en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” de la Universidad de Antioquia. en el Foco de la Resolución o en la Luz de la Transformación,** intenta mostrar la forma en que se asume y desarrolla el proceso de conciliación en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” de la Universidad de Antioquia, en el marco de lo hallado y analizado en la investigación y en el entendimiento de dicho proceso desde la perspectiva o el punto de vista de los conciliadores, sus conocimientos o preparación y del enfoque en el tratamiento del conflicto que éste como tercero utiliza para su puesta en práctica.

En este documento el autor presenta un esquema de los contenidos básicos de los modelos de mediación, muestra algunos hallazgos que se dieron sobre el entendimiento del concepto del proceso conciliatorio, presenta algunas referencias respecto al desempeño de los conciliadores.

De igual forma el autor afirma que si bien la conciliación y la mediación son mecanismos alternativos de resolución de conflictos sustancialmente diferentes, diferencias que se enmarcan en aspectos tales como la finalidad, el grado de participación del tercero, el grado de participación de las partes y el grado de control del resultado por las partes, en el documento se muestran como equivalente.

De conformidad con lo anterior se dice que existen a dos modelos de mediación:

El primero es el resolutivo el cual su énfasis para superar el conflicto está puesto en el contenido de lo que se está tratando y no en la relación entre las personas. Señala la necesidad de separar las personas del problema, se concibe al mediador como un regulador de la comunicación entre las partes.

Este dirige la conversación y establece las pausas necesarias para que la instancia de negociación no sea un “diálogo de sordos” y de las técnicas utilizadas en este modelo, refiere que

el mediador ocupa una posición neutral, que el procedimiento está estructurado en etapas: análisis, planeación y discusión y que tal modelo se centra en la búsqueda de una solución colaborativa.

El segundo modelo es el transformativo su principio radica en que la explicación del conflicto no está centrada en una causa específica. El conflicto se considera como la expresión de un patrón de relación que mantienen las personas involucradas, así mismo entiende la mediación como una oportunidad para el crecimiento, desarrollo y asunción de protagonismo respecto de sus propias dificultades por parte de las personas conflictuadas.

Asume que la potenciación de sus propios recursos se da principalmente en la modificación de las pautas habituales de relación, interacción y comunicación, que condujeron al conflicto. En este modelo, el mediador es concebido como un observador externo, orientado en primer lugar a identificar patrones reiterativos de comportamiento entre las personas. (Montoya, 2009)

Montoya (2009) muestra la importancia del conciliador y su papel en los centros de conciliación, básicamente el conciliador debe favorecer el espacio para que las partes muestren el real interés que los incito a participar del proceso, debido a que casi siempre lo que los motivo no se refleja, por tanto se busca el reconocimiento del uno para con el otro, con el fin de establecer una adecuada relación en la negociación.

Este proceso consiste no sólo en informar a las partes (al menos en principio a los citantes) respecto de qué es la conciliación, sus ventajas, límites y efectos y sobre la figura del conciliador y su rol, sino en dar a conocer la importancia de la responsabilidad que cada parte tiene sobre el conflicto mismo, el valor de cada uno como persona y el reconocimiento del otro, es decir, dar a entender o hacer visible el hecho de que el conflicto o las circunstancias que lo provocan, no pueden ser más importantes que las personas mismas.

En otras palabras es la posibilidad de generar inquietud sobre aspectos tales como escuchar, negociar, argumentar, disentir, acordar.

Torregosa (2010) en su artículo **Pluralismo jurídico: La conciliación en equidad. Otra justicia, real, posible**, presenta el pluralismo jurídico como una expresión que define los referentes y mecanismos de tratamiento de conflictos y problemas que desarrollan las comunidades en su interior, para resolver las controversias que surgen entre sus miembros.

El autor refiere que debido a los cambios globales y la demanda jurídica la aplicación de mecanismos alternativos para la resolución de conflictos busca extender a la sociedad una solución alterna, acercando a las comunidades más necesitadas.

En este artículo Torregosa (2010) da a conocer el concepto del pluralismo jurídico y el desarrollo teórico con relación a la justicia comunitaria entendida ésta como el conjunto de valores y acciones que tienen lugar en el ámbito comunitario y se refieren a las relaciones entre los diversos miembros de la comunidad y los grupos, las formas de distribución de recursos, de acceso a oportunidades y servicios. Igualmente se muestra la importancia que tiene el comprender los mecanismos alternativos de solución de conflictos existente en Colombia.

Torregosa (2010) refiere que los medios de solución de conflictos forman parte de políticas encaminadas a promover el acceso a la justicia y que estos pueden llegar a cumplirse, en mayor o menor grado, dicha finalidad. Afirma también que no es suficiente para precisar la importancia constitucional de los mecanismos alternativos de solución de conflictos a la luz del derecho a acceder a la justicia. Para ello es necesario adelantar algunas consideraciones sobre el concepto de tutela judicial efectiva.

El derecho a acceder a la justicia también guarda estrecha relación con el derecho al recurso judicial efectivo como garantía necesaria para asegurar la efectividad de los derechos, como quiera que “no es posible el cumplimiento de las garantías sustanciales y de las formas procesales establecidas por el Legislador sin que se garantice adecuadamente dicho acceso tanto para la protección de los derechos, como para la solución de conflictos, el derecho a acceder a la justicia –formal o alternativa– exige en todas y cada una de las etapas del proceso que la actividad de justicia esté orientada a facilitar la solución pacífica de los conflictos y asegurar de manera efectiva el goce de los derechos. (Torregosa, 2010)

Torregosa (2010) concluye diciendo que la sociología jurídica ha mostrado que, debido a la falta de conocimientos jurídicos y de recursos profesionales, los sectores populares recurren menos a la justicia, incluso cuando tienen derecho a hacerlo.

Del mismo modo Torregosa (2011) en el artículo **Conciliación en equidad: Representaciones sociales sobre el concepto de conciliación en equidad de los operadores de la justicia en equidad en Bogotá**, expone las representaciones sociales sobre el mecanismo alternativo de la conciliación en equidad de los conciliadores y las conciliadoras en equidad, de las Unidades de mediación y conciliación de Bogotá, D.C. tuvo su fundamento en el enfoque procesual mediante el cual se establecieron una serie de categorías permitiendo elaborar la representación.

Torregosa (2011) afirma que los medios de solución de conflictos forman parte de políticas encaminadas a promover el acceso a la justicia, los(as) conciliadores(as) en equidad de las Unidades de Mediación y Conciliación de Bogotá (UMCB), son actores y no simples espectadores, o dominados por las situaciones.

Dice también que la representación social de los conciliadores permite deducir que perciben la conciliación como un instrumento para arreglar tranquilamente los conflictos sin llegar a la necesidad de instancias judiciales; de igual manera, ven el diálogo como la base sólida de la conciliación, entendiendo que se constituye en un “mecanismo donde las partes en conflicto resuelven de forma pacífica sus problemas, con el beneficio de ser gratis, esto ayuda a la situación del país; entonces “es lo que maneja la justicia informal donde las personas pueden ir sin dinero”.

En ese mismo orden de ideas, ayuda a evitar conflictos menores y controla el comienzo de tragedias o problemas de orden público, generando espacios de convivencia, dialogo y respeto dentro de la comunidad.

La conciliación tiene la facultad de ser voluntaria y gratuita para las personas que quieran acceder a ese servicio, convirtiéndola en un mecanismo de fácil aceptación para la comunidad.

También ven la conciliación como un acuerdo que establecen las partes para llegar a fines comunes: “es la idea de llegar a un acuerdo”.

Casi todas las respuestas tienen la palabra clave acuerdo, que define en gran medida la concepción que sobre el concepto se tiene para los conciliadores de la Secretaría de Gobierno, situación que denota apropiación, comprensión y uso de los referentes sobre el tema.

De acuerdo a los documentos anteriores cabe resaltar la importancia que cada autor le da a los MASC en especial a la conciliación en equidad, esto debido a que lo muestran como una forma o método adecuado que permite mitigar o reducir la congestión en los juzgados por problemas o conflictos menores que se pueden solucionar de forma efectiva mediante la conciliación.

De igual manera también se resalta la importancia de los conciliadores, su formación y como las mismas leyes los regulan, lo que indica que al existir esta figura genera mayor confianza en las personas que desean acudir a los mismos para una posible solución al conflicto que le atañe.

3. Marco Teórico

En este apartado presentamos la explicación de la problemática mostrada en la justificación, se da a conocer el concepto de conflicto y el manejo que se le puede dar desde el enfoque de resolución de conflictos.

Para mayor claridad metodológica, el Marco Teórico se articulará en torno a los mecanismos alternativos de solución de conflictos, tomando la conciliación en equidad como el más adecuado.

De acuerdo con Ortego, López & Álvarez (2009) la definición de conflicto no es una sola si se tiene en cuenta el tipo de conflicto (pequeños grupos, familiares, personales, internacionales, etc.) dependiendo del cual se está hablando, igualmente se dice también que el conflicto va asociado a la agresividad, lo que quiere decir es que para que el conflicto exista debe haber una rivalidad previa.

Fernández (citado por Ortego, Lopez & Alvarez, 2009) indica que el conflicto puede ser bueno o malo al mismo tiempo y que esto depende de:

- Las propiedades del propio conflicto.
- Las propiedades estructurales, dinámicas y relacionales de las partes implicadas.
- La posible influencia de terceras partes que directa o indirectamente intervengan en el devenir del proceso conflictivo.
- Factores casuales o fortuitos cuya ocurrencia puede hacer variar drásticamente el rumbo y el ritmo de los acontecimientos.

El conflicto en muchas ocasiones aporta beneficios personales o grupales. Algunos de los aspectos positivos atribuidos al conflicto son que incrementa la motivación de los miembros del grupo. Supone, frecuentemente, un reto a las propias capacidades.

El conflicto produce un aumento en el nivel de tensión del grupo que puede favorecer la creatividad y la motivación.

Así mismo Muñoz (2004) el conflicto ante todo puede ser entendido como una fuente de creatividad, en la medida en que fuerza la búsqueda de soluciones como una fuente de creatividad y renovación continua. Tal vez entender el conflicto como contraposición de intereses y/o percepciones sea una de las formulaciones más usadas.

En consecuencia, se puede definir al ser humano como una especie conflictiva en la medida en que tales rivalidades están presentes en todas las sociedades y en actividades humanas.

De igual forma existe una cultura de respuesta violenta ante los conflictos, Entelman (2002) afirma que de acuerdo a la Clasificación de los espacios y personas en las cuales se genera el conflicto, se debe realizar un método de estudio específico para cada conflicto identificando los aspectos más relevantes para poder brindar una solución, descubriendo cual es el motivo de discrepancia que existe entre los países o las personas afectadas impidiendo que exista una represaría violenta entre las partes que se encuentran en desacuerdo.

Así mismo afirma que se debe diferenciar cuando es un conflicto interno que se genera dentro de la persona y cuando es un conflicto con otra persona, luego esto no significa lo mismo ya que en el conflicto interno es la persona quien toma la decisión sin estar involucradas más partes.

Igualmente es necesario revisar cuales son las relaciones que se tienen a diario con las personas de la familia, del trabajo o simplemente las personas con quienes se cruzan alguna vez en el transporte o en la calle y que pueden generar conflictos por actitudes que se considere inadecuadas.

No obstante las personas creen que cuando se entra en conflicto por una situación una parte tiene la razón y la otra se encuentra obligada a responder; ante una situación existen, cabe la posibilidad de que haya personas que apoyan a una u otra parte del conflicto, de acuerdo a la posición y lo que se cree que es lo correcto para cada quien.

La resolución de conflictos no puede llegar a las amenazas de la contraparte, eso es un método violento que no llegaría a la solución de controversias, Sin embargo y a través de los años se han creado muchos métodos de la resolución de conflictos, utilización de métodos pacíficos de manera que no recurrieran a la violencia, se creaban juegos de manera que se incentivara la resolución de conflictos, entre otros.

Igualmente Núñez (2013) refiere que desde la aparición de las comunidades, también han surgido los conflictos y las diferencias entre ellas, que en el estudio del ser humano y sus grupos sociales, se ha identificado diferentes patrones en la búsqueda de solución de estos conflictos.

Desde allí en el estudio de las tribus, se observa la búsqueda de terceros que lograra solucionar el conflicto, acudiendo siempre a las personas mayores que fueran líderes y a las cuales siempre se les respetaba y tenía en cuenta como líderes morales para emitir respuestas. Por medio de la evolución mundial, desde las diferentes conformaciones de estados han sido creados diferentes leyes y aparatos judiciales, al igual que mecanismos alternativos para la solución de conflictos.

En este sentido la Oficina Internacional del Trabajo (1998) afirma que las situaciones de conflicto son interdependientes y muchas veces la posición que adopta la otra persona ayuda u obstruye el éxito del desarrollo de la otra.

La gran parte de las situaciones que vivimos a diario tiene posibilidades de crear conflictos en la familia, en la oficina, en el transporte. Estas situaciones de diferencia o desacuerdo en algunos temas crean los conflictos que deben ser solucionados de manera adecuada llegando a acuerdos entre las partes involucradas.

De acuerdo con Lleras, García, & Ramírez (2011) quienes afirman que La justicia Colombiana ha quedado corta en el manejo de los conflictos y controversias de sus ciudadanos. El aparato judicial no se encarga de problemas que a pesar de ser cotidianos, no cumplen con los requisitos jurídicos necesarios para que puedan ser atendidos y resueltos.

En torno a esto se hace necesario considerar los MASC como elementos importantes y fundamentales en el proceso de afrontar el conflicto.

Por tanto San Cristóbal (2013) refiere que los mecanismos alternativos de resolución de conflictos deben saber cuándo aplicarse, existen diferentes alternativas para solucionar conflictos que se presentan en la familia, en el conjunto, con estudiantes y profesores, entre otros, los cuales son mejor tratarlos con la autocomposición que necesita la colaboración de las partes de modo que se busque una ganancia equitativa y lograr soluciones.

Lo que quiere decir que al existir soluciones alternativas para la resolución de los conflictos se puede evitar llegar a la violencia, por tanto el dialogo y la conciliación se vuelven dos factores importantes en la convivencia diaria, si esto se llegase a aplicar podría contribuir a la reducción en los índices de violencia generados por la intolerancia.

De esta necesidad ha surgido la conciliación en equidad como un mecanismo de solución de conflicto que permite darle un trámite aun problema entre las partes, donde aún sin cumplir con los requisitos para que se tipifique la controversia, desde que las partes lo dispongan se puede tratar mediante un facilitador y lograr un acuerdo pacífico, el cual impida el desgaste judicial, logrando que las partes se comprometan mediante un documento en la obtención de la solución dirimiendo las diferencias.

Amparado por la constitución de 1991, mediante la jurisdicción especial de paz, surge la figura de jueces de paz y desde el art 116 desde el cual faculta a particulares para que de manera transitoria ejerza funciones de administrar justicia, a partir de la cual con la ley 23 de 1991 reglamenta lo concerniente a la conciliación en equidad.

Del mismo modo el avance de la conciliación en la legislación colombiana, radica en el Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, Decreto – Ley 2158 de 1948 en el Capítulo IV donde se dan los inicios del uso de la conciliación y el establecimiento de la misma si así se requiere.

Lamentablemente se encuentra el desconocimiento de la sociedad ante este mecanismo, el cual siendo benéfico para la comunidad y ha sido facultado desde la rama judicial, aún carece de la suficiente difusión y publicidad.

Este mecanismo social debidamente reglamentado y amparado en la constitución y en los distintos niveles normativos, permiten no solo la resolución pacífica de conflictos, también reconoce un estatus a los líderes comunitarios ya que estos para poder ser conciliadores en equidad, deben ser propuestos por la propia comunidad, lo que permite que en la búsqueda de soluciones a las diferencias surgidas, se puedan proponer fórmulas adecuadas al contexto social de las parte.

La corte constitucional también se ha pronunciado frente a este mecanismo, amparando su legalidad sin el desconocimiento de las normas, ya que la conciliación en equidad permite la descongestión de las instancias judiciales en la mayoría de los casos, sin entorpecer la protección de derechos fundamentales, ya que estos derechos fundamentales por ser inherentes al ser humano, son restringidos para conciliar, facultando determinadas situaciones, solo a una resolución judicial.

Es así que si bien es cierto los conciliadores en equidad siendo líderes comunitarios que proponen opciones de arreglo para las partes en conflicto, sin ser profesionales en derecho, no desconocen el ordenamiento jurídico y se ven limitados en determinadas áreas del derecho, y al no alcanzar un arreglo en los temas que les permiten participar, deben estos dejar a la justicia ordinaria continuar con todo el proceso de ley.

Aun facultados por la ley, estos mecanismos alternativos de resolución de conflictos, carecen de partidas presupuestales para solventarlos al igual que carecen de políticas públicas a nivel nacional con las cuales lograría este instrumento mayor participación ciudadana, un descongestionamiento del aparato judicial, al igual que una disminución en los costos para los ciudadanos en varias de las etapas judiciales.

De lograrse un apoyo a nivel nacional, se permitiría que estos mecanismos se aplicaran a nivel nacional con mayor concordancia, basándose en cada comunidad pero con el objetivo común

de que la propia comunidad logre mejorar su convivencia de una manera pacífica y con acuerdos realizados ente ellos mismos para que sean duraderos en el tiempo y sin acudir en primera instancia a que sean resueltos de manera impositora por el aparato judicial.

En concordancia para que haya conciliación en equidad, el lugar en el que se va a desarrollar la mediación debe ser un sitio neutro que no conozca ninguna de las partes solo el conciliador o mediador de manera que no se sienta nadie con mayor poder sobre el otro. Los lugares deben estar iluminados, con buena ventilación, las sillas deben ser iguales para todos no deben existir diferenciación de clase. El mediador debe estar a una distancia prudente que no pueda tener secretos o hablar en voz baja con alguna de las partes. Los acompañantes de las partes deben ser de igual número no se podrá superar ese número establecidos para no sentirse inferior a la contraparte.

Aunque existen diferentes ventajas y desventajas en la realización de las reuniones conjuntas y separadas siempre existe una regla general, la primera y la última reunión se debe realizar conjuntas, el mediador decidirá cómo hacer los acercamientos a las partes y como encontrar los puntos en común para ir trabajando.

Es importante establecer las reglas claras para el proceso conciliatorio, los portavoces, las intervenciones, el respeto, la moderación de la estrategia.

Es importante también tener en cuenta los objetivos que busca cada una de las partes para poder crear una solución, la intervención de las partes, así como las diferentes estrategias que estos utilicen para identificar y aclarar las necesidades de las partes.

El mediador debe leer las acciones de la negociación para tomar decisiones que ayuden a que la resolución del conflicto vaya por un buen camino, intervenir cuando lo crea conveniente y sobre todo mantener la confidencialidad, velando siempre porque no se obstruya el proceso de negociación logrando conjugar las posiciones e intereses de las partes buscando un gana-gana, se debe tener muy claro que el desarrollo efectivo de toda negociación se realiza sobre intereses nunca

sobre posiciones, por medio de esto se debe crear valor para las partes logrando así satisfacer sus necesidades.

Con respecto a lo antes planteado se puede decir que la idea de tener una solución del conflicto es que las dos partes ganen y queden satisfechos con el acuerdo realizado, sin embargo existe la posibilidad que se den varios resultados al solucionar el conflicto, por ejemplo: que solo una de las partes gane, que las dos partes queden medianamente conformes o que ninguna de las dos partes gane.

Sin embargo la existencia de acuerdos entre las partes no siempre quiere decir que se ha logrado llegar a un pacto, muchas veces si alguna de las partes supera el límite de la negociación o sobrepasa los límites establecidos la negociación puede quedar muerta y no haber oferta de ninguna de las dos partes dejando así una conciliación sin finalizar.

Es importante moverse dentro de los límites acordados en las negociaciones de esta manera se logra llegar más rápido y a una mejor forma a la conciliación.

Lo que busca con la negociación es que las partes dialoguen y muestren sus intereses para poder trabajar juntos y construirlos, la idea es que sea una solución conjunta y colaborativa; también se presentan casos en los cuales una de las partes si obtiene lo que desea pero la otra parte nunca toma parte activa de la negociación, en este caso lo que ocurre no es una negociación porque no se dio un proceso creativo, simplemente una de las partes accedió totalmente a las pretensiones de la otra.

Por lo antes expuesto el Ministerio del Interior (2013) expone que el proceso conciliador debe estar presente como primera medida en todas las comisiones de convivencia y conciliación, en este primer proceso se deben agotar todos los recursos para la solución de conflictos llegando a conciliar.

Para llegar a una resolución de conflictos la primera medida es hablar del conflicto de manera amigable o trascender más espacios y tratar de solucionarlo entre sí, luego si este paso no

funciona, interviene un conciliador que ayudara a las partes a solucionar sus diferencias, con el apoyo de esta persona que poner orden y orienta el desarrollo de la actividad.

Con respecto a lo antes mencionado es necesario conocer el marco jurídico que respalda a la conciliación en equidad y que establece el Centro de Arbitraje y Conciliación frente al mismo.

Ley 23 de 1991 – Artículo 82. Los Tribunales Superiores del Distrito Judicial de la Jurisdicción Ordinaria de las ciudades sede de éstos y los Jueces Primeros del mayor nivel jerárquico en los demás municipios del país elegirán conciliadores en equidad de listas que presenten para su consideración las organizaciones cívicas de los correspondientes barrios, corregimientos y veredas que los conforman. (Córdoba, sf)

Ley 446 de 1998 - Artículo 106. El inciso segundo del artículo 82 de la Ley 23 de 1991 quedará así: La selección de los candidatos se hará con la colaboración de la Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho y deberá atender a un proceso de formación de aquellas comunidades que propongan la elección de estos conciliadores. (Córdoba, sf)

Decreto 1818 de 1998 - Artículo 86. Los Tribunales Superiores del Distrito Judicial de la Jurisdicción Ordinaria de las ciudades sede de éstos y los Jueces Primeros del mayor nivel jerárquico en los demás municipios del país elegirán conciliadores en equidad de listas que presenten para su consideración las organizaciones cívicas de los correspondientes barrios, corregimientos y veredas que los conforman. (Córdoba, sf)

La selección de los candidatos se hará con la colaboración de la Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho y deberá atender a un proceso de formación de aquellas comunidades que propongan la elección de estos conciliadores. (Córdoba, sf)

Ley 446 de 1998 - Artículo 110. Copia del nombramiento. La autoridad judicial nominadora de los conciliadores en equidad, remitirá copia de los nombramientos efectuados a la Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho. (Córdoba, sf)

Decreto 1818 de 1998-Artículo 92. Copia del nombramiento. La autoridad judicial nominadora de los conciliadores en equidad, remitirá copia de los nombramientos efectuados a la Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho. (Córdoba, sf)

Ley 23 de 1991-Artículo 83. El ejercicio de las funciones del Conciliador en Equidad se realizará en forma gratuita, teniendo en cuenta, que el nombramiento constituye especial reconocimiento al ciudadano de connotadas calidades. (Córdoba, sf)

Decreto 1818 de 1998-Artículo 87. El ejercicio de las funciones del Conciliador en Equidad se realizará en forma gratuita, teniendo en cuenta, que el nombramiento constituye especial reconocimiento al ciudadano de connotadas calidades. 3. Asesoría Técnica y Operativa de la Conciliación en Equidad y Régimen Disciplinario Especial. (Córdoba, sf)

Ley 446 de 1998-Artículo 107. El artículo 84 de la Ley 23 de 1991 quedará así: Artículo 84. Ley 23 de 1991: La Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho deberá prestar asesoría técnica y operativa a los conciliadores en equidad. (Córdoba, sf)

Decreto 1818 de 1998-Artículo 88. La Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho deberá prestar asesoría técnica y operativa a los conciliadores en equidad. (Córdoba, sf)

Ley 734 de 2002-Artículo 193. Alcance de la función jurisdiccional disciplinaria. Mediante el ejercicio de la función jurisdicción al disciplinaria, se tramitan y resuelven los procesos que, por infracción al régimen disciplinario contenido en el presente estatuto, se adelanten contra quienes ejerzan funciones jurisdiccionales de manera permanente, transitoria u ocasional, excepto quienes tengan fuero especial. (Córdoba, sf)

Ley 734 de 2002-Artículo 194. Titularidad de la acción disciplinaria. La acción disciplinaria contra los funcionarios judiciales corresponde al Estado y se ejerce por la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura y por las Salas Disciplinarias de los Consejos Seccionales. (Córdoba, sf)

Ley 734 de 2002 - Artículo 195. Integración normativa. En la aplicación del régimen disciplinario para los funcionarios judiciales prevalecerán los principios rectores de la Constitución Política, los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Colombia, la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia, las normas aquí contenidas y las consagradas en el Código Penal y de Procedimiento Penal. (Córdoba, sf)

Ley 23 de 1991-Artículo 85. Los Conciliadores en Equidad, podrán actuar en todas las materias que sean susceptibles de transacción, desistimiento, o conciliación. (Córdoba, sf)

Decreto 1818 de 1998-Artículo 89. Los Conciliadores en Equidad, podrán actuar en todas las materias que sean susceptibles de transacción, desistimiento, o conciliación. (Córdoba, sf)

Ley 446 de 1998-Artículo 108. El artículo 86 de la Ley 23 de 1991 quedará así: Artículo 86. Ley 23 de 1991: El procedimiento para la conciliación en equidad deberá regirse por los principios de informalidad y celeridad que orienten a las partes para que logren un arreglo amigable. (Córdoba, sf)

Decreto 1818 de 1998-Artículo 90. Decreto 1818 de 1998: El procedimiento para la conciliación en equidad deberá regirse por los principios de informalidad y celeridad que orienten a las partes para que logren un arreglo amigable. (Córdoba, sf)

Ley 446 de 1998-Artículo 109. El artículo 87 de la Ley 23 de 1991 quedará así: Artículo 87. Ley 23 de 1991: Del resultado del procedimiento, las partes y el conciliador levantarán un acta en la cual conste el acuerdo. Esta acta tendrá carácter de cosa juzgada y prestará mérito ejecutivo en lo que haya sido objeto de conciliación. (Córdoba, sf)

Decreto 1818 de 1998-Artículo 91. Del resultado del procedimiento, las partes y el conciliador levantarán un acta en la cual conste el acuerdo. Esta acta tendrá carácter de cosa juzgada y prestará mérito ejecutivo en lo que haya sido objeto de conciliación. (Córdoba, sf)

Ley 23 de 1991-Artículo 89. Los conciliadores en equidad deberán llevar un archivo de actas de las audiencias realizadas. Las partes podrán pedir copias de dichas actas, las cuales se presumen auténticas. (Córdoba, sf)

Decreto 1818 de 1998-Artículo 93. Los conciliadores en equidad deberán llevar un archivo de actas de las audiencias realizadas. Las partes podrán pedir copias de dichas actas, las cuales se presumen auténticas. (Córdoba, sf)

Ley 1395 de 2010-Artículo 51. Adiciónese un párrafo al artículo 1° de la Ley 640 de 2001, cuyo texto será el siguiente: Párrafo 4°. En ningún caso, las actas de conciliación requerirán ser elevadas a escritura pública. (Córdoba, sf)

Mercadeo Social.

El mercadeo social o marketing social de acuerdo con Pérez, el marketing social es el diseño, implementación y control de programas, dirigidos a incitar la aceptación de ideas sociales, mediante la inclusión de factores como la planeación del producto, precio, comunicación e investigación de mercados. (2004, p.3)

De igual forma Muñoz, afirma que el mercadeo social como discurso y como práctica, se ha tratado por diferentes interlocutores en los países desarrollados, especialmente en los temas concernientes a la salud comunitaria, a la convivencia sociocultural, el consumo de drogas, el derecho a morir dignamente, la ecología, entre otros. (2001, p.25)

Por tanto si se toma en cuenta lo antes descrito se puede decir que el uso del mercadeo social y las tendencias de cambio son un buen instrumento pues se puede manejar desde los temas de convivencia y actividades comunitarias.

Redes y Alianzas.

La alianza que se formen en el planteamiento de un proyecto se hace importante en la medida en que este se fortalezca a través de los grupos de interés que hagan parte de la organización.

Teniendo en cuenta lo que afirma Sains (2014), las alianzas estratégicas tienen mayor sentido cuando se trata de abrir nuevos mercados y estos son muy diferentes o lejanos a los que está acostumbrada a trabajar la empresa. Es decir, a medida que las empresas entran en países más lejanos, con distintos entornos económicos, políticos, legales y socioculturales. Una forma de reducir estos riesgos es a través de alianzas estratégicas con empresas que además de conocer de primera mano el funcionamiento y las características del sector asumen parte del riesgo de las inversiones.

Por otro lado las redes también son necesarias en las empresas y proyectos pues estas forman parte en el conocimiento del sector como lo dice Reynaga, “las redes pueden concebirse como un mecanismo de apoyo, intercambio de información que atraviesa fronteras y brinda un gran dinamismo a partir de la conjunción de intereses respecto a una temática o problema”. (2005, p.9)

Por tanto si se toma los dos conceptos anteriores son importantes las redes y alianzas porque permite el trabajo conjunto, flexible y de cooperación para todos los participantes de la organización o proyecto que se está trabajando.

4. Diseño Metodológico

4.1. Tipo de investigación.

La presente investigación es cuantitativa y cualitativa de alcance descriptiva debido a que en esta se realizara el análisis de los diferentes procesos conciliatorios que se realicen al interior del comedor comunitario de Lourdes ubicado en la localidad de Chapinero.

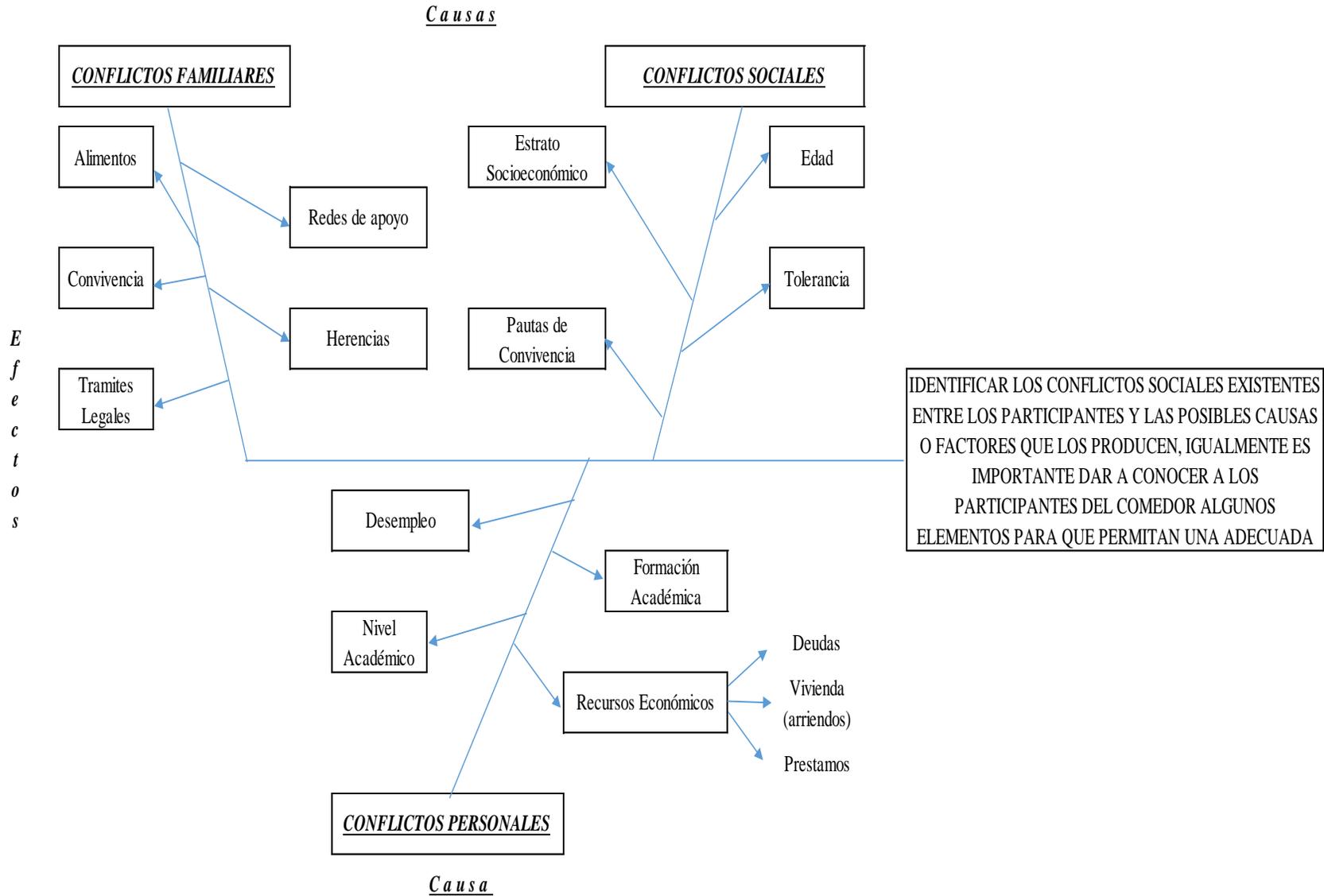
4.2. Fases del Enfoque Praxeológico.

Fase del Ver: en esta parte se realiza el proceso de investigación, análisis y determinación de la problemática que se pretende trabajar, se hace el proceso de documentación donde se establece cuáles son las teorías más acertadas para dar respuesta al porque se tomó el problema presentado como objeto de estudio.

Fase de Juzgar: una vez realizado el proceso de recolección de información teórica que busca dar respuesta al problema establecido se analiza e intenta dar respuesta por medio del concepto propio que se cree por medio de la observación y formulación de una posible hipótesis para de esta manera poder decir que se puede hacer para dar respuesta al problema planteado, en este se puede descubrir que nos ayuda o nos impide desarrollar los objetivos establecidos.

Para lo cual se realizó un diagrama de Ishikawa el cual se muestra a continuación:

Grafico 3. Diagrama Causa – Efectos del Objeto de Estudio



Fuente: Elaboración Propia

Fase Actuar: aquí se establece el tiempo y espacio en el cual se va a concretar lo planteado en el objeto de estudio, este también se define la gestión realizada y los procedimientos que se siguieron para ejecutar el proyecto.

En esta parte se debe establecer que fue lo que se hizo teniendo en cuenta los instrumentos seleccionados como son: mercadeo social, redes y alianzas y negociación y manejo de conflictos.

Fase Devolución Creativa: esta parte es la que permite tomar decisiones pues es en la que se realiza el proceso de evaluación y revisión de debilidades para fortalecer los objetivos desarrollados, de igual forma se puede mostrar el valor agregado a uno de los proyectos de la SDIS pues en ningún espacio o proyecto se realizan proceso de conciliación.

4.3.Población.

La población objeto de estudio en la presente investigación son los diferentes miembros del comedor comunitario de Lourdes mayores de 18 años: referente e inclusora del comedor comunitario, participantes (jóvenes, adultos y adultos mayores) teniendo en cuenta que estos son los diferentes actores que intervienen en los procesos al interior del comedor.

Como muestra inicial se tomaran Cincuenta adultos usuarios de los servicios que presta el comedor comunitario.

4.4.Instrumentos de recolección de datos.

Entrevista

Es un cuestionario de preguntas abiertas realizada a las tres inclusoras de los comedores comunitarios de la comunidad de chapinero adscritas a la SDIS. Lo que permite tener

información precisa sobre los conflictos más relevantes entre los usuarios del comedor y que han sido identificados en el trabajo que se realiza al interior del comedor.

Este instrumento de recolección de datos se aplica a funcionarias de los tres comedores de la localidad de Chapinero por ser es una de las zonas con conflictos de diferente índole que involucran todos los estratos sociales y edades. Esta información permite profundizar en las dinámicas y necesidades de los beneficiarios del servicio, contribuyendo en la construcción de mecanismos que permitan conocer mejor el panorama de las vivencias que se dan entre los beneficiarios del comedor comunitario con la sociedad en general y el grado de conflictividad que se presenta entre ellos.

Por medio de las inclusoras sociales de cada uno de los comedores, se analizan las condiciones sociales y nutricionales de cada uno de las personas en lista de espera para lograr acceder al servicio, razón por la cual son las ellas quienes conocen directamente y de primera fuente las necesidades y problemáticas de estos ciudadanos permitiendo esto ahondar en el nivel de conflictividad al que se encuentra sometido cada beneficiario, siendo esta una fuente rica en variables para el manejo de conflictos y en la búsqueda de posibles soluciones que permitan mejorar la calidad de vida de los beneficiarios y contribuir con el bienestar social.

Es así que mediante la entrevista con preguntas abiertas se busca ubicar en modo, tiempo y espacio a cada una de estas profesionales en el espacio al cual han sido designadas como Inclusoras para conocer la experticia sobre el tema, el tiempo con los beneficiarios y las características de estos, al igual que la percepción de conflictividad dentro y fuera del comedor y la percepción del grado de este con sus posibles formas de tratar para minimizar los y mejorar el tejido social.

Grafico 4. Modelo de Entrevista



ENTREVISTA INCLUSORAS DE LOS COMEDORES COMUNITARIOS DE LA LOCALIDAD DE CHAPINERO

Los estudiantes de la universidad UNIMINUTO de la especialización de Gerencia Social, interesados en aportar al proceso de paz y reconciliación en el que se encuentra el país y con el fin de fomentar los Mecanismos Alternativos de Solución de conflicto (MASC) en la sociedad, tomando como primer escenario el comedor de LOURDES de la localidad de Chapinero, solicitamos de su amable colaboración diligenciando la siguiente entrevista.

Lugar: Comedor Lourdes
Pardo rubio
Moraci

Nombre:

Cargo: Inclusora

1. ¿Hace cuánto se encuentra trabajando como inclusora social en el comedor?
2. ¿Cuántos beneficiarios aproximadamente van diario al comedor?
3. ¿Cuáles son las edades aproximadas de la mayoría de beneficiarios del comedor?
4. ¿Conoce de problemáticas de los beneficiarios que se puedan resolver mediante la conciliación con terceros?
5. ¿Cómo influyen los conflictos de los beneficiarios con terceros no beneficiarios en el ambiente del comedor?
6. ¿Considera pertinente que se instaure un espacio mensual para manejos de conflictos mediante el diálogo y asesoría jurídica para los beneficiarios del servicio?
7. ¿De implementarse este espacio, considera que aportaría al servicio del comedor?
¿En qué aspecto?

Fuente. Elaboración Propia

Una vez realizada las tres entrevistas se evidencia que en los comedores de Moraci y de Pardo Rubio la mayor población atendida es de menores de edad, esto se debe a que estos comedores se encuentran ubicados en áreas de urbanas en las que al menos el 90% son viviendas y la población atendida por su capacidad económica se encuentra en estado de vulnerabilidad económica y nutricional, ya que las personas adultas responsable por cada hogar debe salir a buscar el sustento económico para las familias y en muy pocos casos pueden cuidar y dar alimentos balanceados a los menores antes de que estos salgan a estudiar. Diferente a esta dinámica se da en el comedor de Lourdes, en el cual casi la totalidad de los beneficiarios son mayores de edad que se encuentran en el área en labores informales de empleo y que por su escasa capacidad adquisitiva y sus respectivas responsabilidades se ven imposibilitados para comprar alimentos balanceados que permitan suplir los requerimientos nutricionales.

Encuesta

Corresponde a un cuestionario de preguntas cerradas, por medio de las cuales se pretende direccionar cuales son los conflictos que más se presentan entre los usuarios del comedor comunitario, dicha encuesta se realizara a los usuarios del comedor comunitario y se definirá el interés que se tiene en cuanto a la resolución de los conflictos.

Grafico 5. Modelo encuesta



**ENCUESTA A USUARIOS DEL COMEDOR COMUNITARIO
DE LOURDES - CHAPINERO**

Los estudiantes de la universidad UNIMINUTO de la especialización de Gerencia Social, interesados en aportar al proceso de paz y reconciliación en el que se encuentra el país y con el fin de fomentar los Mecanismos Alternativos de Solución de conflicto (MASC) en la sociedad, tomando como primer escenario el comedor de LOURDES de la localidad de Chapinero, solicitamos de su amable colaboración diligenciando la siguiente encuesta.

Marque con una X la opción correcta

1. Género: F M
2. Edad: 18 a 25 26 a 35 36 a 45 46 a 55 56 a 65
66 en adelante
3. Situación laboral: Empleado Independiente Desempleado
4. Ingreso monetario mensual:
0 a 300.000 300.001 a 500.000 500.001 a 700.000 Más
5. Personas a su cargo: 0 1 2 3 Más
6. Estrato del lugar donde reside: 1 2 3 4 5
7. La vivienda donde reside es: Propia Alquilada Familiar Posesión
8. Habita en: Habitación Apartamento Casa
9. Nivel educativo alcanzado:
Ninguno Primaria Secundaria Universitario Especialización
Maestría
10. Estado civil: Casado Separado Soltero Unión Libre Viud@
11. Números de hijos vivos 0 1 2 3 4 5 Más



Seleccione con una X la opción que considere correcta

12. Conoce los mecanismos alternativos de solución de conflicto: Si No
13. Ha acudido a algún método alternativo de solución de conflicto: Si No
14. En caso de haberlo hecho, a cual fue:
Amigable composición conciliación en derecho conciliación en equidad
Juez de paz otro No sabe
15. Sabía que la conciliación en equidad es un servicio gratuito: Si No
16. Le gustaría que en el comedor comunitario de Lourdes se brindara un espacio para realizar conciliaciones en equidad: Si No Le da igual
17. Considera pertinente que la persona que atienda la conciliación sea ajena al comedor
Si No
18. Acudiría al servicio de conciliación en Equidad si este se brindara en el comedor de Lourdes
Si No Tal Vez
19. Que tema trataría en la conciliación
Deudas cuota alimentaria Arrendamiento Pautas de Convivencia
Otro
20. Le gustaría capacitarse para ser conciliador
Si No

Fuente. Elaboración Propia

Análisis de la encuesta sobre MASC realizada en el comedor de Lourdes

Se toma una muestra de 50 personas de los 300 beneficiarios del comedor de Lourdes lo cual arrojó el siguiente resultado

1. **Género:** De la muestra tomada el 54% es del género femenino.

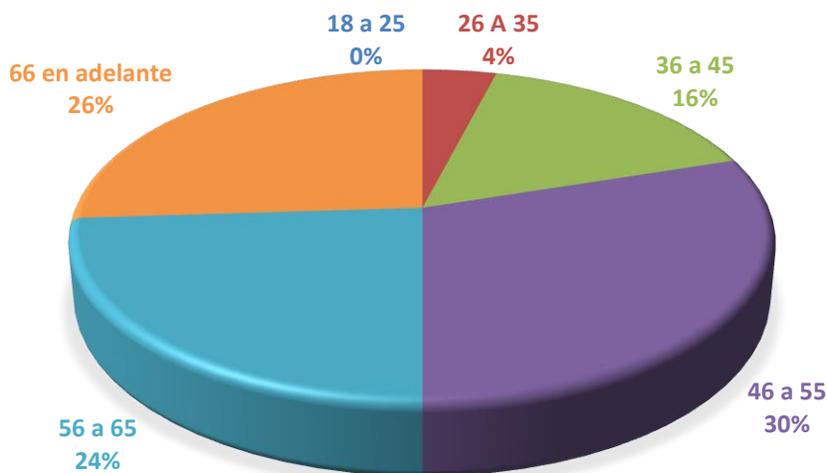
Grafico 6. Genero



Fuente. Elaboración Propia

2. **Edad:** El 30% de la muestra arroja como resultado que el rango de edad está entre 46 a 55 años, seguido con un 26% equivalente a mayores de 66 años y un 0% del rango entre 18 a 25 años.

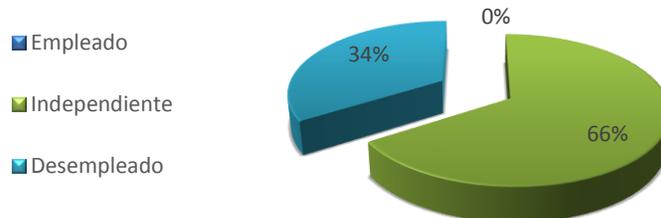
Grafico 7. Edad



Fuente. Elaboración Propia

3. **Situación laboral:** La situación actual del país se ve reflejada en la población beneficiaria del comedor de Lourdes en el cual el 60% se encuentra desempleado.

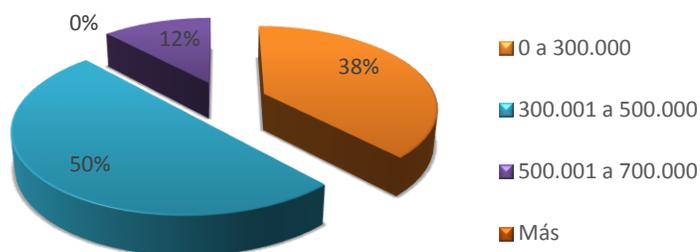
Grafico 8. Situación laboral



Fuente. Elaboración Propia

4. **Ingreso monetario mensual:** El 50% de la población encuestada, tan solo alcanza como ingreso mensual entre 300.001 y 500.000 mil pesos, siendo este ingreso inferior a un salario mínimo legal mensual vigente, lo cual limita a gastos de primera necesidad en sus vidas.

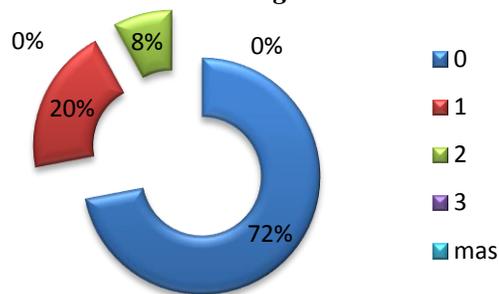
Grafico 9. Ingreso monetario mensual



Fuente. Elaboración Propia

5. **Personas a su cargo:** De las personas encuestadas un 72% se encuentran sin personas a cargo, los cuales en su mayoría viven solos.

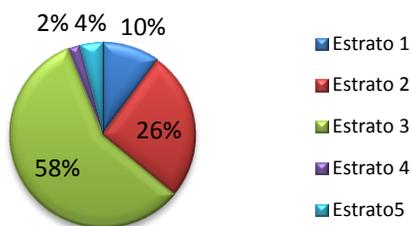
Grafico 10. Personas a su cargo



Fuente. Elaboración Propia

6. **Estrato del lugar donde reside:** Por ser esta población pertenecientes a diferentes localidades del distrito, y verse obligados a desplazarse para la opción del rebusque, se identifica que estos moradores y beneficiarios del comedor de chapinero, pertenecen a diferentes estratos sociales, siendo un 58% de estrato 3, seguido con 26% de estrato 2.

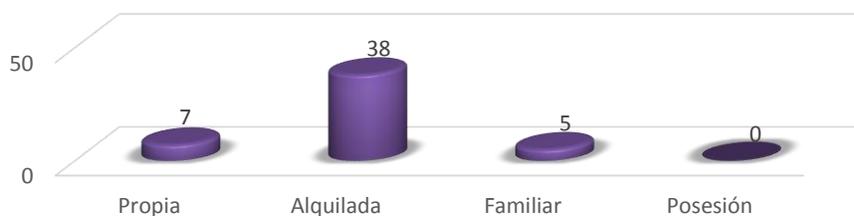
Grafico 11. Estrato del lugar donde reside



Fuente. Elaboración Propia

7. **La vivienda donde reside es:** Tan solo un 7 de las personas encuestadas informan que posee vivienda propia.

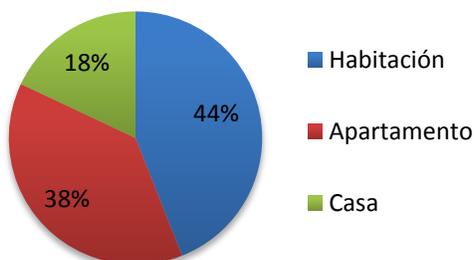
Grafico 12. Vivienda donde reside



Fuente. Elaboración Propia

8. **Habita en:** Con 44% de la muestra total tomada, se observa que la condición de vivienda de estas personas se da en condiciones mínimas, en el cual su mayoría viven en una habitación que les permite poder amparar la necesidad de techo.

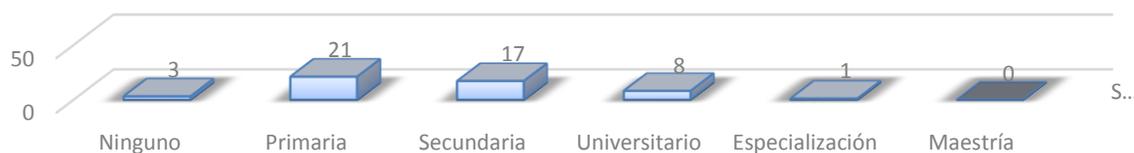
Grafico 13. Habita en



Fuente. Elaboración Propia

9. **Nivel educativo alcanzado:** A este programa social acuden usuarios de todos los niveles educativos, evidenciando que 21 personas tienen la primaria, seguido de 17 con el nivel de secundaria.

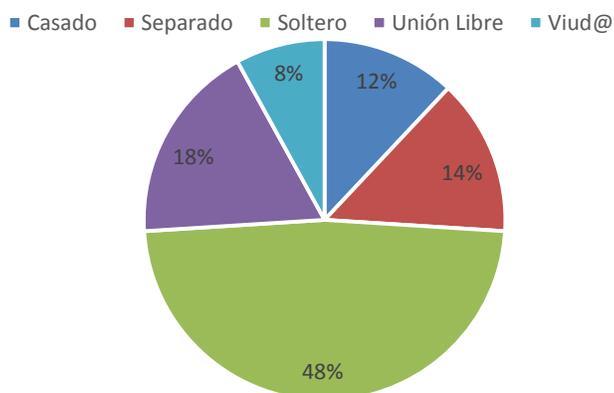
Grafico 14. Nivel educativo alcanzado



Fuente. Elaboración Propia

10. **Estado civil:** En la actualidad el 48% de estos usuarios se encuentran solteros.

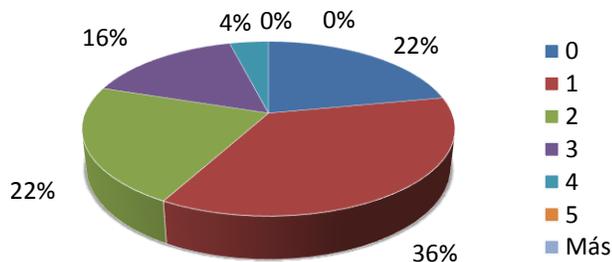
Grafico 15. Estado Civil



Fuente. Elaboración Propia

11. **Números de hijos vivos:** Con un 78% de la muestra se evidencia que esta población cuenta con alguna red familiar pero que aún con esta, se encuentran es estado de necesidad inminente de ayuda económica.

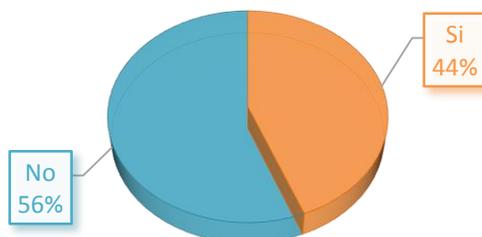
Grafico 16. Números de hijos vivos



Fuente. Elaboración Propia

12. **Conoce los mecanismos alternativos de solución de conflicto:** Más del 50% desconoce los mecanismos alternativos de solución de conflicto.

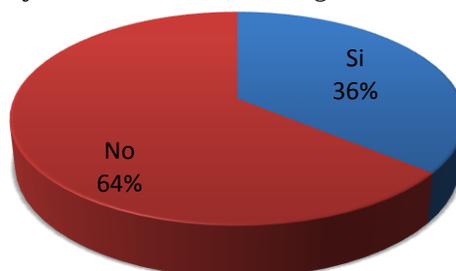
Grafico 17. Conoce los MASC



Fuente. Elaboración Propia

13. **Ha acudido a algún método alternativo de solución de conflicto:** Tan solo el 36% de la población encuestada ha acudido a alguno de los métodos alternativos de solución de conflictos.

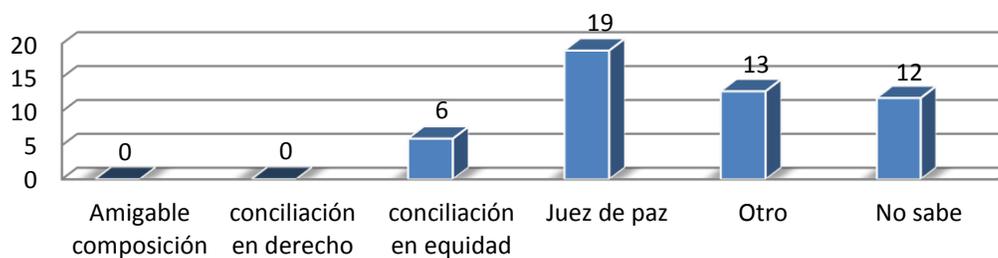
Grafico 18. Ha acudido a algún MASC



Fuente. Elaboración Propia

14. **En caso de haberlo hecho, a cual fue:** de las personas encuestadas 19 ha pasado por trámites mediante jueces de paz, mientras que 0 personas acuden a la conciliación en equidad.

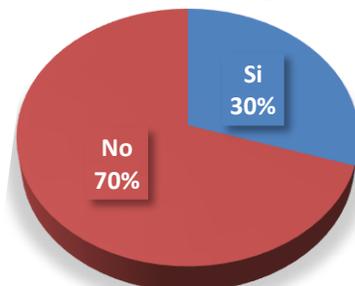
Grafico 19. En caso de haberlo hecho, ¿a cuál fue?



Fuente. Elaboración Propia

15. **¿Sabía que la conciliación en equidad es un servicio gratuito?:** El 70 % desconoce la gratuidad del servicio de la conciliación en equidad.

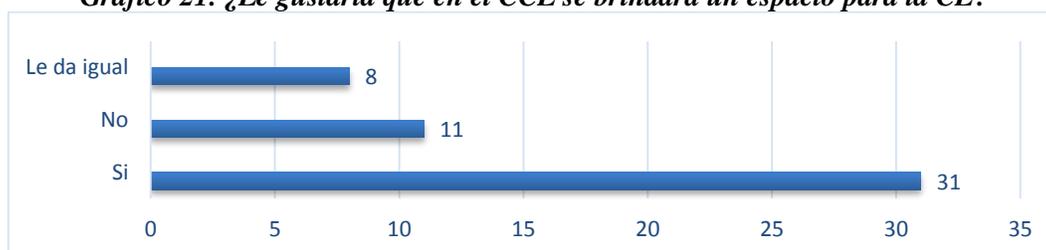
Grafico 20. ¿Sabía que la conciliación en equidad es un servicio gratuito?



Fuente. Elaboración Propia

16. **Le gustaría que en el comedor comunitario de Lourdes se brindara un espacio para realizar conciliaciones en equidad:** Más del 50% del comedor está interesado en que se abra un espacio para conciliar.

Grafico 21. ¿Le gustaría que en el CCL se brindara un espacio para la CE?



Fuente. Elaboración Propia

17. **Considera pertinente que la persona que atienda la conciliación sea ajena al comedor:** El 68% considera que para que se pueda ofrecer un servicio con imparcialidad, debe ser un tercero diferente a los beneficiarios del comedor, los que deban guiar el proceso de la conciliación.

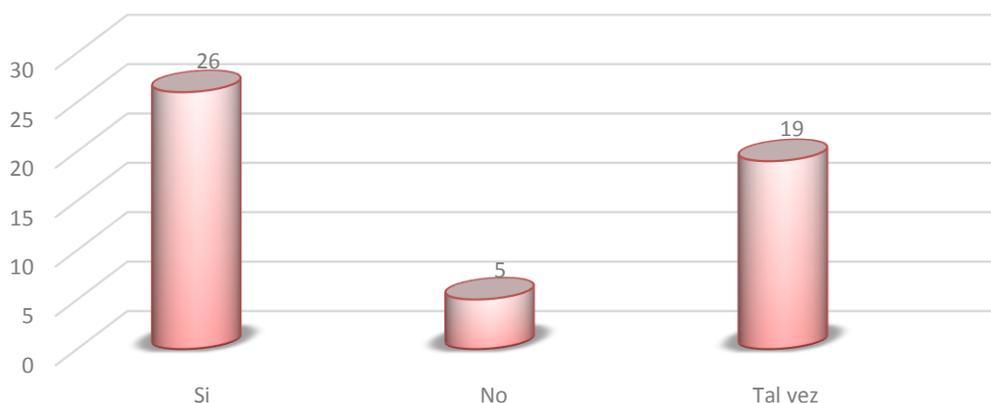
Grafico 22. ¿Considera pertinente que la persona que atienda la conciliación sea ajena al comedor?



Fuente. Elaboración Propia

18. **Acudiría al servicio de conciliación en Equidad si este se brindara en el comedor de Lourdes:** Tan solo un 10% no estaría interesado en aprovechar el servicio, quedando en evidencia que ya sea por curiosidad o por verdadero interés, estos pobladores aprovecharían el espacio de diálogo y conciliación que se presentaría en el comedor.

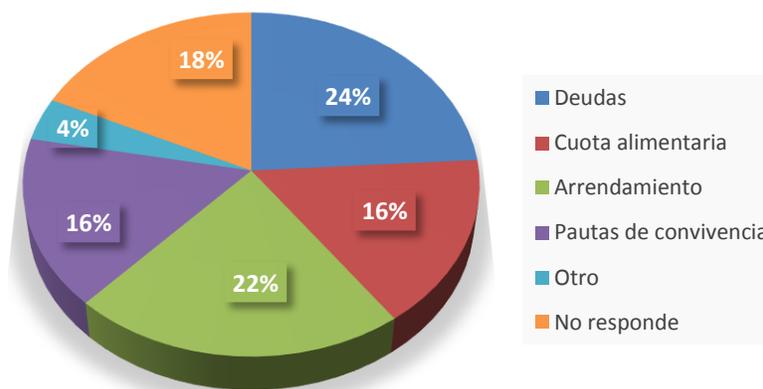
Grafico 23. ¿Acudiría al servicio de CE si este se brindara en el CCL?



Fuente. Elaboración Propia

19. **Que tema trataría en la conciliación:** Los temas más álgidos que se tratarían en las audiencias de conciliación a programas serán los de deudas y cuotas alimentarias.

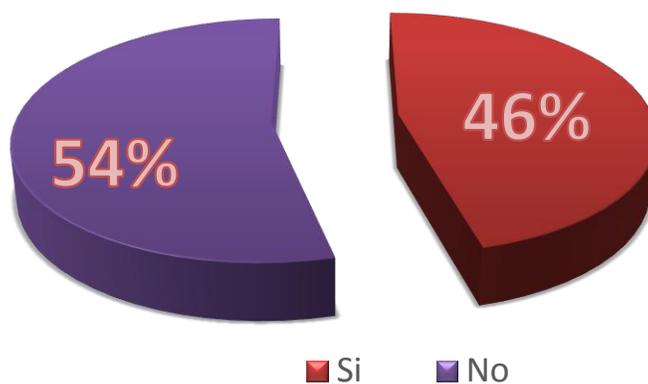
Grafico 24. ¿Qué tema trataría en la conciliación?



Fuente. Elaboración Propia

20. **Le gustaría capacitarse para ser conciliador:** Aún Persiste un nivel de apatía con un 54% para ser formados como conciliadores y colaborar prestando el servicio a la comunidad, lo cual puede cambiar a medida que se implemente las conciliaciones y los talleres de formación para que sean multiplicadores de la conciliación y la mediación.

Grafico 25. ¿Le gustaría capacitarse para ser conciliador?



Fuente. Elaboración Propia

5. Desarrollo del Proyecto Desde el Ciclo de Instrumentos

5.1. Perfil de las Organizaciones

La Corporación Siembra Futuro: es una entidad sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo principal brindar atención básica humanitaria y construir procesos psicosociales, empresariales y pedagógicos que posibiliten mecanismos de desarrollo personal integral en población vulnerable y no vulnerable en Colombia, con el fin de afianzar valores para el crecimiento individual y social que les permita manifestar afecto, tolerancia y desarrollar acciones de convivencia.

Tiene como propósito de vincularse a programas sociales desarrollados por los diferentes entes gubernamentales encaminados a re socializar a personas vinculadas a grupos armados al margen de la ley y brindar atención integral a población en general vulnerable con el fin de satisfacer sus necesidades básicas.

La Secretaría Distrital de Integración Social: es la entidad del Distrito encargada de liderar y formular las políticas sociales del Distrito Capital para la integración social de las personas, las familias y las comunidades, con especial atención para aquellas que están en mayor situación de pobreza y vulnerabilidad; ejecutar las acciones que permitan la promoción, prevención, protección, rehabilitación y restablecimiento de sus derechos, mediante el ejercicio de la corresponsabilidad y la cogestión entre la familia, la sociedad y el Estado.

La misión institucional compromete el trabajo integral con transparencia y aporta a la transformación de las condiciones sociales, donde la exclusión se constituye en barrera para el goce pleno de los derechos y el acceso real a oportunidades que fortalezcan una vida digna. Su énfasis en la reducción de la segregación social, confiere al ser humano el lugar más importante, por ello es el centro de las preocupaciones desde el enfoque diferencial con especial atención a las niñas y los niños.

La Secretaría de Integración Social está presente en las 20 localidades de Bogotá, cuenta con espacios de atención y equipos especializados que atienden con calidad y calidez a la ciudadanía, en muchos casos las 24 horas. (Secretaria Distrital de Integración Social, s.f.)

Reseña Histórica.

La Corporación Siembra Futuro: nace en el año 2005, está dentro de las asociaciones cívicas y sociales en Bogotá.

La Secretaría Distrital de Integración Social: El trabajo inició a partir de 1938, en los barrios Santander y Olaya. La Sección de Nutrición, los Centros 1 y 2 de Observación y diferentes actividades alternas, con campañas, en el Centro de Higiene Mental fueron implementadas para brindar atención a la niñez desamparada y a sus madres.

Estas necesidades, manifiestas de la comunidad, permitieron que el Concejo Municipal de Bogotá, (en ese tiempo), mediante acuerdo No. 78 de 1960 creara el Departamento Administrativo de Protección Social para agrupar, en un solo ente, funciones específicas de asistencia y protección.

Luego, mediante Decreto 3133 de 1968, sancionado por la Presidencia de la República, se reformó la organización administrativa del Distrito Especial de Bogotá, creándose el Departamento Administrativo de Protección y Asistencia denominado hasta el 31 de diciembre de 2006, Departamento Administrativo de Bienestar Social.

A partir del 1 de enero de 2007, mediante el Decreto 556 del 31 de diciembre de 2006, se le dio vida a la SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL, como se denomina actualmente. (Secretaria Distrital de Integración Social, s.f.)

Misión.

La Secretaría Distrital de Integración Social, es una entidad pública de nivel central de la ciudad de Bogotá, líder del sector social, responsable de la formulación e implementación de políticas públicas poblacionales orientadas al ejercicio de derechos, ofrece servicios sociales y promueve de forma articulada, la inclusión social, el desarrollo de capacidades y la mejora en la calidad de vida de la población en mayor condición de vulnerabilidad, con un enfoque territorial. (Secretaria Distrital de Integración Social, s.f.)

Visión.

La Secretaría Distrital de Integración Social, será en el 2030 una entidad líder y un referente en política poblacional y en la promoción de derechos, a nivel nacional, por contribuir a la inclusión social, al desarrollo de capacidades y a la innovación en la prestación de servicios de alta calidad, a través de un talento humano calificado, cercano a la ciudadanía y con un modelo de gestión flexible a las dinámicas del territorio. Lo anterior para alcanzar un Bogotá equitativa, con oportunidades y mejor para todos. (Secretaria Distrital de Integración Social, s.f.)

Principios.

Propósito Misional

1. Formular e implementar políticas poblacionales mediante un enfoque diferencial y de forma articulada, con el fin de aportar al goce efectivo de los derechos de las poblaciones en el territorio.
2. Diseñar e implementar modelos de atención integral de calidad con un enfoque territorial e intergeneracional, para el desarrollo de capacidades que faciliten la inclusión social y mejoren la calidad de vida de la población en mayor condición de vulnerabilidad.
3. Diseñar e implementar estrategias de prevención de forma coordinada con otros sectores, que permitan reducir los factores sociales generadores de violencia y la vulneración de derechos, promoviendo una cultura de convivencia y reconciliación.

Gestión del conocimiento para la toma de decisiones

4. Generar información oportuna, veraz y de calidad mediante el desarrollo de un sistema de información y de gestión del conocimiento con el propósito de soportar la toma de decisiones, realizar el seguimiento y la evaluación de la gestión, y la rendición de cuentas institucional.

Eficiencia Institucional

5. Fortalecer la capacidad institucional y el talento humano a través de la optimización de la operación interna, el mejoramiento de los procesos y los procedimientos, y el desarrollo de competencias con el propósito de incrementar la productividad organizacional y la calidad de los servicios que presta la Secretaría Distrital De Integración Social. (Secretaria Distrital de Integración Social, s.f.)

Portafolio de Servicios.

Tabla 2. Primera Infancia, Infancia y Adolescencia

Nombre Del Servicio	Población Objetivo	Oferta Del Servicio
Jardín Infantil Diurno	Niños y niñas menores de 4 años.	En nuestros jardines se promueve el desarrollo integral de niños y niñas desde un enfoque diferencial a través de: Actividades pedagógicas (juego, arte, literatura y reconocimiento del entorno). Cuidado calificado con talento humano idóneo. Apoyo alimentario con calidad y oportunidad. Seguimiento al estado nutricional de los niños y niñas. Promoción de la corresponsabilidad de las familias frente a la garantía de los derechos de los niños y niñas de la primera infancia.
Jardín Infantil Nocturno (Jornada inicia a partir de las 6:00p.m.)	Niños y niñas desde los 3 meses hasta los 5 años con padres y madres vinculados laboralmente en horarios nocturnos o condiciones de alto riesgo social.	En nuestros jardines se promueve el desarrollo integral de niños y niñas desde un enfoque diferencial a través de: Actividades pedagógicas y buenas prácticas previas al sueño. Cuidado calificado con talento humano idóneo. Apoyo alimentario con calidad y oportunidad. Seguimiento al estado nutricional de los niños y niñas. Promoción de la corresponsabilidad de las familias frente a la garantía de los derechos de los niños y niñas de la primera infancia.
Casa de pensamiento intercultural	Niños y niñas menores de 6 años de los pueblos étnicos que habitan en Bogotá.	En las casas se promueve el desarrollo integral de niños y niñas desde un enfoque diferencial a través de: Actividades pedagógicas (juego, arte, literatura y reconocimiento del entorno) orientadas hacia el reconocimiento de la diversidad, la condición étnica, cultural, social, espiritual y emocional, con equidad y solidaridad. Cuidado calificado con talento humano idóneo y conocedor de la comunidad étnica. Apoyo alimentario con calidad y oportunidad. Seguimiento al estado nutricional de los niños y las niñas. Promoción de la corresponsabilidad de las familias frente a la garantía de los derechos de los niños y niñas de la primera infancia.
Centros AMAR	Niños, Niñas y Adolescentes mayores de 6 años y menores de 18 años en riesgo social o en situación de trabajo infantil y cuyos acudientes habitan en Bogotá.	Actividades complementarias para el fortalecimiento de capacidades y habilidades de los niños, niñas y adolescentes. Actividades artísticas, culturales y deportivas para el aprovechamiento adecuado del tiempo libre conforme a sus intereses. Apoyo alimentario con calidad y oportunidad. Gestión de redes familiares y comunitarias para prevenir y erradicar progresivamente situaciones de trabajo infantil. Gestión de oportunidades laborales para las familias de los niños, niñas y adolescentes en situación de trabajo infantil. Promoción de la corresponsabilidad de las familias frente a la garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Gestión interinstitucional para la escolarización de los menores en riesgo o en condición de trabajo infantil.
Atención Integral a Mujeres Gestantes, Niñas y Niños menores de dos Años “Cre Siendo en Familia”	Mujeres gestantes, niñas y niños menores de dos años habitantes de la zona urbana de Bogotá.	Orientación individual y grupal frente a temas de crianza, cuidado, protección y desarrollo infantil en el hogar y espacios comunitarios. Asesoría psicosocial para la prevención de situaciones de amenaza y vulneración de derechos de las niñas y los niños. Asesoría nutricional para casos de malnutrición de mujeres gestantes, niñas y niños Entrega de apoyo alimentario para mujeres gestantes y niñas y niños menores de dos años con bajo peso certificado. Promoción de la corresponsabilidad de las familias frente a la garantía de los derechos de los niños y niñas de la primera infancia.

Cre-Siendo en Familia en la ruralidad	Mujeres gestantes, niños y niñas menores de 6 años que viven en las zonas rurales de Bogotá.	<p>Actividades encaminadas al desarrollo de capacidades de padres de familia, mujeres gestantes y el desarrollo integral de niños y niñas que habitan en la ruralidad desde un enfoque diferencial, a través de:</p> <p>Orientación individual y grupal sobre temas de crianza, cuidado, protección y desarrollo infantil en el hogar y espacios comunitarios rurales.</p> <p>Asesoría psicosocial para la prevención de la vulneración de derechos de las niñas y los niños.</p> <p>Orientación en hábitos y buenas prácticas nutricionales.</p> <p>Entrega de apoyo alimentario para mujeres gestantes y niñas y niños menores de 6 años con bajo peso certificado.</p> <p>Promoción de la corresponsabilidad de las familias frente a la garantía de los derechos de los niños y niñas de la primera infancia.</p>
---------------------------------------	--	---

Fuente: (Secretaría Distrital de Integración Social, s.f.)

Tabla 3. Juventud

Nombre Del Servicio	Población Objetivo	Oferta Del Servicio
Centros Forjar	Adolescentes desde los 14 años o jóvenes vinculados al Sistema de Responsabilidad Penal y Adolescente (SRPA), sancionados con la prestación de servicios a la comunidad y libertad asistida	<p>Brinda oportunidades para el desarrollo integral, consolidando proyectos de vida individual, familiar y social de los adolescentes y jóvenes vinculados al SRPA.</p> <p>Gestión para el acceso a redes de servicios (salud, educación, formación para el trabajo, generación de ingresos, cultura y acceso a servicios sociales).</p> <p>Acompañamiento psicosocial.</p> <p>Actividades pedagógicas para el fortalecimiento de capacidades y habilidades de los adolescentes y jóvenes vinculados al SRPA</p> <p>Promoción de prácticas restaurativas, acciones de reparación y servicio social.</p> <p>Promoción de la corresponsabilidad de las familias frente a la garantía de los derechos de los adolescentes y jóvenes vinculados al SRPA.</p>
Casas de la juventud	Personas entre 14 y 28 años de edad, interesadas disfrutar de espacios de formación y el desarrollo de capacidades a través de la articulación inter y transectorial.	<p>Promover la participación ciudadana juvenil en los territorios, en el marco de la Política Pública de Juventud.</p> <p>Información acerca de los derechos de protección y sobre los factores de riesgo, como el consumo de sustancias psicoactivas, vinculación de adolescentes y jóvenes en redes ilegales y maternidad y paternidad temprana.</p> <p>Orientación e información acerca de oportunidades laborales y desarrollo de capacidades para la generación de ingresos.</p> <p>Desarrollo de procesos orientados al desarrollo de capacidades y oportunidades relacionadas con prácticas universitarias, voluntariados y actividades para el uso adecuado del tiempo libre</p>

Fuente: (Secretaría Distrital de Integración Social, s.f.)

Tabla 4. Ciudadanos Habitantes de Calle

Nombre Del Servicio	Población Objetivo	Oferta Del Servicio
Contacto y atención en calle	Personas habitantes de calle mayores de 29 años.	<p>Identificación y activación de rutas de atención (referenciación y orientación hacia hogares, centros de atención y otras entidades públicas)</p> <p>Talleres de formación y desarrollo de capacidades personales.</p> <p>Jornadas voluntarias y corresponsables de cuidado a la ciudad.</p> <p>Espacios de diálogo y respuesta a inquietudes de actores comunitarios implicados en el fenómeno de habitabilidad en calle</p>

Centro de Atención Transitoria	Personas habitantes de calle mayores de 29 años.	Identificación, activación y fortalecimiento de redes familiares, sociales y comunitarias. Promoción del autocontrol y mitigación del consumo de sustancias psicoactivas. Acompañamiento psicosocial. Alojamiento en condiciones higiénicas y de seguridad. Apoyo alimentario con calidad y oportunidad. Desarrollo de talleres ocupacionales, artísticos y recreativos. Permanencia en el servicio hasta por 6 meses.
Hogar de paso día	Personas habitantes de calle mayores de 29 años	Aseo personal Lavado de ropa Apoyo alimentario con calidad y oportunidad. Desarrollo de talleres ocupacionales, artísticos y recreativos Atención psicosocial Permanencia mínima 6 horas.
Hogar de paso Noche	Personas habitantes de calle mayores de 29 años	Alojamiento en condiciones higiénicas y de seguridad. Aseo personal. Apoyo alimentario con calidad y oportunidad. Desarrollo de talleres ocupacionales, artísticos y recreativos. Atención psicosocial
Comunidad de Vida	Personas habitantes de calle mayores de 29 años.	Desarrollo de capacidades para la superación de la habitabilidad en calle y construcción de comunidad. Atención grupal basada en metodologías socioeducativas, psicoeducativas y lúdicas. Actividades extramurales. Fortalecimiento de redes familiares, sociales y comunitarias. Alojamiento en condiciones higiénicas y de seguridad. Apoyo alimentario con calidad y oportunidad. Permanencia en el servicio hasta por 9 meses.
Centro de formación para el desarrollo de capacidades académicas, ocupacionales y artísticas	Personas habitantes de calle mayores de 29 años.	Atención grupal basada en metodologías socioeducativas, psicoeducativas y lúdicas Actividades extramurales Talleres ocupacionales y artísticos

Fuente: (Secretaría Distrital de Integración Social, s.f.)

Tabla 5. La Vejez

Nombre Del Servicio	Población Objetivo	Oferta Del Servicio
Centros día	Personas mayores de 60 años.	Desarrollo de actividades deportivas, artísticas y culturales. Promoción de hábitos de vida saludable Intercambio de saberes entre las personas mayores y las generaciones más jóvenes Acompañamiento psicosocial. Orientación y referenciación a ofertas de servicios sociales. Apoyo alimentario con calidad y oportunidad. Fortalecimiento de redes familiares, sociales y comunitarias.
Centros noche	Personas mayores de 60 años sin un techo digno y seguro de forma permanente	Alojamiento en condiciones higiénicas y seguras. Apoyo alimentario con calidad y oportunidad. Aseo personal. Apoyo y orientación psicosocial Promoción de buenas prácticas y fortalecimiento de hábitos saludables. Orientación y referenciación a ofertas de servicios sociales.

Centros de protección social	Personas mayores de 60 años, en condición de vulnerabilidad, sin redes familiares o sociales de apoyo.	Acompañamiento permanente en actividades básicas de la vida diaria Dormitorio. Apoyo alimentario con calidad y oportunidad. Orientación psicológica y de trabajo social Terapia ocupacional Desarrollo de actividades físicas acordes con las capacidades de los participantes del servicio. Actividades culturales y deportivas.
Apoyos económicos	Hombres mayores de 59 años y mujeres mayores de 54 años, que no cuenten con pensión ni apoyo económico.	Entrega de un apoyo económico. Orientación a las personas mayores a participar en los Centros Día. Orientación y referenciación a ofertas de servicios sociales.

Fuente: (Secretaría Distrital de Integración Social, s.f.)

Tabla 6. Servicios Para las Personas con Discapacidad y sus Cuidadoras y Cuidadores

Nombre Del Servicio	Población Objetivo	Oferta Del Servicio
Centros Crecer	Niños, niñas y Adolescente con discapacidad cognitiva, no psicosocial, entre los 6 y 18	Actividades lúdicas, pedagógicas, recreativas y deportivas orientadas al fortalecimiento de habilidades y capacidades para desenvolverse con independencia en su entorno. Desarrollo de procesos de inclusión educativa de acuerdo con las habilidades y capacidades de los participantes. Apoyo alimentario Servicio de transporte Horario de atención de 8 a.m. a 4 p.m.
Centros Avanzar	Niños, niñas y Adolescentes con discapacidad múltiple asociada a discapacidad cognitiva, no psicosocial, entre 6 y 18 años	Actividades lúdicas, pedagógicas, recreativas y deportivas orientadas al mantenimiento de las condiciones físicas y mentales que permitan mejoramiento de la calidad de vida, apoyo alimentario y servicio de transporte.
Centros Renacer	Niños, niñas y Adolescentes con discapacidad cognitiva o múltiple, menores de 18 años, con medida de protección por la Defensoría de Familia y que no se encuentren en condición de habitabilidad en calle.	Actividades lúdicas, pedagógicas, recreativas y deportivas orientadas al fortalecimiento de habilidades y capacidades para desenvolverse con independencia en su entorno. Desarrollo de procesos de inclusión educativa de acuerdo a las habilidades y capacidades de los participantes Apoyo alimentario Servicio de transporte.
Centros Integrarte - atención externa	Personas con Discapacidad cognitiva o discapacidad múltiple asociada a cognitiva, mayores de 18 años y menores de 60 años.	Se promueve el desarrollo y fortalecimiento de competencias que permita a las personas con discapacidad alcanzar mayores niveles de independencia y socialización. Se adelanta articulación interinstitucional para promover procesos de inclusión de acuerdo con las habilidades y capacidades de los participantes. Apoyo alimentario, Servicio de transporte.
Centro Integrarte - atención interna	Personas con discapacidad cognitiva, psicosocial o física, mayores de 18 años y hasta los 60 años.	Se promueve el desarrollo y fortalecimiento de competencias que permitan a la población con discapacidad alcanzar mayores niveles de independencia y socialización. Se adelanta articulación interinstitucional para promover procesos de inclusión de acuerdo a las habilidades y capacidades de los participantes. Alojamiento seguro y apoyo alimentario con calidad y oportunidad, Servicio de transporte.

Fuente: (Secretaría Distrital de Integración Social, s.f.)

Tabla 7. Servicios Para Personas de los Sectores LGBTI

Nombre Del Servicio	Población Objetivo	Oferta Del Servicio
Centros comunitarios	Personas de los sectores LGBT, sus familias y redes de apoyo mayores de 14 años	Asesoría y acompañamiento psicosocial Asesoría y acompañamiento en trabajo social Fortalecimiento a organizaciones sociales y redes de apoyo Desarrollo y fortalecimiento de capacidades ciudadanas y ocupacionales Comedor comunitario diferencial (en Zona centro) Orientación y referenciación a ofertas de servicios sociales
Unidad contra discriminación	Personas de los sectores LGBT, sus familias y redes de apoyo víctimas de discriminación o de vulneración de derechos.	Asesoría jurídica en la protección y el restablecimiento de derechos. Orientación para el acceso a servicios sociales. Articulación y seguimiento a la actuación de entidades públicas, en el proceso de protección y garantía de derechos.

Fuente: (Secretaría Distrital de Integración Social, s.f.)

Tabla 8. Servicios Para las Familias

Nombre Del Servicio	Población Objetivo	Oferta Del Servicio
Centros Proteger	Dirigido a niños, niñas y adolescentes con medida de protección	Atención psicosocial. Remisión a otras ofertas públicas y servicios especializados. Atención y seguimiento a las familias de los niños, niñas y adolescentes. Fortalecimiento de redes de apoyo. Alojamiento seguro y apoyo alimentario con calidad y oportunidad hasta la finalización de la medida de protección.
Comisarías de Familia	Víctimas de Violencia Intrafamiliar o que requieran orientación y atención por conflicto familiar y niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia y/o delito sexual al interior del grupo familiar.	Interpone medidas de protección a favor de cualquier miembro de la familia víctima de violencia intrafamiliar. Adopta medidas de restablecimiento de derechos a favor de niños, niñas y adolescentes con derechos amenazados y vulnerados. Ordena medidas correctivas en conflictos familiares. Atiende audiencias de conciliación en temas de familia.

Fuente: (Secretaría Distrital de Integración Social, s.f.)

Tabla 9. Servicios Para el Fortalecimiento Social y Comunitario

Nombre Del Servicio	Población Objetivo	Oferta Del Servicio
Enlace social	Dirigido a personas en emergencia social junto con su grupo familiar	Jornadas de información, orientación y referenciación a los servicios sociales de la SDIS y de las entidades públicas del distrito en las Subdirecciones Locales de Integración Local o en lugares de difícil acceso a la ciudadanía. Entrega de ayuda humanitaria representada en: apoyo alimentario a través de bonos canjeables por alimentos; suministro de elementos de primera necesidad (ropa para niños y adultos y objetos aseo personal); servicios funerarios; alojamiento; y tiquetes terrestres en casos de emergencia social verificada. Acompañamiento familiar en eventos de vulneración de derechos y la ocurrencia de eventos catastróficos para las familias.
Atención social y gestión del riesgo	A todas las personas integrantes de hogares afectados por emergencias o desastres, identificados como afectados por el IDIGER	Identificación de personas integrantes de hogares afectados por emergencias o desastres. Entrega de ayudas humanitarias por parte de la SDIS y coordinación para la atención con otras entidades del distrito.

Centros de Desarrollo Comunitario	Personas y familias que habiten en Bogotá	Cualificación de capacidades técnicas y conocimientos orientados al ejercicio laboral o el desarrollo de actividades productivas autónomas Desarrollo de capacidades sociales, para el ejercicio de la participación social. Promoción de actividades deportivas y de uso adecuado del tiempo libre. Desarrollo de capacidades sociales y ciudadanas para la prevención y resolución pacífica de conflictos
-----------------------------------	---	--

Fuente: (Secretaría Distrital de Integración Social, s.f.)

Tabla 10. Seguridad Alimentaria

Nombre Del Servicio	Población Objetivo	Oferta Del Servicio
Comedores	Niños y niñas mayores de 6 años, adolescentes, personas mayores, mujeres gestantes y personas en riesgo de inseguridad alimentaria severa y moderada, que habiten en Bogotá.	Entrega de alimentos calientes preparados en adecuadas condiciones sanitarias y de calidad. Formación en estilos de vida saludable Talleres en educación nutricional. Seguimiento al estado nutricional de los beneficiarios del servicio Promoción de la corresponsabilidad de las familias frente a la garantía de los derechos de los niños y niñas de la primera infancia
Complementación Alimentaria	Grupos familiares, personas mayores, mujeres gestantes, personas con discapacidad, personas en emergencia social y personas con riesgo de inseguridad alimentaria severa y moderada, que habiten en Bogotá y sus zonas rurales en condición de vulnerabilidad, y cuenten con los medios y capacidades para preparar y consumir alimentos.	Entrega de bonos canjeables por alimentos que complementen la dieta básica de los beneficiarios. Entrega de canastas básicas, observando particularidades culturales. Formación en buenas prácticas nutricionales y estilos de vida saludable. Seguimiento al estado nutricional de los beneficiarios

Fuente: (Secretaría Distrital de Integración Social, s.f.)

5.2.Marco Contextual del Proyecto

Con este apartado se busca mejorar la comprensión de la problemática presentada en la justificación, teniendo como punto de partida el entorno social, económico, cultural, ambiental y político a la que dicha problemática se vincula.

En primer lugar, teniendo en cuenta que las políticas públicas buscan dar respuestas a las diversas demandas de la sociedad, del mismo modo se pretende dar un uso estratégico a los recursos con el fin de mitigar los problemas de la misma.

Igualmente dando respuesta a la política pública de Seguridad Alimentaria (PPSA), dentro de la se dice que la disponibilidad de alimentos, el acceso y aprovechamiento de ellos son

las tres dimensiones básicas que tienen todas las personas a la alimentación y nutrición adecuadas, como parte del ejercicio de su autonomía. (SDIS, s.f.)

La PPSA se crea con el fin de dar una respuesta contundente a las situaciones extremas de desnutrición que enfrenta un gran número de habitantes de la ciudad, por tanto se diseñó desde la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS), el proyecto 1098-Bogotá te nutre, que tiene como objetivo principal beneficiar con una alimentación equilibrada, suficiente, adecuada e inocua a mujeres gestantes niños, niñas, y hogares identificados por la SDIS en inseguridad alimentaria moderada y severa, con énfasis en el fortalecimiento del tejido social y comunitario. (SDIS, s.f.)

5.2.1. Contexto Geográfico y Socio-Cultural.

El área geográfica en la cual se realizará la investigación, es en la Localidad de chapinero; Comedor comunitario de Lourdes de la Secretaría Distrital de Integración Social en colaboración con entidades público privadas, teniendo en cuenta la experiencia de este en el proceso de manejo de conflictos que se lleva a cabo al interior del comedor y que nos permite llevar a cabo el cumplimiento del objetivo del presente proyecto.

La localidad de Chapinero está ubicada en el nororiente de la ciudad de Bogotá y limita, al norte, con la calle 100, vía que la aparta de la localidad de Usaquén; Por el occidente con es la Autopista Norte que la divide de la localidad de Barrios Unidos; En el oriente, con los municipios de La Calera y Choachí. El río Arzobispo (calle39) define el límite de la localidad, al sur, con la localidad de Santa Fe. (Mena, 2008)

Se divide en cinco Unidades de Planeación Zonal (UPZ). A su vez, estas unidades están divididas en 50 barrios y en una Unidad de Planeación Rural (UPR) en la cara oriental de los cerros llamada la Vereda El Verjón. (Alcaldía Local de Chapinero, 2016)

Chapinero es la localidad número dos del Distrito Capital de Bogotá. Está compuesta de tres grandes sectores urbanos: Chapinero propiamente dicho, El Lago y Chicó. Junto a Santa Fe,

La Candelaria y Teusaquillo es una de las localidades tradicionales de la ciudad. (Alcaldía Mayor de Bogotá, s.f.)

Administrativamente, también abarca una buena zona rural en los cerros orientales. Sus cursos fluviales más destacados son el río Arzobispo, que desemboca en el San Francisco) antes de que éste vierta sus aguas al Bogotá, y la quebrada El Virrey, que forma parte del sistema del río El Salitre, desembocando en el Bogotá. En la segunda mitad del siglo XX su orientación cambió de residencia la comercial, sufriendo así mismo notables cambios demográficos. (Alcaldía Mayor de Bogotá, s.f.)

Se estima que en Chapinero el ritmo de crecimiento de la población disminuye, los Censos Nacionales de Población 1993 y 2005, hasta la estructura proyectada para el año 2020. La pirámide poblacional de esta localidad desde el censo de 1993 muestra un ensanchamiento en las edades de 15 a 34 años, que se observó reiterativamente en el censo de 2005, y que se espera se mantenga, aunque en menor grado, hasta el año 2020. (Secretaría Distrital de Planeación, 2014)

Adicionalmente, en el grupo de edad de 15 a 34 años es notoria una mayoría de población femenina, lo que bien puede obedecer también a que exista una mayor preferencia de las mujeres a residir cerca a los centros educativos. (Secretaría Distrital de Planeación, 2014)

Otra característica particular de la estructura de Chapinero, es el paulatino aumento de la población de adultos mayores, y la rápida reducción de niños, que gráficamente se evidencia en la disminución de la base de la pirámide. (Secretaría Distrital de Planeación, 2014)

Hoy en día Chapinero cuenta con aproximadamente 166000 habitantes y una población flotante de más de 500000 personas. (Alcaldía Mayor de Bogotá, s.f.)

Desde el contexto socio cultural se permitirá conocer cuáles son las dinámicas de comportamiento social, costumbres, problemáticas relevantes y sub sistemas que se relacionan con la población.

Ya que si bien esta la localidad es el centro de las finanzas de la ciudad y el país, debido a que en ella se encuentra la mayor concentración de bancos nacionales, oficinas de representación de extranjeros, la Bolsa de Bogotá y gran cantidad de entidades aseguradoras, fiduciarias y de leasing empresarial.

Por otro lado la mayor parte de las representaciones diplomáticas en el país se encuentra en la zona, a lo que se le suman las entidades dependientes de ella que buscan fortalecer los vínculos de estos países con Colombia.

Igualmente la ubicación de la localidad en el centro del área urbana de la ciudad, la hace de fácil acceso a las personas que buscan centros educativos como la Universidad Javeriana, Piloto, Católica, Salle, EAN, EAFIT., al igual, varios colegios de renombre tienen su sede en la localidad, tales como: Gimnasio Moderno, Liceo Francés y el Nueva Granada, entre otros.

También se busca mostrar grosso modo el comedor comunitario de Lourdes, siendo este el sitio donde se pretende fortalecer, proponiendo una alianza interinstitucional con la cámara de comercio de Bogotá, específicamente el Programa de Conciliación comunitaria.

Teniendo en cuenta las características del territorio y la población que se atiende en el Comedor Comunitario de Lourdes el cual es un espacio físico y social en el que se propicia la inclusión social de personas, familias y poblaciones en condiciones de pobreza y vulnerabilidad social.

Este proceso se realiza por medio del ofrecimiento de comida caliente para mejorar las condiciones alimentarias, crear hábitos de vida saludable, participar de procesos comunitarios, fomentar la solidaridad y lograr su vinculación a otros Servicios Sociales básicos y de la realización de otras actividades de participación social y comunitaria.

5.2.2. Contexto Político.

Teniendo en cuenta que no se tiene establecido un programa de solución de conflictos, se busca mediante los MASC mitigar el riesgo dentro de la organización, teniendo en cuenta que los MASC en Colombia se respaldan en la constitución política del 91, principalmente en el inciso final del artículo 116.

ARTICULO 116. La Corte Constitucional, la Corte Suprema de Justicia, el Consejo de Estado, el Consejo Superior de la Judicatura, la Fiscalía General de la Nación, los Tribunales y los Jueces, administran Justicia. También lo hace la Justicia Penal Militar.

El Congreso ejercerá determinadas funciones judiciales.

Excepcionalmente la ley podrá atribuir función jurisdicción al en materias precisas a determinadas autoridades administrativas. Sin embargo no les será permitido adelantar la instrucción de sumarios ni juzgar delitos.

Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales, 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. (Constitución Política de Colombia, 1991)

De igual forma en el artículo 8 de la ley 270 de 1996, se establece el principio de la alternatividad:

ARTÍCULO 8o. ALTERNATIVIDAD. La ley podrá establecer mecanismos diferentes al proceso judicial para solucionar los conflictos que se presenten entre los asociados y señalará los casos en los cuales habrá lugar al cobro de honorarios por estos servicios. (Ley 270,1996)

Igualmente el artículo 13 de la misma ley, ratifica lo dispuesto en la constitución:

ARTÍCULO 13. DEL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN JURISDICCION AL PORO TRASAUTORIDADES Y POR PARTICULARES. Ejercen función jurisdiccional de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política:

1. El Congreso de la República, con motivo de las acusaciones y faltas disciplinarias que se formulen contra el Presidente de la República o quien haga sus veces; contra los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, del Consejo de Estado, de la Corte Constitucional y del Consejo Superior de la Judicatura y el Fiscal General de la Nación, aunque hubieren cesado en el ejercicio de sus cargos.

2. Las autoridades administrativas, de acuerdo con las normas sobre competencia y procedimiento previstas en las leyes. Tales autoridades no podrán, en ningún caso, realizar funciones de instrucción o juzgamiento de carácter penal; y

3. Los particulares actuando como conciliadores o árbitros habilitados por las partes, en asuntos susceptibles de transacción, de conformidad con los procedimientos señalados en la ley. Tratándose de arbitraje, las leyes especiales de cada materia establecerán las reglas del proceso, sin perjuicio de que los particulares puedan acordarlas. Los árbitros, según lo determine la ley, podrán proferir sus fallos en derecho o en equidad.

Este documento se realiza a través del diseño, articulación y ejecución de un mecanismo alternativo de solución de conflictos (MASC) desde una alternativa en equidad, con el fin de mitigar los conflictos sociales surgidos entre los usuarios del comedor.

De esta manera se busca que el concepto de conflicto sea el más adecuado para el presente trabajo, por tanto este puede ser visto en diferentes aspectos y teniendo en cuenta que dependiendo la posición de las partes implicadas puede tener una visión positiva o negativa.

Igualmente desde el marco del enfoque de derechos se busca que los participantes del proceso en el comedor comunitario puedan reconocerse como sujetos de derecho a través de una defensa justa y equitativa.

Por lo descrito antes se define la conciliación en equidad como el mecanismo a utilizar esto teniendo en cuenta que se puede realizar una alianza con la CCB quienes son en Colombia la entidad competente, al igual que en esta se encuentra el Centro de Arbitraje y Conciliación.

De acuerdo con el Centro de Arbitraje y Conciliación (s.f.), la Conciliación en Equidad es una herramienta que busca fomentar un cambio de cultura en la resolución pacífica de conflictos.

Es el proceso a través del cual se desarrollan estrategias para transformar, evolucionar, reajustar, convertir y/o renovar las relaciones que se tejen en su interior, lo que se expresa en la modificación de los comportamientos personales y colectivos y en la modificación de las condiciones sociales que los favorezcan en procura de garantizar el desarrollo humano de sus integrantes.

El propósito fundamental es la prevención del uso de la violencia en las relaciones humanas.

Es aprender a convivir armónicamente con todos los seres habitantes del universo, y su función es mantener el equilibrio, permitiendo la satisfacción individual, a través de la integración con los demás.

Por esta razón, no es posible encontrar la satisfacción personal en forma aislada puesto que el Fondo de Población de las Naciones Unidas (s.f.) afirma que las personas son consideradas agentes principales de su propio desarrollo, en lugar de receptores pasivos de productos y servicios.

Por consiguiente en la soledad no es posible desarrollar adecuadamente la función humana de enlazar diferentes niveles de evolución, para integrar los componentes del equilibrio, aquellos son necesarios no solamente para la satisfacción personal, sino para facilitar la comprensión de la importancia de la cooperación universal.

Por tanto es necesario mediante este instrumento permitir a los usuarios tener un ejercicio pleno de sus derechos con el fin de dar uso a los diferentes mecanismos de participación ciudadana.

5.3. Plan de Mercadeo Social

Para el plan de mercadeo social se tiene diferentes elementos que se utilizarán en el desarrollo del presente trabajo, igualmente se tendrá en cuenta el aporte de diferentes autores que respaldan las acciones del mercadeo social, por tanto esto permitirá estructurar el plan pertinente que dé respuestas al trabajo realizado.

Tendencias de mercado.

A continuación se presentan las tendencias que podrían posibilitar el proceso de conciliación en el comedor comunitario.

- **Mejoramiento Continuo:** En el comedor comunitario y la SDIS se tiene dentro de las cláusulas de los contratos la solución alternativa de conflictos, por tanto se puede darse desde todo el proceso de conciliación que se realice.
- **Slow Slow:** Esta tendencia se usaría desde la parte donde se tiene en cuenta a la población, sus necesidades, la participación en los diferentes talleres, procesos conciliatorios, así mismo invitando a los usuarios del comedor comunitario a formarse en conciliadores para que de esta manera formen parte de todos los procesos que se realicen.
- **Benchmarking:** Esta tendencia se toma desde el conocimiento que tiene la cámara de comercio de Bogotá, sus prácticas y la capacitación que tienen los conciliadores, lo que permite mejorar los procesos de resolución de conflictos al interior del comedor comunitario.
- **Know How:** A través de esta tendencia se puede posicionar al comedor comunitario donde se está realizando como uno de los más inclusivos dentro de los programas de la SDIS.
- **Economías Inclusivas:** Esta tendencia se usaría teniendo en cuenta que todos los participantes del comunitario pueden hacer parte del proceso, así mismo se incluye la parte ambiental si se integra con el trabajo que se realiza al interior del comedor.
- **Sociedad de Redes:** Esta tendencia no se utilizaría en un principio debido a que no se requiere pero posiblemente con el tiempo se requiera para poder dar a conocer más los servicios que se prestan y la importancia de la conciliación en equidad.

- **Responsabilidad Social:** En este proceso se trabaja la responsabilidad social desde el impacto positivo que se puede dar en las relaciones sociales que hay entre los integrantes del comedor generando un ambiente agradable en el espacio donde se va a compartir la alimentación.
- **Ecoeficiencia:** Desde el proceso que lleva el operador del contrato del comedor comunitario se puede manejar toda la parte del cuidado del medio ambiente, el manejo de los residuos y de las basuras.
- **Marketing De Servicios:** Posiblemente durante el proceso inicial se ofrece el servicio de conciliación en equidad, pero lo que se busca con el proceso a futuro se pretende trabajar los diferentes mecanismos alternativos para la resolución de conflictos.
- **Consumo Responsable:** En cuanto a esta tendencia se puede hablar desde la parte financiera debido a que es un proceso gratuito lo que implica que el consumo de dinero o el pago de más por los servicios recibidos no se realizan.

Modelo de esquema mental de motivación.

Tabla 11. Esquema Mental de Motivación

<p>Estado de relativa calma. Los usuarios del comedor que se encuentran en conflicto se sienten tranquilos y tienen una mejor convivencia, al ser partícipes de las diferentes conferencias y talleres que se realizan en el comedor comunitario en torno a los diferentes mecanismos de solución de conflictos.</p>
<p>Necesidad, consciente o inconsciente. Resolución de conflictos sociales (deudas por arriendos, préstamos, cuotas de alimentos, trámites legales, convivencia, diferencia de opiniones, desacuerdos, entre otros)</p>
<p>Ansiedad. Los continuos conflictos que se presentan entre los participantes del comedor comunitario</p>
<p>Detonador. Deudas por arriendos, préstamos, cuotas de alimentos, trámites legales, convivencia, diferencia de opiniones, desacuerdos</p>
<p>Acción. Talleres de socialización sobre los mecanismos alternativos para la solución de conflictos y metodología de la conciliación en equidad, dialogo entre las partes implicadas</p>
<p>No acción. Hacer caso omiso a las situaciones que se vienen presentando entre los participantes del comedor.</p>
<p>Motivaciones. Llegar a acuerdos razonables que permitan la satisfacción de las partes en conflicto</p>

Fuente: Elaboración Propia

Por otra parte, se tomará como base lo propuesto por Pérez (2004), el mercadeo social permitirá:

- Proporcionar información referente sobre el servicio del comedor comunitario.
- Llevar a cabo programas de difusión de los MASC en los cuales se haga una concienciación de los problemas que tiene la comunidad.
- Realizar campaña de promoción y apoyo a los comedores comunitarios con relación a los MASC desde el empoderamiento y el fortalecimiento de estos, dirigido al adulto, con el fin de cambiar comportamientos.

Todo esto se logra a través de las entrevistas y encuestas que permite:

- Identificar el comportamiento que se quiere cambiar.
- Identificar cuáles son los conflictos que más se presentan.
- Identificar las barreras que se oponen al cambio.

Tabla 12. Propuesta de Estrategias

Cuantos Recursos	Que También Lo Hacemos	Que Hacemos	Como Cambiar Los Comportamientos	Hay Alguna Mejora
Espacio físico	El espacio es el lugar donde funciona el comedor comunitario de Lourdes, por tanto no se paga un servicio de arriendo	Socializar los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos	Porcentaje de personas capacitadas en MASC	Disminución de las problemáticas entre y de los usuarios del comedor
			Número de personas capacitadas por cantidad de personas inscritas para la capacitación	
Funcionarios de la CCB	Los conciliadores prestan un servicio totalmente gratuito	Realizar talleres sobre temas jurídicos	Número de personas capacitadas en temas jurídicos	Satisfacción por parte de los usuarios en cuanto a las relaciones interpersonales
			Porcentaje de conocimiento en temas jurídicos.	
Operadores del comedor comunitario	Los operadores del comedor comunitario son los funcionarios contratados directamente por parte de la entidad operadora del comedor comunitaria	Realizar visitas por parte de los Funcionarios de la CCB, conciliadores en equidad	Identificación de los temas jurídicos que más tienen mayor relación	Cumplimiento de gran parte de los acuerdos a los que se llegaron en las conciliaciones
			Número de personas informadas sobre los programas del centro de conciliación de la CCB	
Estudiantes de Gerencia Social	Al realizar el proyecto integrador no realizan ningún cobro	Realizar una jornada mensual de conciliación en equidad	Numero de conciliaciones realizadas	aprendizaje por parte de todos los miembros del comedor sobre los diferentes mecanismos alternativos de solución de conflictos
			Porcentaje de personas capacitadas en Conciliación en Equidad	
Estudiantes de Gerencia Social	Al realizar el proyecto integrador no realizan ningún cobro	Realizar una jornada mensual de conciliación en equidad	Porcentaje de conciliaciones efectivas al mes	Obtención de espacios agradables donde se permite la convivencia y el dialogo
			Número de personas que solicitan conciliación	Usuarios multiplicadores de los MASC

Fuente: Elaboración Propia

5.4.Redes y Alianzas

Las redes son Grupos de personas, entidades u organizaciones que buscan intercambiar ideas e información por un fin común, estas se dan de manera informal entre los diferentes sectores y se realiza un trabajo más amplio.

Por otro lado las alianzas son aquellas estrategias que se dan de manera formal entre entidades u organizaciones del sector público, privado o la comunidad, de forma permanente o parcial encaminados a cumplir un objetivo común, para que exista una alianza debe existir la formalidad esto puede ser por medio de un contrato o un documento escrito que determine el alcance de la misma, los objetivos y las obligaciones o acuerdos de las partes.

Partiendo de lo anterior se evidencia que el comedor comunitario de Lourdes tiene relaciones interinstitucionales con las diferentes entidades del sector público en la promoción de diferentes servicios como salud, educación y otros.

Grafico 26. Relaciones que inciden en el proyecto



Fuente: Elaboración Propia

Alianza.

Una propuesta que se tiene para este trabajo es la realización de una alianza estratégica con el Centro de Conciliación Comunitario de la Cámara de Comercio de Bogotá que permita fortalecer los mecanismos alternativos de solución de conflictos en el comedor comunitario, en este caso la conciliación en equidad, por tanto se plantea lo siguiente:

La Secretaría de Integración Social desde su proyecto Bogotá te Nutre no solo brinda seguridad alimentaria a sus beneficiarios, también busca promover las buenas prácticas en la población que día a día se favorece del servicio, contribuyendo a mejorar la calidad de vida en todos los aspectos de quienes acuden al servicio gratuito de seguridad alimentaria. Es así que desde el comedor de Lourdes administrado por un operador externo, la SDIS realiza diferentes actividades y provee un espacio para sus asistentes con el fin de que se pueda conocer más a fondo la problemática en la que se encuentran inmersos y así buscar alianzas que logren contribuir a una mejor condición de vida de cada uno de los asistentes.

Por medio de las diferentes actividades participativas que se realizan semanalmente en el comedor de Lourdes, la inclusora social ha detectado que la gran mayoría requiere asesorías en aspectos legales como lo son las deudas informales, la imposibilidad para el pago de arrendamiento en fechas determinadas, cuotas alimentarias, conflictos entre vecinos, entre otros, para lo cual los asistentes al comedor han solicitado colaboración en estas áreas de forma gratuita ya que no cuentan con los recursos económicos para acceder a la justicia.

Siendo esta una necesidad manifiesta de los beneficiarios del proyecto Bogotá te nutre, la SDIS y el operador del comedor de Lourdes, contactan la cámara de comercio de Bogotá con el fin de que sus beneficiarios puedan acceder al servicio gratuito que presta la cámara de comercio en aspectos legales mediante la colaboración de los conciliadores en equidad. De este contacto surge la propuesta de una alianza con el objetivo de que los usuarios del comedor de Lourdes puedan contar con un mecanismo alternativo en solución de conflictos como lo es la conciliación en equidad, el cual les brinde seguridad jurídica en los acuerdos que se logren mediante las

audiencias de conciliación a las que asistan con la parte que se presenta las diferencias, deudas y/o altercados.

Como aspecto a resaltar la SDIS propone proporcionar el espacio para que se puedan realizar las conciliaciones en equidad en el comedor de Lourdes ubicado en el sector de Chapinero, el operador plantea el compromiso de brindar acompañamiento en las instalaciones en las jornadas de conciliación que se realicen en Lourdes, Cámara de comercio expresa junto con sus aliados los conciliadores en equidad la realización de las audiencias de conciliación con total imparcialidad, de forma gratuita y a ser custodios de las actas de conciliación que se realicen, de las actas de imposibilidad de acuerdo, de las constancias por inasistencia de alguna de las partes al igual que de realizar la programación para las jornadas por horas para que no se presenten represamientos de audiencias y mantener la tranquilidad durante la jornada, por su parte los beneficiarios del comedor conciertan que se encargaran de entregar la invitación para la audiencia a la parte que ellos decidan convocar, al igual que asumen el pago de las fotocopias del acta de conciliación o de imposibilidad que quede como resultado de la jornada.

Estos acuerdos consensuados, permiten que se pueda programar una jornada mensual de conciliaciones en el comedor comunitario y que los participantes mediante el dialogo y el compromiso, lleguen a soluciones y acuerdos que puedan ser cumplidos, mejorando las relaciones personales entre ellos sin necesidad de acudir en primera instancia a la instancia judicial.

De igual forma se propone un la capacitación de un grupo de personas pertenecientes al servicio del comedor de Lourdes por parte de la Cámara de Comercio de Bogotá en mecanismos alternativos de solución de conflictos, este se encargara de realizar sensibilizaciones a las personas que se encuentren en espera de su turno en las instalaciones durante la jornada, así mismo el primer lunes y martes de cada mes se realizar la programación de la jornada, la cual se hará el penúltimo lunes del mes, quedando así instituido y que la población que desee participar conozca estos días como atención para el agendamiento y guía jurídica de los pasos a seguir.

Cada jornada programada de conciliación será para máximo treinta audiencias de las 7:00 am a 11:00 am y de 2:30 pm a 4:00 pm, las cuales tres días después de la jornada se evaluarán para que mínimo sean efectivas mediante acta de conciliación siete audiencias, de lo contrario se evalúan las causas más reiteradas para que no se llegara al acuerdo y realizar jornadas de sensibilización. Una de las causas es el hecho del deterioro de la relación entre las partes, para lo cual se implementaran jornadas pospuestas, que permita a ambas partes pensar en posibles acuerdos a los que puedan llegar y continuar la audiencia en la fecha posterior para que no se sientan presionados, lo cual permitirá un acuerdo efectivo y una contribución al tejido, convivencia y tolerancia en la sociedad.

Pasado un semestre en el cual se realicen seis jornadas, se procederá a ampliar este servicio a otro de los comedores por localidad en la ciudad, para lo cual se capacitaran usuarios de otros comedores de la SDIS con el fin de que estos retroalimenten en sus zonas y se puedan realizar estas jornadas en los demás comedores de una manera exitosa que permita llegar al mayor número de la población beneficiaria fomentando el dialogo como primera medida para la solución de conflictos.

5.5.Negociación y Manejo de Conflictos

“Vivimos en un mundo complejo, en el que prima como paradigma irrefutable que la guerra es la partera de la civilización. Con este argumento la agresión ha sido aceptada como forma de dirimir litigios, tanto personales como entre las naciones. Quienes creemos en otras opciones para solucionar los conflictos, tenemos que proponer y fomentar nuevas actitudes y fórmulas de convivencia. Una sociedad civil sólida es fundamental para que prevalezca la búsqueda de alternativas pacíficas a los conflictos del siglo XXI.” (Marcos, 2005)

Antes de iniciar el proceso se pretende realizar una inducción a los usuarios que permita conocer de qué trata el proyecto, Para lo cual se generó una ficha que permite plantear algunas actividades a realizar, lo que arrojo unos indicadores y metas para poder llegar a un objetivo:

Tabla 13. Propuesta de Actividades

OBJETIVO	ACTIVIDADES	INDICADORES	METAS	SUPUESTOS
Proponer un mecanismo de solución alternativa de conflictos desde una alternativa en equidad, con el fin de mitigar los conflictos sociales surgidos entre los usuarios del Comedor Comunitario de Lourdes, ubicado en la localidad de Chapinero.	Socializar los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos	Porcentaje de personas capacitadas en MASC	Alcanzar por mes mínimo 10 personas capacitadas en MASC	consolidar un espacio que le permita a las personas en conflicto tener tranquilidad a través de la disminución de las problemáticas que se presentan en el comedor, así mismo fomentar y multiplicar los MASC
		Número de personas capacitadas por cantidad de personas inscritas para la capacitación		
	Realizar talleres sobre temas jurídicos	Número de personas capacitadas en temas jurídicos	Aumentar en 3 personas la asistencia mensual a capacitaciones	
		Porcentaje de conocimiento en temas jurídicos.		
	Realizar visitas por parte de los Funcionarios de la CCB, conciliadores en equidad	Identificación de los temas jurídicos que más tienen mayor relación	Verificar que todos los usuarios que comienzan los talleres los culminen con éxito	
		Número de personas informadas sobre los programas del centro de conciliación de la CCB		
	Socializar la metodología de la Conciliación en Equidad	Numero de conciliaciones realizadas	Incrementar el número de usuarios en la conciliaciones	
		Porcentaje de personas capacitadas en Conciliación en Equidad		
	Realizar una jornada mensual de conciliación en equidad	Porcentaje de conciliaciones efectivas al mes	Lograr mínimo 5 actas de acuerdo en cada jornada de conciliación	
		Número de personas que solicitan conciliación		

Fuente: Elaboración Propia

Como propuesta para la negociación y manejo de los conflictos que surgen en el comedor comunitario se establece el uso de los MASC, tomando como punto de partida la conciliación en equidad la cual se trabaja de la siguiente manera:

Conciliación en Equidad.

- 1) **Solicitud**: una de las partes en conflicto, o ambas, solicitan la conciliación en equidad de forma escrita u oral.

- 2) **Análisis del caso:** el conciliador en equidad analiza que el asunto sea transigible, desistible o conciliable para determinar si lo atiende o no.
- ✓ *Si lo atiende:* el conciliador en equidad cita a las partes usando el medio más ágil (oral, escrito, perifoneo u otros).
 - ✓ *No lo atiende:* remite el caso a otra instancia
- 3) **Audiencia:** las partes se reúnen. El conciliador en equidad informa el procedimiento de la audiencia y los efectos del acta. Se intenta resolver el conflicto siguiendo ese procedimiento.
- ✓ *Si hay acuerdo:* se firma un Acta de Conciliación en Equidad que relacione las partes, el Conciliador en Equidad, el asunto y los acuerdos logrados.
 - ✓ *No hay acuerdo:* Se elabora constancia escrita y se informa a las partes que pueden acudir a otro mecanismo para solución al el problema

Esta acta tendrá carácter de cosa juzgada y prestará mérito ejecutivo en lo que haya sido objeto de conciliación. (Artículo 109 de la Ley 446 de 1998 que modifica el artículo 87 de la Ley 23 de 1991).

Conceptos:

Transigible: Cuando usted encuentre que el problema que se plantea se puede solucionar con dinero, bienes o disponiendo de derechos.

Desistible: Cuando usted vea que con la solución del conflicto que le presentan, la Ley permite que se retire una acción legal que se había iniciado para solucionar el mismo asunto.

Conciliable: Cuando las partes en conflicto, por la disposición de sus bienes y sus derechos puedan obtener una solución directa a través de la Conciliación en Equidad.

Una vez evidenciada la necesidad de los beneficiarios del comedor de Lourdes por un espacio en el cual puedan recurrir al dialogo, la comprensión y la tolerancia para solucionar las

diferencias y conflictos con sus semejantes, se evalúa la posibilidad de interactuar con otras instituciones que puedan brindar de manera gratuita esta colaboración y apoyo a la sociedad con el fin de contribuir en la economía procesal, descongestión de las instancias jurídicas y a fomentar el dialogo como el primer mecanismo para solucionar diferencias.

De este análisis surge la inquietud por formar una alianza con una entidad de trayectoria en mecanismos alternativos de solución de conflictos como lo es la Cámara de comercio de Bogotá, la cual lleva más de 8 años implementando y fomentando los MASCS, razón por la cual se convierte en un posible aliado para la secretaría Distrital de Integración Social en la intención de contribuir con mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad, para lo cual se implementaría en primer lugar un equipo piloto de conciliadores en equidad atendiendo una vez por mes en el comedor de Lourdes y posterior a este evaluar la acogida de los usuarios del servicio y lograr multiplicar este espacio en otras localidades.

Conclusiones

Desde el plan de gobierno actual para la ciudad de Bogotá, en la búsqueda de la construcción de un nuevo modelo de ciudad que sea incluyente y desde el cual se pueda contribuir al proceso de Paz y Reconciliación, al igual que en mejorar las condiciones de vida de todos sus habitantes, desde la Secretaría Distrital de Integración Social en su programa de comedores comunitarios, se encuentra gran potencial para desde el desarrollo de las capacidades de los beneficiarios y el fortalecimiento del tejido social por medio de fomentar el diálogo para la solución de conflictos.

Una vez realizado un estudio en los diferentes comedores de la localidad de Chapinero por ser esta una zona en la cual podemos encontrar población de todas las localidades, se identifica que el comedor más diverso y en el cual sus comensales pueden requerir una orientación social y jurídica con mayor prontitud es el ubicado en el sector de Lourdes.

Seleccionado el espacio, se entabla una investigación por medio de mecanismos como la entrevista y encuestas en el comedor seleccionado para profundizar en las temáticas de conflictividad más comunes y en como manejan los conflictos los beneficiarios del comedores comunitario. Esta profundización nos arroja como datos especiales que las problemáticas más comunes tienen que ver con la parte económica, la cual se ve en las deudas por préstamos, por cánones de arrendamiento atrasados, cuotas alimentarias, lo que desencadena comportamiento menos tolerantes en quien vive el conflicto, convirtiéndolos en personas más irritables e intolerantes lo cual puede generar ambiente tenso en el comedor comunitario, ya que allí deben compartir un espacio pequeño y de interacción.

Estudiados los mecanismos alternativos de Solución de conflictos que puedan adaptarse a la necesidad de esta población, se propone adoptar el mecanismo de conciliación en equidad, ya que este es gratuito pero así mismo tiene los efectos legales de las conciliaciones realizadas en derecho, ya que las partes en conflicto son las que proponen los acuerdos dentro del marco legal para lo cual son guiados por conciliadores en equidad debidamente capacitados y avalados por

el ministerio de justicia, ya que presta merito ejecutivo y da paso a cosa juzgada, dándole la solemnidad necesaria y obligante para las partes.

Para brindar confianza en cuanto a la equidad y a la neutralidad se encuentra que un aliado estratégico con experticia en el tema es la cámara de comercio de Bogotá, la cual cuenta con 4 espacios comunitarios en los cuales desarrolla este mecanismo con un alto reconocimiento en la ciudad, brindando a los usuarios del comedor un estándar de alta calidad ya que tiene certificado este programa.

Bibliografía

- Alcaldía Local de Chapinero. (08 de 02 de 2016). *www.Chapinero.gov.co*. Recuperado el 26 de 09 de 2016, de <http://www.chapinero.gov.co/index.php/mi-localidad>
- Alcaldía Mayor de Bogota. (s.f.). *Alcaldía Mayor de Bogota, Secretaria de Gobierno*. Recuperado el 27 de 09 de 2016, de <http://www.bogota.gov.co/localidades/chapinero>
- Ardila Amaya, E. (2002). Justicia Comunitaria y el Nuevo Mapa de las Justicias. *Criterio Juridico*(2), 45-97.
- Barker, J., & Domenici, K. (2000). Prácticas de Mediación para Equipos Generadores de Conocimiento. En D. Fried Schnitman, & J. Schnitman, *Resolución de Conflictos Nuevos Diseños, Nuevos Contextos* (pág. 367). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Garnica S.A.
- Calderon Concha, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista Paz y Conflictos*, 60-81.
- Camara de Comercio de Bogota. (2017). *Balance de ferias de servicios, foros sectores y Cámara Móvil 2016 en la región*. Bogota. Obtenido de <http://www.ccb.org.co/Sala-de-prensa/Noticias-Boletin-Regional/Boletin-Regional-2017/Febrero-2017/Balance-de-ferias-de-servicios-foros-sectores-y-Camara-Movil-2016-en-la-region>
- Camara de Comercio de Bogota. (s.f.). <http://www.centroarbitrajeconciliacion.com/>. Recuperado el 01 de 10 de 2016, de <http://www.centroarbitrajeconciliacion.com/Servicios/Conciliacion/Que-es>
- Camps, F. (2000). Participación comunitaria y gestión alternativa de conflictos. (U. Complutense, Ed.) *Cuadernos de trabajo social*(13), 231-252. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=1520>
- Centro de Arbitraje y Conciliacion. (s.f.). *Camara de Comercio de Bogota*. Recuperado el 27 de 09 de 2016, de <http://cac.ccb.org.co/contenido/contenido.aspx?catID=854&conID=83>
- chasque.net. (s.f.). *Teoria de la Resolución de Conflictos*. Recuperado el 14 de 09 de 2016, de <http://www.chasque.net/frontpage/relacion/anteriores/9611/16.htm>
- Cordoba Ordoñez, M. (s.f.). *Marco Legal de la Conciliacion en Equidad*. Recuperado el 28 de 09 de 2016, de <http://s0b3ad4893bebe17b.jimcontent.com/download/version/1321550198/module/5620004019/name/Marco%20Legal%20Conciliacion%20en%20equidad.pdf>

- Costitución Política de Colombia. (1991). Corte Constitucional. 2015. Colombia: Corte Constitucional, Consejo Superior de la Judicatura y Sala Administrativa - Cendo.
- Departamento Nacional de Planeación. (2015). *Análisis conceptual del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia en sus 25 años: Construyendo diálogo y paz para el futuro. Bogotá D.C.* Bogota D.C. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Publicaciones/13%2025%20a%C3%B1os%20del%20Sistema%20Nacional%20de%20Conciliaci%C3%B3n.pdf>
- Departamento Nacional de Planeacion. (s.f.). *www.dnp.gov.co*. Recuperado el 26 de 09 de 2016, de <https://www.dnp.gov.co/programas/desarrollo-social/pol%C3%ADticas-sociales-transversales/Paginas/seguridad-alimentaria-y-nutricional.aspx>
- Dirección de Apoyo a la Justicia. (s.f.). <https://sites.google.com/site/direcciondeapoyoalajusticia>. Recuperado el 29 de 09 de 2016, de <http://soacha-cundinamarca.gov.co/index.shtml>: <https://sites.google.com/site/direcciondeapoyoalajusticia/jueces-de-paz-y-conciliadores-en-equidad>
- Entelman, R. (2002). *Teoría de Conflictos: Hacia un Nuevo Paradigma*. Barcelona: Gedisa.
- Fisas, V. (1998 - 2006). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Icaria Editorial S.A.
- Fondo de Población de las Naciones Unidas. (s.f.). <http://www.unfpa.org/es>. Recuperado el 30 de 10 de 2016, de <http://www.unfpa.org/es/el-enfoque-basado-en-los-derechos-humanos>
- García Lozano, L. F., & Abondano Lozano, D. C. (2007). *Incidencia de la Conciliación en Equidad en el Proyecto Emancipatorio de la Justicia*. Universidad Santo Tomas, Bogota.
- Hierro Sanchez, L. L. (2007). Aspectos éticos de los medios alternativos de solución de controversias (MASC): Ética y deontología de la mediación. En I. Heredia Fernández, *Medios alternativos de solución de controversias* (1 ed., Vol. 11, págs. 27-48). Madrid, España: Boletín Oficial del Estado y Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid. Obtenido de <https://www.uam.es/otros/afduam/pdf/11/Aspectos%20eticos%20Liborio%20Hierro.pdf>
- Izuzquiza, M. L. (s.f.). El Conflicto: Diversos Sistemas de Resolución. *Revista Jurídica del centro*. Recuperado el 02 de 10 de 2016, de www.cartapacio.edu.ar/ojs/index.php/ctp/article/download/1089/1157
- Ley 270 de 1996. (15 de 03 de 1996). Congreso de la República. *Diario Oficial No. 42.745*. Bogotá, Colombia.

- Lleras Santos, M. d., Garcia Iragorri, A., & Ramirez Torrado, M. L. (2011). La Justicia de paz y la conciliación en equidad: instituciones que fortalecen la justicia comunitaria. En V. Monsalve Caballero, *Temas actuales en derecho* (págs. 126-153). Barranquilla: Universidad del Norte.
- Marcos Aranda, R. (2005). *La Negociación y la Mediación en Conflictos Sociales*. España: Trama Editorial - CICODE.
- Martinez Lavid, I. C. (2003). Conciliación en Equidad: Teoría y Realidad. En I. P. IPC, *Contrastes sobre lo justo: debates en Justicia comunitaria* (págs. 179-189). Medellín, Antioquia, Colombia: IPC, Instituto Popular de Capacitación. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/>:
<http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Colombia/ipc/20121205053517/conciliacion.pdf>
- Mena Lozano, U. (11 de 2008). *Secretaría de Cultura, Recreación y Deportes*. Recuperado el 26 de 09 de 2016, de <http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/observatorio/documentos/localidades/chapinero.pdf>
- Ministerio de Justicia. (s.f.). <http://conciliacion.gov.co/>. Recuperado el 03 de 10 de 2016, de <http://conciliacion.gov.co/portal/conciliacion/conciliacion-definicion>
- Ministerio del Interior. (2013). *Manual de Conciliación Comunal para jugar un papel activo en la construcción de una Colombia en paz*. Bogotá: Mininterior.
- Montoya Sánchez, M. Á. (05 de 05 de 2009). *El Tratamiento del Conflicto a Través del Proceso de Conciliación en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” de la Universidad de Antioquia. en el Foco de la Resolución o en la Luz de la Transformación*. Universidad de Antioquia, Derecho. Medellín: Universidad de Antioquia. Obtenido de Sistema de Bibliotecas Universidad de Antioquia.
- Muñoz Molina, Y. (2001). *El Mercadeo Social en Colombia*. Fondo Editorial Universidad EAFIT: Medellín.
- Muñoz, F. (2004). ¿Qué son los Conflictos? En B. Molina Rueda, & F. Muñoz, *Manual de Paz y Conflictos* (págs. 143-170). Granada, España: Universidad de Granada.
- Núñez Ojeda, R. (2013). *Negociación, Mediación y Conciliación: como métodos alternativos de solución de controversias*. Chile. Recuperado el 02 de 10 de 2016, de <http://rpc.minjusticia.gob.cl/media/2013/05/Informe-Metodos-Alternativos.pdf>

- Oficina Internacional del Trabajo. (1998). *Manual de mediación. Servicio de Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales*.
- Ortego Maté, M. d., Lopez González, S., & Alvarez Trigueros, M. L. (s.f.). *Ciencias Psicosociales I*. Cantabria: Universidad de Cantabria. Recuperado el 27 de 09 de 2016, de <https://www.unincca.edu.co/permanencia/resolucionconflictos/documentos/01.pdf>
- Osorio Villegas, A. M. (2000). *Conciliación, Mecanismo Alternativo de Solucion de Conflictos por Excelencia*. Tesis de Grado, Pontificia Universidad Javeriana, Bogota.
- Palma, C. L. (2007). *La Mediación como Proceso Restaurativo en el Sistema Penal*. Tesis Doctoral, Universidad de Sevilla, Derecho Penal y Procesal, Sevilla.
- Pérez de Armiño, K. (2000). *Diccionario de Acción Humanitaria Cooperación al Desarrollo*. (I. E. Hegoa, Editor) Recuperado el 16 de 09 de 2016, de Resolución de Conflictos: <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/190>
- Perez Romero, L. A. (2004). *Marketing Social: teoria y practica*. Pearson Prentice Hall.
- Presidencia de la Republica de Colombia. (24 de 06 de 1948). Decreto-Ley 2158. *Codigo Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social*. Bogota, Colombia. Obtenido de http://190.60.243.34/sipnvo/normatividad/DECRETO_2158_1948.pdf
- Reynaga Obregón, S. (2005). *Redes: Posibilidad para la mejora de los procesos de formación y trabajo académico*. Mexico.
- Sains de Vicuña Ancin, J. M. (2014). *Alianzas Estrategicas en la Practica*. Madrid: ESIC Editorial.
- Sanchez Vergara, G. J. (2006). *La Conciliación en Equidad, un Mecanismo de Participación Ciudadana que Ayuda a Reconstruir el Tejido Social, a través del Liderazgo Comunitario*. Trabajo de Grado para Obtener el Título de Abogado, Universidad de Antioquia, Derecho, Medellin.
- Secretaria Distrital de Integracion Social. (s.f.). <http://www.integracionsocial.gov.co/>. Recuperado el 28 de 09 de 2016, de <http://www.integracionsocial.gov.co/index.php/noticias/1557>
- Secretaria Distrital de Planeacion. (2011). Localidad # 2 - Chapinero. *21 Monografias de las localidades Distrito Capital 2011*. Obtenido de <http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/InformacionTomaDecisiones/Estadisticas/Documentos/An%Elisis/DICE064-MonografiaChapinero-31122011.pdf>

- Secretaria Distrital de Planeacion. (2014). *Proyecciones de poblacion por localidades para Bogota 2016 - 2020*. Bogota.
- Torregosa Jimenez, N. E. (27 de 05 de 2010). Pluralismo jurídico: La conciliación en equidad. Otra justicia, real, posible. *Verbas Iuris*, 11-28.
- Torregosa Jiménez, N. E. (2011). Conciliación en equidad: Representaciones sociales sobre el concepto de conciliación en equidad de los operadores de la justicia en equidad en Bogotá. (Fundacion Dialnet, Ed.) *Diálogos de saberes: investigaciones y ciencias sociales*(34), 49-62.
- Tovar Tobar, C. A. (12 de 10 de 2010). *Revista de Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Perspectivas Internacionales*, 179-204. Obtenido de <http://perspectivasinternacionales.javerianacali.edu.co/pdf/6.1-06.pdf>
- Vinyamata Camp, E. (2003). *Aprender Mediacion*. Barcelona: Paidós Ibérica S.A.
- Vinyamata, E. (2001 - 2005). *Conflictología: Curso de Resolución de Conflictos*. Barcelona: Ariel S.A.

|

Anexos

Entrevistas Realizadas

Encuestas Realizadas