

### OBJETIVO

Establecer un estándar de comunicación por parte de los funcionarios en la primera relación con los ciudadanos que han sido remitidos desde el Centro de Recepción e Información (CRI) de las Casas de Justicia para explorar la posibilidad de solución a su caso a través de la mediación o la conciliación en equidad.

### GLOSARIO

**Centro de Recepción e Información (CRI).** Grupo de profesionales de la Dirección de Acceso a la Justicia encargado de registrar, orientar y presentar a los usuarios de las Casas de Justicia las diferentes alternativas que existen para resolver sus conflictos en materia de Justicia. También remite a los usuarios a las entidades operadoras que tengan competencia y sean las más idóneas para resolver sus casos.

**Unidades de Mediación y Conciliación (UMC).** Grupo de profesionales de la Dirección de Acceso a la Justicia que implementa políticas, procesos, planes y programas definidos por la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia, relacionados con la articulación de las instituciones, operadores y actores de los Sistemas Locales de Justicia, el acceso a los mecanismos de justicia comunitaria y de resolución pacífica de conflictos, la promoción de la convivencia pacífica y la consolidación de la justicia comunitaria, en el marco del Sistema Distrital de Justicia y los Sistemas Locales de Justicia, de conformidad con las políticas y lineamientos para el acceso a la justicia liderados por la SDSCJ

**Mediación profesional.** Mecanismo de abordaje pacífico de los conflictos, en el cual dos o más partes resuelven sus diferencias por sí mismas, de una manera autónoma y por la vía del diálogo, con la ayuda de un tercero imparcial (Mediador Profesional), que ha sido aceptado por las partes para cooperar con ellas en la búsqueda de un acuerdo consensuado<sup>1</sup>.

**Mediador profesional.** Profesional de Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia que promueve el encuentro, la comunicación asertiva y el diálogo en la mediación, incentivando a que las partes expresen sus necesidades e intereses, y facilitando el camino para la construcción de acuerdos consensuados.

**Sistema Distrital de Justicia (SDJ).** El Sistema Distrital de Justicia en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia es la instancia que orienta, lidera y articula las instituciones y operadores involucrados en la prestación del servicio de justicia, garantizando la interlocución directa entre la oferta de justicia local y las instituciones de orden nacional. Lo anterior con el objeto de ofrecer una respuesta efectiva a las demandas de justicia de la ciudadanía, mediante la integración de la oferta de justicia formal, no formal y comunitaria (Decreto Distrital No. 199 del 11 de abril de 2019).

<sup>1</sup> Este concepto es objeto de la construcción discursiva de las Unidades de Mediación y Conciliación.

### GLOSARIO

**Sistemas Locales de Justicia (SLJ).** Modelo de coordinación territorial de operadores de justicia (formal, no formal y comunitaria) que implementan estrategias orientadas a la ampliación del acceso a la misma, mediante la construcción de agendas de intervención y definición de rutas y protocolos de acceso a la justicia. A través de ellos, se promueve la superación de barreras de acceso a la justicia; se impulsa la adecuada implementación de rutas que faciliten la atención a personas en situación de conflictos; y se generan acciones entre operadores con presencia local y las personas para la intervención de las conflictividades (Decreto Distrital No. 199 del 11 de abril de 2019).

### RESPONSABLES

Profesionales de las Unidades de Mediación y Conciliación – Dirección de Acceso a la Justicia

### DESARROLLO

#### REQUISITOS DE LA ACOGIDA Y ORIENTACIÓN

Para acudir a la mediación o la conciliación en equidad como mecanismos de solución de conflictos se requiere:

- Que exista un determinado conflicto de intereses jurídica o socialmente relevante para las partes enfrentadas.
- Que dicho conflicto sea susceptible de solucionar mediante transacción, desistimiento o conciliación, es decir, que se trate de derechos renunciables o que no esté prohibida a los particulares su disposición.
- Que las partes en conflicto sean plenamente capaces y hábiles para negociar o que estén debidamente representadas.
- Que las partes de mutuo acuerdo se sometan al trámite de la mediación, designen o acepten al mediador y le fijen sus atribuciones.
- Que las partes no hayan acudido a otro medio de solución de conflictos, es decir, que no se esté ventilando en otro sitio el mismo conflicto.

#### PRINCIPIOS DE ATENCIÓN Y RECOMENDACIONES DE COMUNICACIÓN

A continuación, se presentará una serie de fases o pasos que posibilitaran la orientación y recepción a los usuarios que pueden ser beneficiarios de los servicios de mediación.

##### Fase de Contacto Inicial

Este paso consiste en dar explicación a la ciudadanía respecto al uso y las funciones de los mecanismos alternativos para el abordaje pacífico de conflictos. El mensaje entonces debe estar enfocado a presentar de forma sencilla, ágil y accequible los alcances de los mecanismos para el abordaje pacífico de los conflictos, sus herramientas y metodologías de intervención, así

## DESARROLLO

como las potencialidades para recomponer o reconstruir vínculos. El contacto inicial no busca necesariamente que todos participen en el proceso de la mediación, sino que se pueda adquirir una imagen más precisa de los servicios de la UMC (talleres de motivación ciudadana, formación básica y específica de actores voluntarios de convivencia, los beneficios de los medios alternativos de abordaje pacífico de conflictos y la existencia de los PACs). Pero a su vez se permita establecer, mantener y consolidar la relación con los ciudadanos que muestren interés en el conocimiento y uso de los medios.

A continuación, se presentan algunos factores que debe hacer parte del mensaje de orientación a los ciudadanos sujetos a los servicios ofrecidos por la UMC:

- Atender al ciudadano de manera cordial y amable brindando la información necesaria para orientar su necesidad de justicia.
- Brindar orientación y asesoría a la ciudadanía en relación con las competencias y alcances de los mecanismos para el abordaje de los conflictos.
- Dar información precisa, clara y detallada acerca de los alcances de mecanismos como la conciliación, justicia de paz, el arbitraje y la mediación profesional ofrecida por las UMC
- Despertar interés para participar en la mediación profesional ofrecida por la UMC y apropiar las herramientas pedagógicas para el lograr que el ciudadano tenga un conocimiento básico y real sobre los medios y mecanismos de abordaje de conflictos
- Orientar respecto a los alcances del proceso de mediación: convocatoria, número posible de sesiones y alcances de los acuerdos que surjan del proceso.

### **2 Fase de descripción del proceso y agendamiento para la mediación profesional**

Esta fase contempla las acciones desarrolladas por el auxiliar administrativo asignado a la Unidad de Mediación y Conciliación para la asignación de espacios de orientación al ciudadano contemplando la disponibilidad del profesional de la UMC y la agenda de los Actores de Justicia Comunitaria.

Así, se debe tener en cuenta:

- A partir del uso de un lenguaje sencillo y cercano al ciudadano determinar la necesidad de atención en relación al conflicto a tramitar.
- Comprender la necesidad de atención en términos de competencia, tiempos de respuesta y relación comunitaria del conflicto y las partes
- Acompañar el agendamiento para las mediaciones profesionales e informar a la ciudadanía respecto a los horarios de atención de los Puntos de Atención Comunitaria en que puede ser atendido.

De acuerdo con lo anterior, el equipo de la UMC deberá tener los conocimientos claros en relación a las rutas de atención a la ciudadanía, la importancia de la mediación profesional y las posibles competencias de las instituciones presentes en la Casa de Justicia.

### 3 Fase de remisión y orientación y competencia

Si el caso no es susceptible de mediación o conciliación en equidad, se brindará orientación general sobre el procedimiento que se debe seguir y la instancia competente.

**Guion sugerido:**

*“Su caso no es susceptible de ser tratado a través de la mediación o la conciliación en equidad (destaque las características por las cuales se determina que no es competencia de la UMC), sin embargo, existen instituciones que pueden intervenir por competencia y de manera efectiva frente al servicio que Ud. Desea, como X, Y, Z.*

- Diligencia Formato de acogida y caracterización del conflicto F-AJ-380

### 4 Fase de orientación en caso de aceptación

Esta fase corresponde a la importancia de solicitar al ciudadano la confirmación de la aceptación de los servicios que presta la UMC y *de los efectos jurídicos que produce la mediación y la conciliación en equidad*, para que elija a través de qué medio desea resolver su caso.

**Guion sugerido<sup>2</sup>:**

*“Buenos(as) días (tardes), mi nombre es \_\_\_\_\_, me desempeño como (.....) de la Unidad de Mediación y Conciliación de esta Localidad. Solicito su atención a la información que les voy a suministrar, por cuanto de ello depende que decida (n) hacer uso de nuestros servicios o por el contrario si es necesario que acuda (n) a otra instancia o servicio. Por favor, escuche atentamente la información suministrada e igualmente plantee las inquietudes o dudas que consideren necesarias.*

*Las Unidades de Mediación y Conciliación son dependencias de la Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia del distrito y fueron creadas desde hace ya 20 años para promover la construcción de la convivencia pacífica a través de la difusión de mecanismos alternativos para el manejo de los conflictos. Para lograr este propósito, nuestros procesos están encaminados a que las personas aborden sus problemas a través del diálogo, buscando favorecer la relación entre las personas y evitar las demandas o las agresiones. Estos procesos no tienen un carácter obligatorio, sino que parten de la voluntad de los interesados, tanto para asistir, como para llegar a acuerdos, ya que son las partes involucradas quienes proponen las soluciones y establecen los compromisos. De acuerdo con lo anterior, los tipos de conflicto que se atienden son aquellos en los que se busca restablecer, mejorar o mantener los vínculos con el otro y no los que pretenden estrictamente el cumplimiento de obligaciones. Nuestros servicios incluyen la atención directa a los usuarios en esta sede a través de la mediación interpersonal, familiar o comunitaria según la naturaleza del conflicto. En los casos de incumplimiento de contratos, como el de arrendamiento, si es de su interés desde esta Unidad se le generará una invitación para que acudan a un PAC (Punto de atención comunitaria) donde se atenderá por parte de un conciliador en equidad, el asunto por usted (es) planteado; estos servicios son de acceso inmediato y sin costo. Igualmente, si lo prefiere, puede acudir bien sea a un consultorio jurídico, o a un centro de conciliación en derecho.*

## DESARROLLO

*En nuestra Localidad están activos (número de ellos) puntos de atención comunitarios, PACs, atendidos por personas de la comunidad quienes han recibido una formación previa para realizar labores de apoyo al proceso de mediación y de conciliación en equidad; de igual manera como se prestaría en el ámbito institucional. Con los PACs, se busca que el servicio esté más cercano a su zona de residencia.*

*La Mediación y Conciliación en Equidad, suponen la voluntad de las partes durante el proceso, disposición al diálogo, intención de cumplir con los compromisos y que el acuerdo o solución surja directamente de las partes. Tienen como ventajas el restablecimiento de la relación, la generación de acuerdos justos, la construcción de convivencia pacífica y que aprendamos a ver el conflicto como una oportunidad. En el caso de la mediación las partes deciden si elaboran acta o no. Mientras que en la conciliación el acta se debe suscribir obligatoriamente, por cuanto esta presta mérito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada. ¿Desea que le aclare estos términos?...*

*Esto último, aunque es muy importante, lo es igualmente el que al final del proceso se establezca como producto, un saldo pedagógico que permita apropiarse a las personas de herramientas para poder abordar en lo sucesivo, de una manera más efectiva sus conflictos. “Es tan importante la solución del conflicto, como el preservar, mejorar o reestablecer la relación”.*

Así las cosas, el auxiliar de la UMC deberá realizar las siguientes acciones:

- Diligenciar el Formato de acogida y caracterización del conflicto F-AJ-380.
- En caso de que el asunto se relacione con la terminación de un contrato de arrendamiento y la restitución de un inmueble o acción que sugiera acción ejecutiva, remita a conciliación en equidad.

Si el ciudadano acepta continuar con la mediación se sugiere el siguiente guion:

### **Guion sugerido:**

*“A continuación, paso a explicarle detalladamente el procedimiento a seguir y es necesario que tenga en cuenta los tiempos y los momentos para así generar los niveles de compromiso en el desarrollo del proceso requiere la presencia de las partes en conflicto y la del mediador o conciliador en equidad. Debemos, por lo tanto, invitar a la(s) demás persona(s), mediante formato que vamos a diligenciar para que Ud. les entregue por la vía que considere más expedita, y además se apoye en los elementos que le estoy explicando para instarlo(s) a que asista(n), es requisito indispensable la participación voluntaria y la disposición al diálogo”.*

<sup>2</sup> La construcción de este libreto hace parte de los ejercicios de articulación y construcción metodológica de las Unidades de Mediación y Conciliación presente en las localidades.

**RECURSOS NECESARIOS PARA LA ACOGIDA Y ORIENTACIÓN**

**1. Humanos:**

- Auxiliares asignados a la Unidad de Mediación y Conciliación
- Profesionales de la Unidad de Mediación y Conciliación
- Presencia y articulación con los Actores de Justicia Comunitaria:
  - Jueces de Paz y Reconciliación
  - Conciliadores en Equidad
  - Promotores de Convivencia

**2. Físicos, virtuales y de capacitación**

En relación a las herramientas necesarias para el desarrollo del agendamiento para la mediación profesional a continuación se presentan las siguientes recomendaciones:

- Disponer de la remisión del CRI
- Diligenciar los formularios y formatos físicos y virtuales para el registro de la información en el sistema de información dispuesto por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Estar en constante evaluación y análisis del estado emocional del ciudadano que acude a la UMC
- Recuerde tener siempre preparado el discurso, espacio y materiales, para no generar la percepción de improvisación.
- La técnica utilizada para desarrollar el mensaje debe ser atractiva y amable, de tal forma que favorezca la motivación y participación.

**3. Ficha Técnica para la acogida y orientación del ciudadano**

¿Qué debe hacer la persona encargada de la acogida y orientación?	Para propiciar en el solicitante una actitud:	Que nos permita obtener:
Relacionarse con el usuario como sujeto integral y aceptar sus manifestaciones de rabia, tristeza, impotencia, llanto. No juzga, no reprocha.	Disminuye sus niveles de tensión y angustia.	Hablar con serenidad y fluidez Una comunicación efectiva
Establecer una comprensión empática intentando ponerse en el lugar de la persona que narra su conflicto, para observar desde allí la situación y tratar de entender su percepción del conflicto.	Supera los “baches emocionales” Cooperador; como el protagonista de su propia historia.	Disminuir el grado de interferencia en la narración de la historia.
Facilitar la narración haciendo preguntas orientadoras	Manifiesta espontáneamente su percepción del conflicto y de la otra parte.	Información sobre descripción del conflicto, tipo de vínculo existente, características de la relación y nivel de escalonamiento.

**DESARROLLO**

**DETERMINACION DE LA COMPETENCIA DE LA UNIDAD DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN**

En esta actividad se pretende escuchar cada caso planteado de manera personalizada, brindar y obtener elementos para que el solicitante y quien atiende decidan frente al curso del procedimiento a seguir.

En esta etapa es muy importante que quien atiende realice una escucha activa de la situación presentada. Se espera que, en la actividad anterior, el ciudadano haya aclarado sus dudas frente al servicio que presta la UMC. Sin embargo, si se evidencia que este objetivo no se ha logrado del todo, quien atiende estará encargado de redefinir la demanda y solicitud de tal forma que las expectativas del ciudadano sean satisfechas a lo largo del proceso o mediante una remisión.

Continuación del mensaje: *“Para ayudarle a direccionar el curso de su situación es necesario que exprese lo que le está sucediendo o la razón por la cual consulta a la UMC”*

Durante el proceso de escucha y la comprensión del conflicto, se debe tener en cuenta algunos aspectos específicos de la situación tales como:

- Los datos más importantes sobre la historia
- Cómo se ha desarrollado el conflicto
- Tiempo que lleva la situación de conflicto
- Naturaleza del problema (familiar, vecinal, comunitario, debido a contratos, a problemas de relaciones, de convivencia, entre otros)
- Actores involucrados
- Tipo de relación entre las partes
- Tiempo que lleva la relación
- Nivel de escalada del conflicto
- Situación actual de la comunicación entre las partes
- Exigencias que hacen las partes (posiciones)
- Soluciones intentadas

Si la información no es suficiente intente algunas preguntas que den la posibilidad de que el solicitante la amplíe o la detalle, teniendo en cuenta la siguiente guía:

**1. Guía para la escucha y comprensión del conflicto**

Tipo de pregunta	Utilidad	Ejemplo
PREGUNTAS ABIERTAS	Permiten obtener respuestas narrativas porque la forma como se formula demanda el desarrollo de hechos y circunstancias. Permiten conocer los significados que el narrador atribuye a cada situación.	¿Cómo y cuándo ocurrió lo que acaba de contar? ¿Qué cree que hará esa persona para solucionar el conflicto?
	Limitan la flexibilidad y alcance de las respuestas. Están destinadas a recoger	¿Considera que es posible que la relación entre Uds. mejore?

<b>DESARROLLO</b>		
PREGUNTAS CERRADAS	información específica y restringida y pueden contestarse con un SI o con un NO.	¿Hay más personas involucradas en el conflicto?
PREGUNTAS CIRCULARES	Permiten obtener información y re contextualizar la relación. Parten de la comprensión de que no existen causas lineales que produzcan un solo efecto, sino que existen multiplicidad de causas y efectos y que lo que en un momento determinado es causa puede convertirse en efecto.	¿Cómo inició este conflicto? ¿Qué ocurrió antes? ¿Qué hizo Ud. para resolverlo? ¿Qué hicieron los otros para resolverlo? ¿Implica afectar otras situaciones o personas?

Elaboró: Miguel Ángel Martínez Aria – Profesional Universitario

Revisó: Viviana Paola Rodriguez – Profesional Especializado

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>