

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	2
2. ALCANCE.....	2
3. AMBITO DE APLICACIÓN .....	2
4. NORMATIVIDAD ASOCIADA.....	2
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS .....	3
6. GLOSARIO .....	3
7. DESARROLLO – Responsable: Profesional UMC.....	3
7.1 Compilación de elementos similares:.....	7

## 1. OBJETIVO

Orientar a los profesionales y/o auxiliares UMC que desarrollan el procedimiento de mediación con el fin de que tengan a su disposición elementos conceptuales y metodológicos para la estandarización del proceso en todas las UMC, reconociendo las especificidades propias de cada localidad para lograr una adecuada prestación del servicio.

## 2. ALCANCE

Brindar un espacio neutral de dialogo donde las partes puedan adquirir herramientas para abordar los conflictos de una manera pacífica.

Las actividades inician con la remisión del caso a la UMC por los canales presenciales y no presenciales, continúan con la acogida, orientación e información al usuario acerca del alcance de la mediación profesional y su manifestación de si acepta o no el procedimiento de mediación, sigue con el agendamiento de la audiencia, prosigue con el inicio de la audiencia, donde nuevamente se indica a las partes los alcances del procedimiento, si aceptan la mediación, avanza con su desarrollo y finaliza con el resultado de la audiencia y con la organización de documentos control y el registro de información del caso atendido tanto por canales presenciales y no presenciales.

Las actividades inician con la remisión del caso a la UMC por los canales presenciales y no presenciales, continúa con la acogida, orientación e información al usuario acerca del alcance de la mediación y su manifestación de si acepta o no el procedimiento de mediación, sigue con el agendamiento de la audiencia, prosigue con el inicio de la audiencia, donde nuevamente se indica a las partes los alcances del procedimiento, si aceptan la mediación, avanza con su desarrollo y finaliza con el resultado de la audiencia (**acuerdo, acuerdo parcial, no acuerdo** entre partes) y con la organización de documentos control y el registro de información del caso atendido tanto por canales presenciales y no presenciales.

## 3. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente aplica para el proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia.

## 4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ver Normas del proceso en <https://portalmipg.sci.gov.co>

## 5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Acta de mediación Profesional F-AJ-381, Acta de Mediación Profesional modalidad no presencial F-AJ-787, Constancia de asistencia F-AJ-382, constancia de inasistencia F-AJ-384, Encuesta de satisfacción del ciudadano FAJ-385, Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380 y PD-AJ-02 Mediación profesional.

## 6. GLOSARIO

**Canales no presenciales o virtuales.** Son los medios de atención no presencial por medio de los cuales se apoya a materializar el derecho de acceso a la justicia. Estos son: WhatsApp, Redes sociales, Correo electrónico, chat virtual, entre otros.

**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 sedes 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.

**Mediación profesional.** Método de resolución pacífica conflictos por parte de los profesionales de las UMC, en el cual dos o más personas resuelven sus diferencias de manera consensuada y autónoma por la vía del diálogo. Su objetivo principal es el restablecimiento de relación entre partes en pro de la mejora de la convivencia 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.

**Mediador profesional.** Profesional de la Unidad de Mediación y Conciliación de la 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, facilitando el camino para la construcción de acuerdos consensuados.

**Remisión.** Orientar al ciudadano sobre otras instancias a las que puede acudir cuando el caso no es competencia de la UMC, según las rutas de acceso a la justicia definidas en los SLJ.

**Unidades de Mediación y Conciliación (UMC).** Equipo interdisciplinario de profesionales y auxiliares administrativos que implementa políticas, procesos, planes y programas definidos por la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia: relacionados con la articulación de operadores y actores voluntarios de convivencia; el acceso a la mediación (método de resolución de conflictos), mecanismos de justicia comunitaria y de resolución pacífica de conflictos; motivación, sensibilización y formación de la convivencia pacífica; la consolidación de la justicia comunitaria de conformidad con las políticas y lineamientos para el acceso a la justicia liderados por la SDSCJ.

## 7. DESARROLLO – Responsable: Profesional UMC

En el presente protocolo se encuentra una guía para la realización del procedimiento de Mediación profesional, así como se enuncian los formatos correspondientes al mismo para sus diferentes fases y resultados.

El enfoque establecido desde el ejercicio de la mediación profesional por parte de profesionales de la unidad de mediación y Conciliación responde a tres características básica y principales que identifican el modelo propio UMC Bogotá orientado a la convivencia y el abordaje adecuado de los conflictos cotidianos.

La Mediación:

- Goza de un carácter y enfoque eminentemente social (mas no jurídico)
- Procura aportar como producto a los participantes “un saldo pedagógico”
- Su fin último es restablecer relaciones entre las partes (con o sin solución del conflicto)

La mediación profesional ofrecida por las UMC del distrito capital por lo anterior centra su atención en individuos (personas naturales) con situaciones sociales insatisfechas y bajo acceso a los servicios del estado, en conflictos concernientes a las relaciones próximas, cercanas a nivel interpersonal o de convivencia barrial o vecinal en las cuales el ámbito convivencial en su desarrollo sugiere:

- No atención en situaciones de carácter penal o que sean precedidas por violencia física
  - No atención directa a menores de edad, pues estos gozan de representación legal por parte de sus padres - Adultos -.
  - No atención a situaciones de orden como persona jurídica.
  - No atención a controversias entre menores de edad generadas al interior del centro educativo.
  - Se circunscribe la presencia del conflicto preferiblemente en la localidad en la cual se ubica la UMC o a la cual apadrina.
  - La mediación profesional en su ejercicio se abordará por parte de profesional adscrito a la UMC, debidamente entrenado.
  - El producto final de la mediación profesional no busca ni debe ser orientado a elemento de prueba o evidencia para posterior uso en procesos de tipo judicial.
  - Por lo anterior y de acuerdo con la orientación de descongestionar los despachos judiciales no debe esperarse adicionar a la mediación un proceso de carácter coercitivo y ajeno a la voluntad de cualquiera de las partes.
- Las mediaciones de carácter interpersonal, vecinal o barrial gozarán de atención especial en cuanto a desarrollar un proceso en el que podrán participar como co-mediadores otros profesionales de UMC.

### - ETAPAS DE LA MEDIACION

**Responsable: Profesional UMC**

**Momento 1 - Entrada – apertura - inicio (personas) –**

- Saludo y Bienvenida
- Presentación del **mediador** (acogida, porte, actitud)
- Presentación de las **partes** (define quienes son los involucrados en el conflicto inicialmente)
- Presentación de la naturaleza de la reunión y del objetivo de la misma (El mediador hace una breve exposición sobre la UMC, sobre los métodos alternativos de solución de conflictos y sobre la **mediación** como método de resolución de conflictos, que se utilizará a partir de ese momento con sus alcances y limitaciones).
- Presentación de las pautas para las partes y para el mediador, como orden de las intervenciones, no interrupción, respeto mutuo, margen de tiempo con que se cuenta para la sesión, garantizar, privacidad, confidencialidad, imparcialidad y plantear la posibilidad de las sesiones individuales privadas (el quiénes y el cómo, no se da por sentado, muchas veces se negocia)

## **Momento 2: identificación- definición- entendimiento del conflicto. (proceso) (problema) -**

Definir en que consiste el conflicto y cuáles son sus causas (pasado); saber cómo se desarrolla el conflicto; entender cuál es el problema; identificar en lo posible sentimientos, emociones, vínculos, relaciones de poder; necesidades e intereses y la situación temporo-espacial. (El mediador debe tener conocimiento previo del caso, debe generar confianza, saber escuchar, estar atento, ser comprensivo, utilizar su capacidad de síntesis, el parafraseo, crear espacios para que las partes hablen, estimular el dialogo y además debe ser asertivo en sus intervenciones y saber preguntar.

Esta fase permite evidenciar como se está dando la comunicación, entre las partes, la “exigencias” cada una para abordar el conflicto y la historia de soluciones intentadas. Como también se explora el nivel de la relación entre las partes, las posiciones relativas al abordaje del problema y los procesos por los que ha pasado el conflicto.

Esta fase es exploratoria y se caracteriza por que cada parte expone como la problemática y como la está vivenciando.

A medida que transcurre esta fase el mediador puede ir consolidando hipótesis que puede ir corroborando utilizando diferentes técnicas.

El desarrollo de esta fase es fundamental en el proceso de cualquier mediación, es allí donde las partes cuentan con la posibilidad de dar a conocer lo que piensan y sienten, es decir, en un encuentro de mediación las personas se sienten escuchadas y comprendidas con la posibilidad de escuchar y comprender al otro.

Como resultado de esta fase se debe tener claridad sobre los elementos del conflicto: Las personas, los problemas y el proceso. *(Adaptado Manual de Sensibilización de Ciudadanos y Educación de Actores Voluntarios de Convivencia Comunitaria. Secretaria de Gobierno de Bogotá. 2005).*

### **Momento 3 - generar condiciones - desarrollar actitudes -ubicar (presente) - buscando soluciones.**

Se busca mantener el equilibrio, crear un marco común en donde se puedan observar las necesidades de cada parte y las compartidas por ambas. Procurar que se centren en el presente y no se refieran al pasado; generar en las partes la posibilidad de la cooperación como soporte para la resolución del conflicto; desarrollar el poder constructivo de opciones conjuntas y motivar la responsabilidad que permita superar las posiciones y concentrarse en los intereses. Hacer énfasis en los obstáculos que impiden un posible arreglo. (El mediador debe alentar a las partes a ser creativos en las propuestas de solución; debe estar preparado para el manejo de situaciones críticas en la negociación (alteraciones, amenazas de abandono de la reunión por alguna de las partes) debe actuar con seguridad y ayudar a las partes con la presentación de posibles y nuevas soluciones en los casos de polarización o estancamiento).

Esta es una fase netamente propositiva, pues una vez definido el conflicto en cuanto sus elementos, se inicia un proceso necesariamente creativo, donde se debe mirar el manejo del conflicto de manera integral. Con respecto a las personas involucradas se busca restablecer la confianza, la cooperación, el respeto a través de la expresión sincera de sentimientos que busquen el establecimiento de vínculos. Con respecto al problema, las alternativas de manejo deben surgir preferiblemente de las partes, por lo que el rol que desempeña el mediador es de facilitar a través de técnicas de comunicación que sean las personas en conflicto quienes descubran que las soluciones siempre están en las personas quienes lo han generado.

Con respecto al proceso, la mediación es una vivencia que enseña a las personas a ser responsables y a asumir las riendas de sus conflictos, responsabilizándose del éxito o fracaso de las decisiones tomadas y volver a empezar basados en la experiencia.

Asumir el proceso de los conflictos es un reto dentro de una sociedad acostumbrada a que otros sean los que decidan, por ejemplo, el juez, el comisario, el policía, el maestro etc. *(Adaptado de Manual de sensibilización de Ciudadanos y educación de Actores Voluntarios de Convivencia Comunitaria. Secretaría de Gobierno de Bogotá. 2005)*

### **Momento 4 -negociación mediada – posible arreglo (futuro) -**

Con los insumos anteriores, en caso de que se derriben los inamovibles, se hace énfasis en lo positivo de las propuestas, la creatividad de las mismas y en los beneficios comunes que ellas traerían. Desarrollar actitudes y condiciones para resolver el conflicto y puntualizar en los avances en que hasta ese momento ha tenido la reunión y el éxito de haber superado las fases anteriores. Se debe recapitular sobre el conflicto y las propuestas dejando ver lo cerca que se está o lo poco que falta para una solución total o completa y recalcar el que las soluciones factibles se están construyendo desde la base de la voluntad, de la buena fe, la confianza, la satisfacción de las necesidades para cada uno de ellos y el valor de la palabra como garantía del éxito del acuerdo y el posible restablecimiento de las relaciones.

(El mediador debe acudir al análisis en conjunto de las posibles soluciones, dejando en claro sus consecuencias positivas o negativas. El mediador debe utilizar su capacidad de convicción hacia la cooperación y el beneficio común, utilizar su capacidad de negociador hacia la mejor

opción, ayudar a las partes con propuestas novedosas, crear vías de avance. Hacer reformulaciones del caso para contrastar el antes, el ahora y el futuro a partir de las alternativas de solución o posible acuerdo).

### **Momento 5 -solución-acuerdo –compromiso-**

Una vez se determinan los principales criterios para resolver el conflicto, se deben establecer de las opciones, los acuerdos o los compromisos. Enfatizando una vez más en la factibilidad de su cumplimiento. Los acuerdos deben ser específicos sobre contenido y en este momento el mediador es un “traductor” de los acuerdos a los que llegaron las partes. Recapitulando, parafraseando y re encuadrando la situación de tal forma que las partes tengan claro que lo expresado por el mediador es lo que en realidad desean acordar y que los compromisos adquiridos son claros y expresos al detalle. (El mediador debe tener capacidad de síntesis verbal y escrita ya que debe recapitular sobre el conflicto, las propuestas y los acuerdos, hasta su total entendimiento para sí y para las partes).

### **Momento 6 - cierre-**

Con los acuerdos anteriores el mediador procede a elaborar el acta (Acta de mediación Profesional F-AJ-381, Acta de Mediación Profesional modalidad no presencial F-AJ-787) donde se incluya todo aquello que acordaron las partes y que les permita corroborar su cumplimiento, con una redacción clara, expresa y que por lo mismo sea exigible.

En la misma se debe hacer constar la voluntad de las partes y su independencia para llegar al acuerdo, así como el cierre de la controversia cuando se cumplan las condiciones de término o plazo en caso de que el acta las incluya y aun cuando es claro que este tipo de acuerdos muchas veces en este momento de la firma, no restablecen la confianza mutua, si restablece la comunicación (El mediador debe tener capacidad de expresión escrita con orden y precisión en modo, tiempo y lugar).

El cierre de la sesión debe retroalimentar al mediador sobre el grado de satisfacción que sobre el desarrollo de la sesión y el acuerdo demuestran las partes y cualquiera que sea su expresión el mediador debe hacerles un reconocimiento por su asistencia, por el acuerdo y por lo positivo del encuentro.

Este insumo podrá ser sistematizado en la aplicación correspondiente con el fin de tener la base de información del procedimiento (Aplicativo SUME) y registrarse el resultado en el formato de Acogida y caracterización del conflicto (F-AJ-380)

### **7.1 Compilación de elementos similares:**

Formato de acogida: Se registra la asistencia o inasistencia de las partes a la audiencia, los resultados de la mediación y en forma breve el acuerdo que se logró establecer.

Elaboró:

Alberto Ricaurte Puentes, Profesional Especializado 222-24  
María Clara Rodríguez Díaz, Profesional Especializada 222-24  
Héctor Ruíz Olaya – Auxiliar Administrativo 27  
Martha Lucía Benavides Melo - Profesional Especializada 222-24

Revisó:

Jorge Nicolás Olaya Mesa, Contratista DAJ  
Néstor Julián Ramirez, Contratista DAJ  
Diane Tawse Smith, director de Acceso a la Justicia

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