

Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
4. NORMATIVIDAD ASOCIADA.....	2
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS	2
6. GLOSARIO	2
7. DESARROLLO.....	3
7.1 REQUISITOS DE LA ACOGIDA Y ORIENTACIÓN	3
7.2. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN Y RECOMENDACIONES DE COMUNICACIÓN	4
7.2.1. Fase de Contacto Inicial	4
7.2.2. Fase de descripción del proceso y agendamiento para la mediación profesional	5
7.2.3. Fase de remisión, orientación y competencia	5
7.2.4. Fase de orientación en caso de aceptación.....	5
8. RECURSOS NECESARIOS PARA LA ACOGIDA Y ORIENTACIÓN.....	7
8.1 Humanos:	7
8.2. Físicos, virtuales y de capacitación	7
8.3. Ficha Técnica para la acogida y orientación del ciudadano.....	8
9. DETERMINACION DE LA COMPETENCIA DE LA UNIDAD DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN	8
9.1. Guía para la escucha y comprensión del conflicto	10
10. Seguimiento.....	10

1. OBJETIVO

El Manual de acogida y orientación en las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC) tiene como 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.

2. ALCANCE

El Manual de acogida y orientación establece estándares para la comunicación con el ciudadano desde el primer contacto con la UMC hasta el momento en que se realiza el agendamiento de la audiencia de mediación o la remisión de Actores Voluntarios de Convivencia.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente aplica para el proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia especialmente con la acogida y orientación que se hace al ciudadano si requiere una mediación o conciliación.

4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

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

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Formato de Acogida y Orientación F-AJ-380, Formato de Invitación F-AJ-386, Convocatoria desde UMC a PAC F-AJ-1427.

6. 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 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.

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 Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia SDSCJ.

7. DESARROLLO

7.1 REQUISITOS DE LA ACOGIDA Y ORIENTACIÓN

Para acudir a los servicios de las UMC, es necesario que exista un determinado conflicto de intereses socialmente relevante para las partes enfrentadas.

- a. Que dicho conflicto sea susceptible de resolverse mediante mediación, transacción, desistimiento o conciliación.
- b. Que las partes en conflicto sean plenamente capaces y hábiles para negociar o establecer acuerdos de manera consensuada.
- c. Que las partes de mutuo acuerdo al inscribirse al trámite de la mediación, designen o acepten al mediador y le fijen sus atribuciones.

- d. 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.

7.2. 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 atención a conflictividades en la UMC.

7.2.1. Fase de Contacto Inicial

Este paso consiste en dar explicación a la ciudadanía respecto al uso y las funciones de los métodos y mecanismos para el abordaje pacífico de conflictos. El mensaje entonces debe estar enfocado a presentar de forma sencilla, ágil y factible los alcances de los métodos y mecanismos para el abordaje pacífico de los conflictos, sus herramientas y metodologías de intervención, así 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, sensibilización, formación básica y específica de actores voluntarios de convivencia, los beneficios de los métodos y mecanismos 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.

- Atender al ciudadano de manera cordial y amable, brindando la información necesaria para orientar su necesidad de convivencia y justicia.
- Brindar orientación y asesoría a la ciudadanía en relación con las competencias y alcances de los métodos y mecanismos para el abordaje de los conflictos.
- Ofrecer la información precisa, clara y detallada acerca de los alcances de la mediación profesional, la conciliación y la justicia de paz.
- Despertar el interés para participar en la mediación profesional ofrecida por la UMC y apropiarse de las herramientas pedagógicas para lograr que el ciudadano apropie 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.

7.2.2. Fase de descripción del proceso y agendamiento para la mediación profesional

Esta fase contempla las acciones desarrolladas por el auxiliar administrativo de 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 Voluntarios de Convivencia. 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 con el 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 actores voluntarios de convivencia y el lugar en que puede ser atendido.

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

7.2.3. Fase de remisión, 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.

7.2.4. Fase de orientación en caso de aceptación

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

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, para que elija a través de qué medio desea resolver su caso.

Guion sugerido¹:

“Buenos(as) días (tardes), mi nombre es ABC, me desempeño como ABC 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 su decisión de hacer uso de nuestros servicios o por el contrario si es necesario que deba acudir 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 operadores de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia del distrito y hacen presencia en Bogotá desde el año 1998, creadas para promover la construcción de la convivencia pacífica a través de la difusión de medios y 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 coercitivo u obligatorio, sino que consideran 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 y vecinal y/o comunitaria

Nota: En algunas localidades informar que Puntos de atención comunitarios, PACs, están activos, atendidos por personas de la comunidad quienes han recibido una formación previa para realizar labores voluntarias de convivencia; de igual manera como se prestaría en el ámbito institucional. Con los PACs, se busca que el servicio sea más cercano al ciudadano y de mejor comprensión por un miembro de su comunidad.

La Mediación y Conciliación, 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 y equitativos, 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?...

¹ 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 según la naturaleza del conflicto. En los casos de incumplimiento de negocios o situaciones contractuales, 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.

Esto último, aunque es muy importante, lo es igualmente el que al final del proceso se establezca como producto, un saldo pedagógico que permita apropiar 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, se remite a conciliación. No serán susceptibles de atención por medio de la mediación profesional de las UMC los asuntos relacionados con niños, niñas y adolescentes, los que tengan como antecedente la violencia física, los que tengan proceso judicial en curso o ya fallados en la misma instancia, al igual que aquellos que contengan en al menos una de las partes personas jurídicas.

De gozar de la aceptación del ciudadano a hacer uso del mecanismo de 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. Debemos, por lo tanto, invitar a la(s) demás persona(s), mediante formato que vamos a diligenciar para que Ud. Haga entrega 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”.

8. RECURSOS NECESARIOS PARA LA ACOGIDA Y ORIENTACIÓN

8.1 Humanos:

- Auxiliar asignado a la Unidad de Mediación y Conciliación
- Profesionales jurídicos y psicosociales de la Unidad de Mediación y Conciliación
- Presencia y articulación con los Actores voluntarios de convivencia.

8.2. Físicos, virtuales y de capacitación

Con 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 o del acceso directo, previa identificación del interesado (a).
- Sistema de información dispuesto por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para diligenciamiento y registro de la información, así como formatos físicos y virtuales,
- Estar en constante evaluación y análisis del estado emocional del ciudadano que acude a la UMC.
- Recuerde tener siempre preparado el discurso, espacio físico acogedor 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.

8.3. 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.

9. 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 ayudarlo 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 o antecedentes de arreglo

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:

9.1. 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?
PREGUNTAS CERRADAS	Limitan la flexibilidad y alcance de las respuestas. Están destinadas a recoger información específica y restringida y pueden contestarse con un SI o con un NO.	¿Considera que es posible que la relación entre Uds. mejore? ¿Hay más personas involucradas en el conflicto?
PREGUNTAS CIRCULARES	Permiten obtener información y recontextualizar 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?

10. Seguimiento

Se establece un tiempo máximo 60 días a partir de la audiencia de Mediación, para realizar el seguimiento del caso. Partiendo de una muestra aleatoria del 20% - Responsable del seguimiento será el Profesional mediador (Acuerdo) o el auxiliar administrativo para la (Inasistencia).

Elaboró: María Clara Rodríguez Díaz - Profesional Especializada
Martha Lucía Benavides Melo- Profesional Especializada
Héctor Ruíz Olaya- Auxiliar Administrativo
Alberto Ricaurte Puentes -Profesional Especializado

Revisó: Jorge Nicolás Olaya Mesa- Contratista DAJ
Nestor Julian Ramirez- Contratista DAJ
Diane Tawse Smith Díaz- Directora 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>