
	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-2
	Documento:	Mediación Profesional	Versión:	5
			Fecha Aprobación:	16/08/2018
			Fecha de Vigencia:	18/11/2021
				Página 1 de 18


OBJETIVO	Abordar, orientar y acoger al ciudadano desde los canales presenciales y no presenciales los diversos tipos de conflictos con la intervención de un tercero imparcial y la aplicación de herramientas pedagógicas y técnicas que permitan afrontar sus diferencias, para restablecer las relaciones entre las personas y promover el acceso a la justicia y la convivencia pacífica.
ALCANCE	
Este procedimiento inicia 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 la organización, documentación y el registro de información del caso atendido tanto por canales presenciales y no presenciales.	

NORMATIVIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 116, 209, 229 y 247. • Ley 23 de 1991, “Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, y se dictan otras disposiciones”. • Ley 270 de 1996, “Ley Estatutaria de la Administración de Justicia”. • Ley 1285 de 2009, “Por medio de la cual se reforma la Ley 270 de 1996 Estatutaria de la Administración de Justicia”. • Ley 1345 de 2010, “Por la cual se adoptan medidas en materia de descongestión judicial”.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-2
			Versión:	5
	Documento:	Mediación Profesional	Fecha Aprobación:	16/08/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 2 de 18 18/11/2021


- Decreto Nacional 1069 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho”.
- Acuerdo Distrital 637 de 2016, “Por el cual se crean el Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se modifica parcialmente el Acuerdo Distrital 257 de 2006 y se dictan otras disposiciones”.
- Acuerdo Distrital 645 de 2016, “Por el cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá D.C. 2016 - 2020 Bogotá mejor para todos”.
- Decreto Distrital 563 de 2007, “Por el cual se subroga el Decreto 503 de 2003 que adoptó el Plan Maestro de Equipamientos de Seguridad Ciudadana, Defensa y Justicia para Bogotá D.C”.
- Decreto Distrital 657 de 2011, “Por el cual se adopta la política pública distrital de convivencia y seguridad ciudadana”.
- Decreto Distrital 413 de 2016, “Por medio del cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Legislativo 491 de 2020. Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
Plan Decenal del Sistema de Justicia 2017- 2027.	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380 • Formato Acta de Mediación Profesional F-AJ-381 • Formato Certificado de Asistencia F-AJ-382 • Formato Constancia de Audiencia de Mediación Profesional F-AJ-383 • Formato Constancia de Inasistencia F-AJ-384 • Formato Encuesta de Satisfacción del Usuario Unidad de Mediación y Conciliación F-AJ-385. • Formulario de Encuesta de Satisfacción del Usuario Unidad de Mediación y Conciliación virtual

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-2
	Documento:	Mediación Profesional	Versión:	5
			Fecha Aprobación:	16/08/2018
			Fecha de Vigencia:	18/11/2021
				Página 3 de 18

	<ul style="list-style-type: none"> • Formato Invitación a Mediación F-AJ-386 • Sistema de Información de Unidades de Mediación (SUME) (para la atención presencial) <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos (MA-AJ-3) • Metodología de Enfoque de Atención Restaurativo en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ M-AJ-1 • Manual Convivencia y Funciones de Casas de Justicia MA-AJ-1. • Formato de remisión a entidades operadoras de justicia F-AJ-637. • Formato Acta de Mediación Profesional Modalidad No Presencial F-AJ-787 • Formato Constancia de Asistencia Audiencia de Mediación profesional por Medios No Presenciales F-AJ-788 • Formato Constancia de Inasistencia Modalidad No Presencial F-AJ-789 • Formato Invitación a Mediación Por Medios No presenciales F-AJ-791 • Formulario de Forms – Acogida Mediación Virtual • Formulario de Forms – Resultados audiencia - Mediación Virtual
--	---

DEFINICIONES
<p>Abreviaturas:</p> <p>CJ: Casa de Justicia</p> <p>CRI: Centro de Recepción e Información de las Casas de Justicia.</p> <p>CRIV: Centro de Recepción e Información Virtual</p> <p>DAJ: Dirección de Acceso a la Justicia.</p> <p>SAJ: Subsecretaría de Acceso a la Justicia.</p> <p>SDJ: Sistema Distrital de Justicia.</p> <p>SDSCJ: Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.</p> <p>SLJ: Sistema Local de Justicia.</p>

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-2
	Documento:	Mediación Profesional	Versión:	5
			Fecha Aprobación:	16/08/2018
			Fecha de Vigencia:	18/11/2021
				Página 4 de 18

SD-SLJ: Sistema Distrital y Sistemas Locales de Justicia.

UMC: Unidad de Mediación y Conciliación.

UMCV: Unidad de Mediación y Conciliación virtual

Definiciones:


Centro de Recepción e Información. Grupo de profesionales de la DAJ que orienta, asesora y direcciona a los usuarios que acuden a los diferentes canales de la SDSCJ, sobre las rutas de acceso a la justicia en las cuales se puede tramitar efectivamente los conflictos en el marco de los SLJ, aplicando un enfoque diferencial y restaurativo.

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.

Mediador profesional. Profesional de la DAJ 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.

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.

Unidad de Mediación y Conciliación. 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-2
	Documento:	Mediación Profesional	Versión:	5
			Fecha Aprobación:	16/08/2018
			Fecha de Vigencia:	18/11/2021
				Página 5 de 18


Sistema Distrital de Justicia (SDJ). Conjunto de instituciones, equipamientos, actores, políticas, programas, proyectos, procedimientos, rutas y protocolos que promueven de manera articulada el acceso efectivo a la justicia, la resolución pacífica de conflictos y la transformación positiva de la conflictividad local y distrital. Este SDJ se implementa a nivel territorial a través de los SLJ.

Sistemas Locales de Justicia (SLJ). Estrategia de coordinación de instituciones y operadores de las localidades del Distrito, por medio de los cuales se pretende la disminución de barreras de acceso a la justicia, la generación de acciones y la intervención de las conflictividades de manera particular y articulada entre operadores con presencia local y los ciudadanos.


Canales no presenciales o virtuales: Son los canales de atención no presencial por medio del cual se apoya a materializar el derecho de acceso a la justicia. Estos son: WhatsApp, Redes sociales, Correo electrónico, chat virtual, entre otros, definidos por la Dirección de Acceso a la Justicia.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. El Procedimiento de mediación profesional guarda sinergia con las acciones desarrolladas en el marco del Sistema Distrital de Justicia y los Sistemas Locales de Justicia, ya que brinda atención pertinente, oportuna y de calidad a personas en situación de conflicto con enfoque diferencial y restaurativo, en el marco de la política de acceso a la justicia del Distrito Capital.
2. La planeación de la mediación profesional se registrará en los formatos o sistemas de información definidos por la DAJ que se encuentren vigentes, y se informarán los horarios de atención de cada mediador profesional en la agenda mensual de cada SLJ por localidad, en el caso de la mediación virtual, se realiza agendamiento semanalmente y los horarios de los mediadores se encuentran unificados, de conformidad con las directrices de la DAJ.
3. El fortalecimiento de las competencias de los funcionarios que participan en el proceso de mediación, debe ser una constante y estar orientado a brindar herramientas de apoyo jurídico, psicosocial y técnico para el desarrollo del proceso de mediación. Este fortalecimiento será asumido por la SDSCJ, de acuerdo a sus recursos presupuestales vigentes.
4. La DAJ realizará campañas de comunicación constantes para la difusión, posicionamiento y uso de la figura de la mediación profesional en el Distrito Capital, en el marco del Sistema Distrital y los Sistemas Locales de Justicia.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-2
			Versión:	5
	Documento:	Mediación Profesional	Fecha Aprobación:	16/08/2018
			Fecha de Vigencia:	18/11/2021


5. Toda la información generada o relacionada con la implementación de este procedimiento, debe ser registrada en el Sistema de Información de la SDSCJ que se encuentre vigente, de acuerdo a los lineamientos del Subsistema de Gestión Documental.
6. Desde el inicio del procedimiento y durante su desarrollo, se debe hacer claridad a los ciudadanos sobre el alcance de la mediación, el rol del mediador profesional, la capacidad de decisión de los participantes y el carácter voluntario y autocompositivo de la mediación.
7. Para el caso de las mediaciones en que se encuentren vinculados menores de edad, éstos deberán actuar a través de su representante legal, pero siempre contando con su aprobación y firmando el documento de asentimiento informado.
8. Todas las acciones desarrolladas en la UMC (orientación, remisión y atención) deben contemplar el desarrollo de los enfoques diferenciales y restaurativo según los lineamientos entregados por la DAJ.
9. Si el asunto atendido en la UMC no es de carácter mediable, la UMC deberá remitir al usuario al Centro de Recepción e Información (CRI) de la Casa de Justicia. Para el caso de los canales no presenciales, deberá informar al funcionario del CRI virtual que inició la atención, para que sea orientado nuevamente.
10. Todas las acciones desarrolladas (orientación, remisión y atención) deberán diligenciarse en los aplicativos, formatos o formularios establecidos por la SDSCJ.
11. Que el presente procedimiento representa un complemento al procedimiento “Mediación Profesional en el Marco del SDJ”(PD-AJ-2) pero que a razón de las metodologías de ejecución y herramientas de la orientación a la ciudadanía desde herramientas virtuales, necesita de un despliegue unico de entradas, actividades, responsable, control, insumos y salidas de ejecución del procedimiento.
12. La atención, orientación y remisión a la ciudadanía estará ceñida a los lineamientos de enfoque diferencial y restaurativo y apelará a la superación de barreras de acceso a la justicia,
13. El registro de ciudadanos por los funcionarios de la Dirección de Acceso a la Justicia se realizará siempre a través del sistema de información de que disponga la Secretaría para el efecto.
14. Todas las actividades descritas en el presente procedimiento se realizan en el marco de la protección y respeto de los DDHH
15. La priorización para la atención de la ciudadanía usuaria estará contemplada en las prácticas de atención contenidas en el documento Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos (MA-AJ3)
16. La implementación de la Metodología de Enfoque de Atención Restaurativo en los Equipamientos de Justicia de la SDSCJ M-AJ-1 desde la implementación de protocolos de atención, de escucha activa y de orientación efectiva respecto a las necesidades de acceso a la justicia.
17. Comprender y apropiar las prácticas de atención desde los enfoques diferenciales, restaurativos y territoriales, ante la necesidad de la ciudadanía usuaria.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-2
			Versión:	5
	Documento:	Mediación Profesional	Fecha Aprobación:	16/08/2018
			Fecha de Vigencia:	18/11/2021
Página 7 de 18				


18. Tener en cuenta el Formato de remisión a entidades operadoras de justicia F-AJ-637, para la correcta operación de las actividades.
19. Todas las actividades definidas en el presente procedimiento estarán articuladas con el respeto y protección de los DDHH.
20. Todas las actividades de este procedimiento son de carácter comunitario, de intervención directa entre el funcionario y las partes inmersas en el conflicto; es decir, entre personas naturales, sin representación legal o apoderado judicial, en virtud de su finalidad, que es el restablecimiento de las relaciones sociales, familiares o interpersonales.

PARÁMETROS DE MEDICIÓN	
Ver indicadores de gestión	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1	Necesidad de un ciudadano de acceder a la orientación a través de canales de atención no presenciales o virtuales)	Guiar al ciudadano a realizar lectura previa de la lista de chequeo/ hoja de requisitos para acceder a los servicios de mediación y orientación virtual para el acceso a la Justicia.	Informar al ciudadano acerca de las herramientas básicas necesarias para hacer uso de la herramienta dispuesta para el uso de canales no presenciales y virtuales.	Dirección de Acceso a la Justicia	Canales no presenciales y Auxiliar administrativo	lista de chequeo/ hoja de requisitos verificada Toma de datos básicos para la atención en la Recepción y/o CRI	Registro SICAS para orientación en CRI

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-2
			Versión:	5
	Documento:	Mediación Profesional	Fecha Aprobación:	16/08/2018
			Fecha de Vigencia:	18/11/2021
				Página 8 de 18

2	Remisión en Centro de Recepción de Información no presencial	Recepcionar información del ciudadano desde cualquier canal presencial, no presencial y/o virtual.	Escuchar los requerimientos que plantea el ciudadano y caracterizar la naturaleza, competencia y operadores competentes para atender su necesidad de justicia, a través del registro de información dispuesta por la Dirección de Acceso a la Justicia.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional CRI	Registro de los datos en las plataformas de registro dispuestas por la DAJ para llevar a cabo la caracterización y remisión los operadores competentes.	<ul style="list-style-type: none"> Registro SUME la orientación (Cuando no opere el sistema correctamente usar formato F-AJ-380) * En canales no presenciales: Envío de los datos del ciudadano por la plataforma TEAMS
3		¿Las necesidades del ciudadano son susceptibles de ser tratadas a través de la mediación profesional?	Si: Pasar a actividad 4 No: Se remite al ciudadano otro operador	Dirección de Acceso a la Justicia	Auxiliar administrativo		
4	Ciudadano con necesidad de atención en materia de justicia que puede ser atendido en Mediación.	Realizar la acogida del ciudadano en la UMC	Informar sobre el alcance de la mediación profesional, exponer al ciudadano el procedimiento a seguir para el abordaje de sus conflictos y orientarlo sobre alternativas según corresponda a la problemática planteada, siguiendo el protocolo de acogida y orientación establecido.	Dirección de Acceso a la Justicia	Auxiliar administrativo	Diligenciar el Formato de Acogida y caracterización del conflicto F-AJ-380. En canales no presenciales	Registro SUME (ORIENTACIÓN) Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380. * En canales no presenciales:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-2
			Versión:	5
	Documento:	Mediación Profesional	Fecha Aprobación:	16/08/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 9 de 18 18/11/2021

						diligenciar el formulario de forms - Acogida Mediación Virtual	Registro en Formulario de Forms - Acogida Mediación Virtual
5		¿El ciudadano acepta los servicios de mediación profesional. desde lo virtual?	Si: Pasar a actividad 6. No: Se le brinda la información de a donde recurrir en presencialidad para solicitar el servicio	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo	En canales no presenciales diligenciar formulario de forms – atenciones no agendadas	En canales no presenciales: Registro en formulario de forms – atenciones no agendadas
6	Ciudadano acepta los servicios de mediación profesional.	Realizar invitaciones a la audiencia de mediación profesional.	Diligenciar y entregar invitaciones al ciudadano que solicita mediación profesional, según la agenda disponible de mediadores e informando las formas de notificación a la contraparte. En canales no presenciales: Diligenciar y enviar a través del correo electrónico de mediación virtual al convocante (al correo registrado en el formulario de Acogida mediación virtual) de las invitaciones a mediar, en este paso deberá enviar copia al correo del Mediador asignado para la audiencia.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo	Copia de la invitación con firma de recibido del solicitante. En canales no presenciales: envío del correo electrónico del solicitante registrado en el formulario de Acogida mediación virtual con las invitaciones.	Formato Invitación a Mediación F-AJ-386 Formato Invitación a Mediación Por Medios No presenciales F-AJ-791



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Acceso y Fortalecimiento a la Justicia

Código:

PD-AJ-2

Versión:

5

Fecha Aprobación:

16/08/2018

Documento:

Mediación Profesional

Fecha de Vigencia:

18/11/2021

Página 10 de 18

MEDIACIÓN PROFESIONAL

1	<p>Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380.</p> <p>En virtualidad: Agendamiento y notificación de audiencias al correo electrónico del mediador.</p>	<p>¿Acuden las partes a la audiencia programada?</p>	<p>Verificar la asistencia de las dos partes invitadas a la audiencia de mediación, solicitando el documento de identidad y corroborando la identificación de cada parte.</p> <p>En la modalidad virtual, los asistentes deben colocar su documento de identificación frente a la cámara y quedara grabado este momento de la audiencia tomándole pantallazo y posteriormente enviarlo al chat de la audiencia.</p> <p>SÍ: Pasar a la actividad 6 NO: Pasar a la actividad 2</p>	<p>Dirección de Acceso a la Justicia</p>	<p>Profesional</p> <p>Auxiliar administrativo</p>	<p>Revisar el Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto - F-AJ-380 para verificar asistencia de las partes e historial del caso.</p> <p>* En atención virtual, el funcionario llenará el formulario de resultado de audiencia dispuesto por la DAJ.</p>	<p>Registro SUME Certificado de Asistencia F-AJ-382 Constancia de Inasistencia F-AJ-384</p> <p>En modalidad virtual: Registro en formulario de resultados de audiencia de mediación</p> <p>Constancia de Asistencia Audiencia de Mediación profesional por Medios No Presenciales F-AJ-788 Constancia de Inasistencia Modalidad No Presencial F-AJ-789</p>
---	--	--	--	--	---	--	--



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Acceso y Fortalecimiento a la Justicia

Código:

PD-AJ-2

Versión:

5

Fecha Aprobación:

16/08/2018

Documento:


Mediación Profesional

Fecha de Vigencia:

18/11/2021

Página 11 de 18

2		¿Tipo de inasistencia?	Determinar el tipo de inasistencia a la audiencia de mediación. Inasistencia Total: Ninguna de las partes asistió a la audiencia de mediación. Para este caso pasar a la actividad 3. Inasistencia Parcial: Una de las partes asistió, pero la(s) otra(s) no. Para este caso pasar a la actividad 4	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo	En atención virtual, el funcionario llenará el formulario de resultado de audiencia dispuesto por la DAJ.	En atención virtual, registro del formulario de resultado de audiencia dispuesto por la DAJ.
3		Registrar inasistencia total	Registrar la no asistencia de las partes a la audiencia de mediación. Pasar a la actividad 13.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo	Registro del resultado de la audiencia en formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380. En atención virtual, el funcionario llenará el formulario de resultado de audiencia dispuesto por la DAJ.	formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380. * En atención virtual, registro el formulario de resultado de audiencia dispuesto por la DAJ
4		Registrar inasistencia parcial	Registrar la no asistencia de una de las partes, generar constancia de	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo	Registro del resultado de la audiencia en	Formato de Acogida y

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-2
			Versión:	5
	Documento:	Mediación Profesional	Fecha Aprobación:	16/08/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 12 de 18
			18/11/2021	

			<p>inasistencia y/o certificado de asistencia.</p>			<p>formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380.</p> <p>En atención virtual, el funcionario llenará el formulario de resultado de audiencia dispuesto por la DAJ.</p>	<p>Caracterización del Conflicto F-AJ-380.</p> <p>Constancia de Inasistencia F-AJ-384</p> <p>Certificado de Asistencia F-AJ-382</p> <p>* En atención virtual, el funcionario llenará el formulario de resultado de audiencia dispuesto por la DAJ.</p> <p>Constancia de Inasistencia Modalidad No Presencial F-AJ-789</p> <p>Constancia de Asistencia Audiencia de Mediación profesional por Medios No</p>
--	--	--	--	--	--	--	--



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proceso:

Acceso y Fortalecimiento a la Justicia

Código:

PD-AJ-2

Versión:

5

Fecha Aprobación:

16/08/2018

Documento:


Mediación Profesional

Fecha de Vigencia:


18/11/2021

Página 13 de 18


							Presenciales F-AJ-788
5		¿Los usuarios desean reprogramar audiencia?	SÍ: Pasar a la actividad 12 NO: Pasar a la actividad 14	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional		
6	Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380. En virtualidad: Agendamiento y notificación de audiencias al correo electrónico del mediador.	Brindar información detallada del alcance de la mediación.	Brindar a las partes información detallada sobre el alcance de la mediación, el carácter auto compositivo y los posibles efectos de esta en concordancia con las políticas de operación del procedimiento.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional		
7		¿Los usuarios desean continuar con el procedimiento de mediación?	Preguntar a las partes si desean continuar con el procedimiento de mediación, teniendo en cuenta la información recibida en la actividad 6. SÍ: Pasar a la actividad 9 NO: Pasar a la actividad 8	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional		

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-2
			Versión:	5
	Documento:	Mediación Profesional	Fecha Aprobación:	16/08/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 14 de 18 18/11/2021


8		Orientar sobre otras opciones	Orientar al ciudadano sobre las demás opciones a las que puede acudir para el trámite de su conflicto, de acuerdo con las diferentes rutas de acceso a la justicia establecidas en el SDJ-SLJ. Pasar a la actividad 13	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional		En atención virtual, el funcionario llenará el formulario de resultado de audiencia dispuesto por la DAJ.
9	Inicio de audiencia de mediación	Realizar audiencia de mediación	Realizar la audiencia de mediación profesional con las partes que asisten.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional		Audiencia de mediación realizada Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380. En atención virtual, registro en formulario de resultado de audiencia dispuesto por la DAJ.
10	Audiencia de mediación realizada	Redactar y firmar el acta de mediación.	Redactar el acta de mediación profesional realizada y solicitar la firma de las partes implicadas durante el procedimiento. En el caso de la modalidad virtual, se redacta el acta de mediación, una vez socializados los acuerdos consignados en el acta, se inicia grabación en la que debe constar la lectura del documento y la	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional	Verificar que las partes firmen el Acta de Mediación Profesional F-AJ-381. Acta de Mediación Profesional Modalidad No	Acta de Mediación Profesional F-AJ-381 firmada por las partes. * En atención virtual, el funcionario llenará el formulario de resultado de audiencia dispuesto por la DAJ y Acta

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-2
			Versión:	5
	Documento:	Mediación Profesional	Fecha Aprobación:	16/08/2018
			Fecha de Vigencia:	18/11/2021
				Página 15 de 18


			aceptación de dichos acuerdos por las partes, posteriormente firma el mediador profesional.			Presencial F-AJ-787 diligenciada y firmada previa aceptación grabada del documento por las partes	de Mediación Profesional Modalidad No Presencial F-AJ-787
11	Documentación de la audiencia	Entrega de documentos a las partes	<p>Para las mediaciones presenciales el acta de mediación se entregará a las partes al finalizar la audiencia</p> <p>Para las mediaciones virtuales el mediador enviará el acta en formato PDF al auxiliar de agendamiento al correo mediacon.virtual@scj.gov.co con los datos de las partes para el envío e informará al ciudadano que en un término no mayor a 5 días recibirán el documento.</p> <p>Una vez recibidos los datos descritos anteriormente el auxiliar de agendamiento de UMC virtual remitirá a las partes los documentos allegados por el profesional según la información suministrada por este.</p>	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional UMC Auxiliar de agendamiento UMC virtual	<p>Verificar que las partes firmen el Acta de Mediación Profesional F-AJ-381.</p> <p>Enviar acta de mediación profesional firmada por las partes.</p>	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-2
			Versión:	5
	Documento:	Mediación Profesional	Fecha Aprobación:	16/08/2018
			Fecha de Vigencia:	18/11/2021

12		¿Se requiere nueva audiencia de mediación?	SÍ: Pasar a la actividad 13 NO: Fin del procedimiento	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional	Aceptación de los usuarios	
13	Reagendamiento	Realizar Reagendamiento de audiencia.	Agendar nueva audiencia de mediación de acuerdo con los horarios disponibles de cada uno de los mediadores profesionales. Entregar invitaciones a cada una de las partes.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar Administrativo		Invitación a Mediación F-AJ-386 Invitación a Mediación Por Medios No presenciales F-AJ-791
14	Satisfacción Ciudadana	Evaluar la satisfacción ciudadana una vez se haya culminado la atención presencial y virtual	Realizar la encuesta de satisfacción al ciudadano atendido por la UMC de forma presencial mediante formato F-AJ-385. Escanear y subir reporte en el medio indicado por la DAJ y diligenciar la respectiva base de datos. Frente a la Mediación virtual evaluar la satisfacción teniendo en cuenta el formulario en forms vigente.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar Administrativo		Formato Encuesta de Satisfacción del Usuario Unidad de Mediación y Conciliación F-AJ-385. Para atención presencial Formulario de Encuesta de Satisfacción del Usuario Unidad de Mediación y Conciliación virtual para atención no presencial

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-2
			Versión:	5
	Documento:	Mediación Profesional	Fecha Aprobación:	16/08/2018
			Fecha de Vigencia:	18/11/2021
				Página 17 de 18

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	10/08/2018	Documento original
2	17/09/2019	Elaboración del documento, alineado a la ISO 9001:2015
3	31/08/2020	Actualización imagen institucional.
4	16/09/2021	Se modificó el objetivo, alcance, normatividad, documentos de referencia, políticas de operación y actividades del presente procedimiento. Adicionalmente, se añadieron a este procedimiento las actividades que contemplaban los procedimientos “Acogida y Orientación del Usuario a Través de Canales de Atención No Presenciales o Virtuales PD-AJ-18” y “Acogida y Orientación del Usuario en las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC) PD-AJ-9”; lo que dio lugar a la eliminación de estos dos procedimientos. Además, se realizaron ajustes de redacción en todos los ítems del procedimiento. También se incluyó lo correspondiente a la mediación de la satisfacción ciudadana en canales virtuales y presenciales
5	18/11/2021	Se realizaron ajustes en la redacción de actividades y se incluyeron los siguientes formatos en documentación interna: Formato Acta de Mediación Profesional Modalidad No Presencial F-AJ-787, Formato Constancia de Asistencia Audiencia de Mediación profesional por Medios No Presenciales F-AJ-788, Formato Constancia de Inasistencia Modalidad No Presencial F-AJ-789, Formato Invitación a Mediación Por Medios No presenciales F-AJ-791, Formulario de Forms – Acogida Mediación Virtual, Formulario de Forms – Resultados audiencia - Mediación Virtual.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-2
	Documento:	Mediación Profesional	Versión:	5
			Fecha Aprobación:	16/08/2018
			Fecha de Vigencia: 18/11/2021	Página 18 de 18

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Lexly Julieth Erazo Caicedo Sandra Patricia Parra Dionicio	Mauricio Díaz Pineda Jorge Nicolás Olaya Mesa	Juliana Cortés Guerra
CARGO	Profesional Universitaria Contratista DAJ	Director de Acceso a la Justicia Contratista DAJ	Subsecretaria de Acceso a la Justicia
FIRMA	