



MEDIACIÓN PROFESIONAL

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO:	Abordar, orientar y acoger al ciudadano desde canales presenciales y no presenciales en relación con los diversos tipos de conflictos, a través de la intervención de un tercero imparcial y la aplicación de herramientas pedagógicas y técnicas que permitan a los ciudadanos confrontar sus diferencias, para restablecer relaciones con un saldo pedagógico al final del ejercicio y promover la convivencia pacífica dentro del marco de acceso a la justicia.
ALCANCE:	Inicia con la verificación de la asistencia de las dos partes invitadas y registro de inasistencia en caso de presentarse; continua con el detalle del alcance de la mediación y la orientación sobre las opciones de resolución de conflictos distintas a la mediación; la realización de la audiencia, la entrega del acta de la mediación y en caso de requerirse nueva audiencia el re agendamiento y finaliza con la evaluación de la mediación y el seguimiento al caso.
NORMAS ASOCIADAS:	Ver Normas del proceso en https://portalmipg.scj.gov.co

DEFINICIONES
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>DAJ. Dirección de Acceso a la Justicia</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>



MEDIACIÓN PROFESIONAL

DEFINICIONES

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.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

EXTERNOS	INTERNOS
	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Mediación Profesional MA-AJ-07.• Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380• Formato Acta de Mediación Profesional F-AJ-381• Formato Acta de Mediación Modalidad no presencial F-AJ-387• Formato Constancia de Asistencia F-AJ-382• Formato Constancia de Inasistencia F-AJ-384• Formato Encuesta de Satisfacción del Usuario Unidad de Mediación y Conciliación F-AJ-385.

POLITICAS 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, acorde al Manual de Mediación profesional MA-AJ-07 y se informarán los horarios de atención de cada mediador profesional en la agenda mensual de cada UMC local, en el caso de la mediación virtual, se realiza agendamiento en los horarios previamente establecidos de los mediadores de manera unificada.
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 con 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 de los sistemas de Justicia.
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 con los lineamientos del Subsistema de Gestión Documental y con el acompañamiento para ello de la dirección de planeación.



MEDIACIÓN PROFESIONAL

POLITICAS DE OPERACIÓN

6. Desde el inicio del procedimiento y durante su desarrollo, se debe hacer claridad a los ciudadanos sobre los alcances de la mediación, el rol del mediador profesional, la capacidad de decisión de los participantes y el carácter voluntario y auto compositivo de la mediación, al igual que el énfasis en la no atención de casos con antecedentes de agresiones físicas.
7. 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 Sede 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.
8. Todas las acciones desarrolladas (orientación, remisión y atención) deberán diligenciarse en los aplicativos, formatos o formularios establecidos por el procedimiento correspondiente.
9. Todas las actividades descritas en el presente procedimiento se realizan en el marco de la protección y respeto de los DDHH.
10. Todas las actividades de este procedimiento son de carácter social, 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 y el saldo pedagógico que el ejercicio aporta a los participantes.
11. La atención a la ciudadanía que acude a los servicios ofrecidos por la Dirección de Acceso a la Justicia, incluyendo aquellos a cargo de las UMC, tendrá como referencia los enfoques de Derechos Humanos, poblacional, territorial, diferencial y de género, a través de los cuales, los servicios y orientaciones parten de una perspectiva que reconoce la complejidad y las particularidades de la ciudadanía del Distrito. Esta apuesta se da en la medida en que estos lineamientos para la atención tienen en cuenta la diversidad y heterogeneidad de las poblaciones y de los territorios, permitiendo generar abordajes e intervenciones apropiadas para tramitar las necesidades de justicia y conflictividades de quienes acuden a los servicios de la Dirección. Así, la atención, orientación y trato brindado a la ciudadanía se debe prestar desde el reconocimiento igualitario de cada persona como sujeto de derechos, brindando las herramientas necesarias para la garantía del acceso a la justicia, con la sensibilidad humana que demandan las singularidades de cada contexto.
12. Tener en cuenta los siguientes documentos para la realización efectiva del procedimiento: Manual de Mediación Profesional MA-AJ-07. Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380, Formato Acta de Mediación Profesional F-AJ-381, Formato Acta de Mediación Modalidad no presencial F-AJ-387, Formato Constancia de Asistencia F-AJ-382, Formato Constancia de Inasistencia F-AJ-384, Formato Encuesta de Satisfacción del Usuario Unidad de Mediación y Conciliación F-AJ-385.



MEDIACIÓN PROFESIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
1	x	Verificar la asistencia de las dos partes invitadas	Una vez iniciada la audiencia de mediación, se verifica la asistencia de las dos partes invitadas, solicitando el documento de identidad y corroborando la identificación de cada parte. 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. Se diligencia el formato Constancia de Asistencia F-AJ-382.	Profesional UMC Auxiliar administrativo Dirección de Acceso a la Justicia - UMC	Registro aplicativo establecido para el registro de la información Constancia de Asistencia F-AJ-382.
		¿Acuden las partes a la audiencia programada?	SÍ: Continúa con a la actividad 6 NO: Continúa con la actividad 2		
2		Determinar el tipo de inasistencia a la audiencia de mediación	En la audiencia de mediación se determina el tipo de inasistencia. Inasistencia Total: Ninguna de las partes asistió a la audiencia de mediación. Para este caso continua con la actividad 3. Inasistencia Parcial: Una de las partes asistió, pero la(s) otra(s) no. Para este caso continua con la actividad 4	Profesional UMC Auxiliar administrativo Dirección de Acceso a la Justicia - UMC	Constancia de Inasistencia F-AJ-384
3		Registrar inasistencia total usando el formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380	Registra la no asistencia de las partes a la audiencia de mediación y deja evidencia en el Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380 Continua con la actividad 13.	Profesional UMC Auxiliar administrativo Dirección de Acceso a la Justicia - UMC	Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380



MEDIACIÓN PROFESIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
4		Registrar inasistencia parcial usando el Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380	Registrar la no asistencia de una de las partes, generar constancia de inasistencia y certificado de asistencia respectivamente en el formato Constancia de Inasistencia F-AJ-384.	Profesional UMC Auxiliar administrativo	Constancia de Inasistencia
5		¿Los (el, la) usuario, a (s) desean reprogramar audiencia?	SÍ: Pasar a la actividad 6 NO: Pasar a la actividad 8	Profesional UMC	
6		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.	Profesional UMC Dirección de Acceso a la Justicia - UMC	
7		¿Los usuarios desean continuar con el procedimiento de mediación?	SÍ: Continúa en la actividad 9 NO: continúa con la actividad 8	Profesional UMC Dirección de Acceso a la Justicia - UMC	
8		Orientar sobre otras opciones de resolución de conflictos distintas a la mediación	Orienta 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. Se redirige a CRI. Ver procedimiento PD-AJ-10	Profesional UMC Dirección de Acceso a la Justicia - UMC	
9		Realizar audiencia de mediación	Realizar la audiencia de mediación profesional con las partes que asisten.	Profesional UMC Dirección de Acceso a la Justicia - UMC	



MEDIACIÓN PROFESIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
10		Redactar y firmar el acta de mediación.	<p>Redactar el acta de mediación profesional F-AJ-381 y solicitar las firmas de las partes implicadas durante el procedimiento.</p> <p>En el caso de la modalidad virtual, se redacta el acta de mediación no presencial F-AJ-787, una vez socializados los acuerdos consignados en el acta, se inicia grabación en la que debe constar la lectura del documento y la aceptación de dichos acuerdos por las partes, posteriormente firma el mediador profesional.</p>	<p>Profesional UMC</p> <p>Dirección de Acceso a la Justicia - UMC</p>	<p>Acta de Mediación Profesional firmada por las partes.</p> <p>Acta de Mediación No presencial</p>
11		Entregar los documentos a las partes si fue mediación presencial el Formato Acta de Mediación Profesional F-AJ-381, si fue no presencial usar el Formato Acta de Mediación Modalidad no presencial F-AJ-387	<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>	<p>Auxiliar de agendamiento UMC virtual</p> <p>Auxiliar administrativo</p> <p>Dirección de Acceso a la Justicia - UMC</p>	<p>Acta de Mediación Profesional F-AJ-381</p> <p>Correo con acta de Mediación Modalidad no presencial</p>



MEDIACIÓN PROFESIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
		¿Se requiere nueva audiencia de mediación?	SÍ: Continúa en la actividad 12 NO: Continúa en la actividad 13	Profesional UMC Auxiliar administrativo Dirección de Acceso a la Justicia - UMC	
12		Realizar re-agendamiento de audiencia	Agenda 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 diligenciando el Formato Invitación a Mediación F-AJ-386 y deja registro en el Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380	Profesional UMC Auxiliar Administrativo UMC Dirección de Acceso a la Justicia - UMC	Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto Invitación a Mediación
13		Evaluar la satisfacción ciudadana una vez se haya culminado la atención presencial y virtual	Realiza 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 del ciudadano teniendo en cuenta el aplicativo vigente.	Profesional UMC Auxiliar Administrativo UMC Dirección de Acceso a la Justicia - UMC	Encuesta de Satisfacción del ciudadano Unidad de Mediación y Conciliación.
14	X	Seguimiento al caso	Realiza por parte de la UMC el seguimiento al caso (Numeral 8 de Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380)	Auxiliar Administrativo UMC Dirección de Acceso a la Justicia - UMC	Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto

*AC: marque con una X si la actividad corresponde a una actividad de control



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

MEDIACIÓN PROFESIONAL

PD-AJ-02

V.6

Elaboró:

María Clara Rodríguez Díaz (Profesional Especializado UMC)
Martha Lucía Benavides Melo (Profesional Especializado UMC)
Fabio Adrián Joya (Profesional Especializado UMC)
Alberto Ricaurte Puentes (Profesional Especializado UMC)
Gloria Esperanza Rincón R. (Profesional Universitario UMC)
Sandra Lucero Melo (Profesional Universitario UMC)
Claudia Zambrano (Profesional Universitario UMC)
Consuelo Camacho (Profesional Universitario UMC)
Luis Alonso Bautista (Profesional Universitario UMC)
Yuri Bernal (Profesional Universitario UMC)
Holva Yolanda León (Profesional Universitario UMC)
Álvaro Salazar Figueroa (Profesional Universitario UMC)
Nubia Díaz (Auxiliar Administrativo UMC)
Aura Patricia Rosales (Auxiliar Administrativo UMC)
Nancy Marcela Bernal (Auxiliar Administrativo CJ Chapinero)
Marla Fernanda Bolívar (Auxiliar Administrativo UMC)
Ricardo Bolívar (Auxiliar Administrativo UMC)
Angélica Pardo (Contratista)
Zulma Constanza Martínez (Contratista)

Revisó:

Jorge Nicolás Olaya Mesa (Contratista)
Néstor Julián Ramírez Sierra (Contratista)
Marco Alejandro Gómez Eslava (Director E)

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

Página 8 de 8