

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 1 de 33

CONTENIDO

1.	Introducción	3
2.	Alcance	4
3.	Glosario.....	5
	Antes de empezar.....	7
	Conceptos Clave	7
4.	Normatividad	9
5.	Objetivos del Manual de Prácticas Restaurativas.....	10
	General.....	10
	Específicos.....	10
6.	Principios para la Atención Restaurativa en las Casas de Justicia.....	11
	Responsabilidad:.....	11
	Reparación	12
	Restauración.....	12
	6.2 Dinámicas y dimensiones del Enfoque Restaurativo	14
7.	El enfoque restaurativo en los Equipamientos Distritales de Justicia.....	14
	Fase de Caracterización del Conflicto:.....	14
	a) Orientación.....	14
	b) Diagnóstico del conflicto	15
	Para tener en cuenta... ..	15
	Fase de identificación de redes	16
	Fase de acercamiento.....	17
	a) Remisión e identificación de recursos	17
	b) Sensibilización	17
	¿Cómo se lleva a cabo este acercamiento?	17
	Fase de intervención	18

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 2 de 33

Fase de Restauración	19
7.1 Prácticas Restaurativas y los Métodos de Solución de Conflicto.....	19
7.2 prácticas restaurativas en la fase de caracterización.....	20
• 7.3 prácticas restaurativas en la Fase de acercamiento.....	22
7.4 prácticas restaurativas en la Fase de intervención	23
8. Aspectos a tener en cuenta para poner en marcha el Enfoque de Atención Restaurativo	25
- Promueven la construcción de tejido social generando empoderamiento	26
- Motivan una responsabilidad activa.....	26
- Colaboran al mejoramiento de la convivencia.....	26
- Ayudan a resolver conflictos cotidianos y excepcionales.....	26
- Promueven la toma de decisiones, la disciplina social y el aprendizaje.....	26
- Previenen la continuación del ciclo violento y del delito facilitando el acuerdo, el perdón y la reparación.....	26
- Favorecen la inclusión social.....	26
- Generan una mayor participación y colaboración en las partes involucradas en una situación, conflicto, ofensa o delito.....	26
8.1 Promover mecanismos para la restauración	28
8.2 Algunos Ejemplos	28
8.2.1 Encuentro entre víctima y delincuente (Ofensor-ofendido)	28
8.2.2 Conferencias de grupos familiares	29
8.2.3 Sentencias en círculos	30
Bibliografía	31
CONTROL DE CAMBIOS	33


	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 3 de 33

1. Introducción

Para garantizar un modelo integral y eficiente de atención a la ciudadanía, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, estipula como meta del proyecto de inversión 7513 “Diseñar e implementar en un 100% el Modelo de Atención Restaurativo en los equipamientos de justicia del Distrito”. Por consiguiente, este documento busca dar orientaciones a funcionarios y contratistas integrantes de la Dirección de Acceso a la Justicia, en el diseño, articulación y aplicación de prácticas restaurativas para el acceso a la justicia. Así, la atención de ciudadanos usuarios, la remisión y articulación institucional para la gestión de conflictos; los ejercicios restaurativos de mediación y el desarrollo de espacios de capacitación a actores institucionales, sociales y comunitarios, consolidarán y materializarán el aporte desde el acceso a la justicia para la transformación de conflictividades y construcción de convivencia en las diferentes localidades donde hace presencia el sistema local de justicia.¹

La construcción e implementación de un modelo de atención con enfoque restaurativo aportará al mejoramiento de la convivencia pacífica, la seguridad y el acceso efectivo a la justicia, toda vez que con ella se busca impactar la transformación positiva de los conflictos interpersonales, familiares y comunitarios a través del uso de sus servicios como herramientas que aportan al restablecimiento de las relaciones sociales y la superación más sustentable de la violencia en la ciudad.

¹ - Sistema Distrital de Justicia (SDJ), entendido como el conjunto de instituciones, equipamientos, actores, políticas, programas, proyectos, procedimientos, rutas y protocolos que promueven de manera articulada el acceso efectivo a la administración de justicia, la resolución pacífica de conflictos y la transformación positiva de la conflictividad local y distrital.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia:	Página 4 de 33
			31/08/2020	


2. Alcance

El siguiente manual se presenta como un anexo del documento “Metodología de Enfoque de Atención Restaurativa en los Equipamientos de Justicia de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia”, desarrollado por la Dirección de Acceso a la Justicia, con el fin de brindar una herramienta lúdica, que oriente el desarrollo de prácticas de orientación, caracterización, acercamiento, remisión, intervención y restauración, en el marco de los servicios de atención a la ciudadanía ofrecidos en las 13 Casas de Justicia del Distrito.

En concordancia, el desarrollo de acciones encaminadas a implementar un enfoque restaurativo en la solución de conflictos, ha sido llamado por algunos sectores como “prácticas restaurativas”. Así, el Ministerio del Interior y de Justicia, en el año 2008, creó un manual para aplicar el enfoque restaurativo a la conciliación en equidad, y definió el término de “prácticas restaurativas” como “prácticas orientadas al abordaje del conflicto desde una perspectiva reparadora de las relaciones sociales rotas y protectora frente a las necesidades de las personas agredidas o afectadas²”.

Así las cosas, en coherencia con las fases determinadas en el documento citado de enfoque restaurativo para la Dirección de Acceso a la Justicia DAJ, este documento se encargará de presentar algunas prácticas restaurativas aplicadas a la labor de funcionarios y contratistas de las Casas de Justicia, direccionadas a consolidar esquemas tendientes al restablecimiento del tejido interpersonal, familiar y comunitario afectado por el conflicto, siguiendo las premisas a continuación : i) diseñar mecanismos y generar espacios de atención que centren su actividad en el diálogo, en la reparación y la reintegración de las partes a la comunidad; ii) brindar procesos de acompañamiento que favorezcan el desarrollo de prácticas de atención a la ciudadanía que promuevan la implementación de acciones restaurativas en el sistema local de justicia; iii) fortalecer la implementación de un enfoque de atención restaurativo para la ciudadanía, mediante la identificación de roles, competencias y alcances, en el marco de los servicios que se prestan en las Casas de Justicia y Unidades de Mediación y Conciliación.

² Ministerio del Interior y de Justicia República de Colombia Manual de Prácticas Restaurativas para Conciliadores en Equidad (2008)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia:	Página 5 de 33
			31/08/2020	

3. Glosario

Equipamientos de Justicia: Según el decreto 1477 de 2000 en su artículo 6° determina que, “[e]n desarrollo de la política pública de seguridad y convivencia (...) se define una red de equipamientos para la prestación de los servicios de seguridad ciudadana, defensa y justicia bajo la siguiente identificación funcional: a. prevención y resolución pacífica de conflictos; b. prevención y atención de emergencias; c. coerción; d. investigación y judicialización; y e. penalización y reeducación”. Acto seguido, define que dentro de la primera categoría se encuentran, entre otros, las Casas de Justicia; los Centros de Convivencia; la Unidad Permanente de Justicia; las Unidades de Mediación y Conciliación; y la Cárcel Distrital, todas estas competencias de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Casas de Justicia: “Las Casas de Justicia son centros multiagenciales de información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal y no formal. Con ellas se pretende acercar la justicia al ciudadano orientándolo sobre sus derechos, previniendo el delito, luchando contra la impunidad, facilitándole el uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos” (Decreto 1477 de 2000) .


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 Sistema Distrital 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 las conflictividades de manera particular y articulada entre operadores con presencia local, y los ciudadanos.

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.

Unidad de Mediación y Conciliación: Grupo de profesionales de la Dirección de Acceso a la Justicia que implementan 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

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia:	Página 6 de 33
			31/08/2020	

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.

Centro de Recepción e Información (CRI): Grupo de profesionales de la Dirección de Acceso a la Justicia que cumplen el objetivo 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.

Justicia Restaurativa: Proceso que aplica valores comunitarios como la solidaridad y la autoregulación social para combatir los efectos del crimen, en el marco de un proceso judicial penal. La justicia restaurativa prioriza la dimensión social del delito. Así mismo la justicia restaurativa da un papel fundamental a la víctima a quien se repara el daño y responsabiliza al ofensor, además de darle la oportunidad de deshacer el daño y reconciliarse con la sociedad.


Enfoque De Atención Restaurativo: Proceso de atención a la ciudadanía en condición de conflicto, orientado al restablecimiento de los lazos sociales afectados, más allá de la sola aplicación formal de la ley o a la sanción de alguna de las partes involucradas. Es decir que, la aplicación de este enfoque, implica que el proceso jurídico, administrativo, alternativo o comunitario incluya acciones que conduzcan al restablecimiento del tejido interpersonal, familiar y comunitario roto por la ocurrencia del conflicto.

Prácticas Restaurativas: Según Ted Watchel (2012), las prácticas restaurativas son procesos informales y formales que promueven el diálogo y la libre expresión de la emoción entre personas con vínculo previo o desconocidas entre sí. Las prácticas restaurativas en su conjunto pueden anticiparse al delito, o a conductas no deseadas, para prevenirlas, forjando proactivamente las relaciones y creando o fortaleciendo el sentimiento comunitario

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

Ciudadanía: Conjunto de los ciudadanos de un pueblo o nación.

Protocolos de Servicio a la Ciudadanía: Son orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores y servidoras y la ciudadanía.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia:	Página 7 de 33
			31/08/2020	

Antes de empezar....

Conceptos Clave ³





Ilustración 1 Conceptos Enfoque. Elaboración Propia.

La incorporación del Enfoque de Atención Restaurativo en los equipamientos de justicia busca lograr la transformación positiva de los conflictos interpersonales, familiares y comunitarios, a través del uso de servicios, acciones y herramientas que aportan al restablecimiento de las relaciones sociales y la superación sostenible de la violencia en la ciudad.

Así pues, en el desarrollo de un enfoque restaurativo, la definición de Tony F. Marshall, aporta herramientas para poner en marcha lo que los teóricos han denominado “Prácticas Restaurativas” definiéndolas como “un proceso en el que todas las partes implicadas en una determinada ofensa resuelven colectivamente cómo manejar las consecuencias de la misma y sus implicaciones para el futuro”. A diferencia de la justicia occidental que busca castigar al infractor de la norma, la justicia restaurativa, tiene como objetivos: (i) la responsabilidad del victimario y reconocimiento voluntario del daño frente a la víctima; (ii) realizar acciones encaminadas a reparar el daño causado; y (iii) el reintegro del victimario a la sociedad.


³ MARSHALL, TONY, Restaurative Justice, Nueva York, Oreview, 199, p. 17.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia:	31/08/2020

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 9 de 33

4. Normatividad

- 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 446 de 1998, "Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia".
- Ley 497 de 1999, "Por la cual se crean los jueces de paz y se reglamenta su organización y funcionamiento".
- Ley 640 de 2001, "Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones".
- 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".
- Ley 1801 de 2016, "Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia".
- Decreto Nacional 1818 de 1998 "Por medio del cual se expide el Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos".
- Decreto Nacional 1069 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho".
- Acuerdo Distrital 414 de 2009, "Por medio del cual se establecen los lineamientos de la política pública para la promoción de la convivencia pacífica y la resolución pacífica de los conflictos con participación de la mediación, la justicia de paz y en equidad en el Distrito Capital".
- 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".

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia:	Página 10 de 33
			31/08/2020	

- Acuerdo Distrital 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 466 de 2014, “Por el cual se reglamenta la elección de los Jueces de Paz y de Reconsideración en Bogotá D.C”.
- 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”.


5. Objetivos del Manual de Prácticas Restaurativas

General

Este manual tiene como objetivo principal proporcionar una herramienta lúdica, que oriente el desarrollo de prácticas de orientación, caracterización, acercamiento, remisión, intervención y restauración, en el marco de los servicios de atención a la ciudadanía ofrecidos en las 13 Casas de Justicia del Distrito

Específicos

- Determinar una hoja de ruta para la atención de la ciudadanía usuaria de las casas de justicia desde un enfoque de restaurativo.
- Presentar parámetros para la aplicación de herramientas pedagógicas y técnicas que permitan restablecer las relaciones entre las personas y promover el acceso a la justicia y la convivencia pacífica, en el marco del Sistema Distrital de Justicia y los Sistemas Locales de Justicia.
- Diseñar mecanismos de acompañamiento que favorezcan el desarrollo de prácticas de atención que promuevan el diálogo y los compromisos de restauración entre las partes (ofensor- ofendido).

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 11 de 33

6. Principios para la Atención Restaurativa en las Casas de Justicia

Este documento propone la aplicación del enfoque restaurativo pensado como un modelo de atención a la ciudadanía, encaminado al restablecimiento de los lazos de sociales y de comunicación. De la mano con los operadores que tienen competencia en el acceso a la justicia en el Distrito. Desde esa premisa, este documento pretende presentar algunas orientaciones que acompañen la gestión de los operadores presentes en las Casas de Justicia, de modo tal que sea posible ofrecer un servicio de atención cercano, ágil y consciente de las necesidades del ciudadano.


En ese orden de ideas, a continuación, se presentará un recorrido de prácticas de atención para ser implementadas desde que el ciudadano llega a la Casa de Justicia en búsqueda de orientación y atención de su conflicto, hasta que su necesidad de justicia obtenga una respuesta o esté en proceso de gestión. La aplicación de este enfoque contribuirá a que la justicia y la resolución de los conflictos encuentren alcance y comprensión de la comunidad, mediante la puesta en marcha de metodologías de escucha, orientación y acompañamiento desde una lógica restaurativa vista como eje transversal del Sistema Local de Justicia.

Así, la materialización de estas prácticas se encuentran enfocadas en la apropiación de los tres principios que la justicia restaurativa ha planteado, estos principios son conocidos como “las 3R” : la responsabilidad, la reparación y la restauración⁴, los cuales fundamentan el enfoque de atención Restaurativo para la Dirección de Acceso a la Justicia DAJ, como escenario para la resolución de los conflictos son coherentes con la implementación de un enfoque de atención para los escenarios (equipamientos) de acceso a la justicia, donde la oferta de atención se proyecta en pro de acompañar a las partes, la satisfacción de sus necesidades jurídicas y gestión de las situaciones de conflicto.

Responsabilidad:

Este elemento, remite al proceso de reflexión que a partir del dialogo ente las partes afectadas, debe existir del daño causado. En ese orden de ideas, las prácticas de atención deben estar enfocadas a posibilitar la mediación entre las

⁴ Datos tomados del Informe elaborado por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (2013). Justicia Restaurativa, Víctimas y Sociedad en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes. ICBF.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 12 de 33

partes, donde exista reconocimiento y propuestas de reivindicación. El funcionario, debe buscar que el ofensor tome conciencia frente a los hechos dañosos, frente a la víctima, la comunidad y frente a sí mismo. Este reconocimiento debe ser voluntario por parte del ofensor y debe mostrar su deseo de participar activamente en el proceso.

Reparación


Este principio reúne las diferentes dinámicas necesarias para compensar el daño caudado entre las partes en conflicto. En los procesos de mediación se busca que las partes involucradas gestionen acuerdos para compensar los daños causados, y así mismo se posibilite la restauración de lazos que se encuentran fracturados.

Restauración

Comprende el conjunto de acciones orientadas a facilitar la reintegración del infractor, quien necesita restablecer los vínculos con la sociedad que se han roto con el daño. Este proceso no sólo implica el cumplimiento de obligaciones por parte del infractor, también puede comprender acciones por parte de la víctima y de la comunidad respecto de cómo relacionarse con la persona que causó el daño.

La justicia restaurativa se manifiesta en distintos escenarios y con distintas formas. Sin embargo, es posible identificar cuando se está frente a procedimientos de justicia restaurativa si se acude a la caracterización que realiza la académica española Virginia Domingo de la Fuente.

- a) Se debe ofrecer una oportunidad para el encuentro entre los distintos actores que rodean la infracción: ofensores, ofendidos y miembros de la comunidad.
- b) Debe hacerse énfasis en la reparación del daño. De acuerdo con el caso, esta reparación puede implicar ofrecer disculpas, reparar, comprometerse públicamente a no volver a ofender al agredido. Naturalmente, algunos daños no podrán ser reparados, pero pueden hacerse cosas para aminorar los perjuicios o proporcionar una satisfacción moral.
- c) Se debe tener como objetivo primordial reintegrar a la víctima y al infractor. Los procedimientos deben tener en cuenta que víctima e infractor necesitan ayuda en su esfuerzo por reintegrarse de nuevo en la sociedad. El infractor necesita ayuda para cambiar su comportamiento, y aceptar que su obligación es cumplir con la reparación. La víctima necesitará asistencia para recuperarse del daño. “Ambas partes necesitan despojarse de su ‘rol’ tanto de víctima como

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia:	Página 13 de 33
			31/08/2020	

de infractor, y volver a la comunidad como miembros productivos. La víctima necesita superar el trauma del delito y el infractor convertirse en un ciudadano de bien, apartado del delito” (Domingo de la Fuente, 2015).

En la revisión de referentes académicos se encontraron diferentes instituciones que aportan metodologías para la puesta en marcha de prácticas restaurativas en la gestión de conflictos. Para el presente manual, se tuvieron en cuenta documentos de orden académico que, desde sus temáticas de referencia, dieran aporte a la construcción de prácticas de atención para el acceso a la justicia en el marco de la estrategia de los sistemas locales en el distrito, a saber: i) “Manual de prácticas restaurativas para conciliadores en equidad, del Ministerio del Interior y de Justicia (2008)”; ii) documento de trabajo en prácticas restaurativas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (2013)⁵; iii) y el documento “Modulo de Formación para el Diplomado concebido dentro del proyecto “Acceso a la justicia como garantía de derechos y fortalecimiento comunitario” de la Secretaría Distrital de Gobierno (2015) y la Universidad Nacional de Colombia⁶.

Así, puede indicarse que la atención a la ciudadanía, en el marco del enfoque restaurativo, debe propiciar el cumplimiento de los principios descritos según el conflicto lo amerite. Como se desarrollará más adelante, la implementación de un enfoque de atención restaurativo dependerá de las particularidades y necesidades que tienen los conflictos; por lo tanto, se deben propiciar espacios donde: i) se reconozca la afectación de las partes; ii) se identifique la obligación y la responsabilidad de reparar el daño; y iii) se llegue efectivamente la restauración.

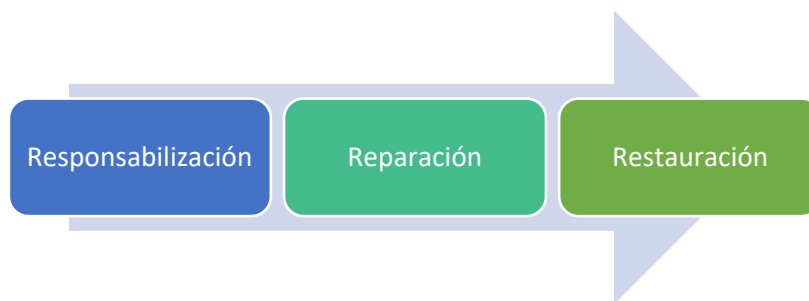



Ilustración 2 Principios para la implementación del EAR en Casas de Justicia. Fuente elaboración DAJ

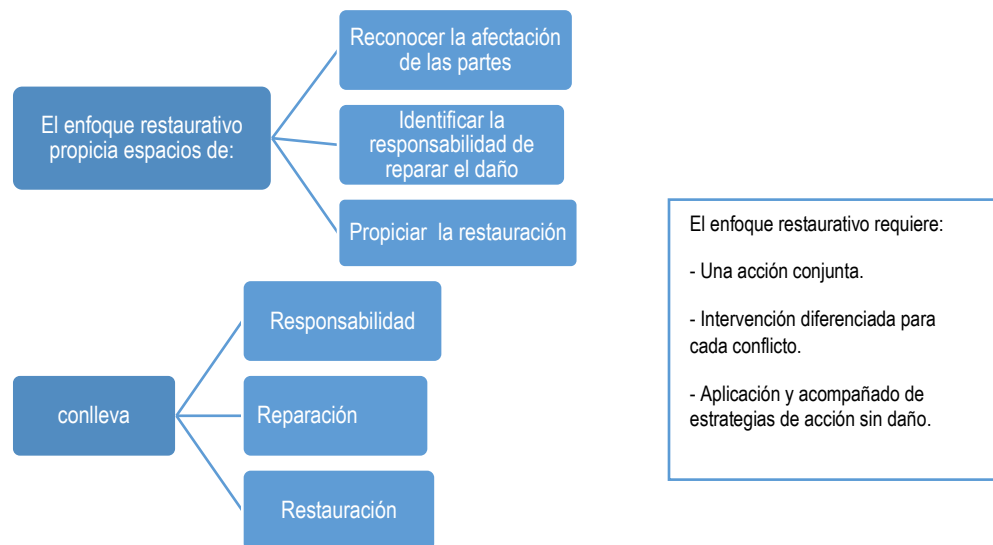
⁵ Ser Restaurativo: Documento de Trabajo, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, (2013). Justicia Restaurativa, Víctimas y Sociedad en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.

⁶ EJCUN (2015), Modulo de Formación para el Diplomado concebido dentro del proyecto “Acceso a la justicia como garantía de derechos y fortalecimiento comunitario” de la Secretaría de Gobierno Distrital (2015) y la Universidad Nacional de Colombia.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha Aprobación:	24/12/2018
Fecha de Vigencia:			31/08/2020	
				Página 14 de 33

6.2 Dinámicas y dimensiones del Enfoque Restaurativo

Ilustración 2. Elementos del enfoque restaurativo



Fuente. Elaboración propia con orientaciones Escuela de Justicia Comunitaria Universidad Nacional de Colombia EJCUN 2015


7. El enfoque restaurativo en los Equipamientos Distritales de Justicia

La implementación del enfoque restaurativo en los equipamientos de justicia requiere de una acción conjunta entre los diferentes operadores que participan en ellos. En esos términos, a continuación, se describen los pasos y los avances que se esperan alcanzar en cada una de ellas.

Fase de Caracterización del Conflicto:

a) Orientación

La atención y la orientación a los usuarios para la resolución de sus necesidades jurídicas es fundamental en la superación de las barreras de acceso a la justicia. Es relevante la disposición de los operadores para brindar respuestas concisas y claras de entender. Este factor impacta especialmente la calidad en la atención de personas que no cuentan con un capital cultural y con conocimientos sobre sus derechos, mecanismos de protección y sobre la competencia de los operadores de justicia formal.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia:	Página 15 de 33
			31/08/2020	

La calidad y oportunidad en la orientación a la ciudadanía, igualmente, aporta en la garantía de condiciones de igualdad en el acceso a la justicia.

Así, a través de equipamientos y de recurso humano cualificado en rutas de acceso a la justicia y de mecanismos de resolución de conflictos, la implementación del enfoque diferencial en la fase de orientación proporciona al ciudadano las herramientas básicas que contribuyen al cierre de brechas territoriales y fomenta la confianza de las personas en las instituciones de justicia.

b) Diagnóstico del conflicto

El operador debe estar en la capacidad de analizar el conflicto. Para esta fase se sugiere, tener en cuenta los cuatro elementos presentes en la teoría de Joan Galtung: i) comprensión de las controversias, teniendo en cuenta a las personas que participan en el conflicto; ii) entender los modos como se percibe y se concibe la controversia; iii) analizar la contradicción en la que se encuentran los intereses y la forma como actúan; iv) definir la conducta o capacidad de las partes de imponerse una sobre la otra; y v) la *conciencia* para comprender y reconocer⁷.


Para tener en cuenta...

Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad, con principios de acompañamiento restaurativo y diferencial. Desde este principio misional, es necesario promover la prestación de los servicios de justicia cercanos a las necesidades del ciudadano, ágiles y articuladas; las prácticas de orden restaurativo comprenden el ciclo de atención desde la recepción inicial del usuario, la orientación en relación al operador de justicia competencia y, de acuerdo a su naturaleza, la mediación y/o articulación con la justicia comunitaria para el trámite pacífico de los conflictos.

Comprendiendo lo anterior, según establece el artículo 3° y 4° del Decreto 1477 de 2000, establecen como funciones para las Casas de Justicia:

- Orientar e informar sobre los derechos humanos y las obligaciones legales de los usuarios, con énfasis en protección a la familia y al menor.
- Prestar servicios y promover la utilización de los mecanismos alternativos de solución de conflictos
- Facilitar la atención descentralizada, integral y coordinada de Entidades del orden Nacional, local, representantes de las Comunidades y universidades presentes en la zona para la prestación de servicios de

⁷ GALTUNG, J., (2003), Paz por medios pacíficos, Paz y conflicto, desarrollo y civilización. Segunda parte: Teoría del Conflicto

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia:	Página 16 de 33
			31/08/2020	

justicia, orientadas a evitar el escalonamiento de los conflictos y la generación de mayores niveles de violencia.


- Familiarizar a la Comunidad con el uso de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.
- Orientar al usuario sobre sus derechos y deberes e integrar a la Comunidad en torno a la defensa de los derechos humanos.
- Generar información fundamental para el diseño de políticas públicas en materia de justicia y permitir el desarrollo de programas afines a la misión, visión y objetivos del Programa Nacional de Casas de Justicia, pero acordes con la realidad local.
- Capacidad de generación de confianza con los interlocutores. Para que esto suceda, se necesita una actitud de sencillez, aceptación, tolerancia y humildad, que transmita que está dispuesto a colaborar honesta, sincera y decididamente.
- Capacidad de comprender la necesidad jurídica para garantizar una orientación integral, prestando el interés necesario a la solicitud de la ciudadanía usuaria.
- Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de la ciudadanía usuaria
- Guardar los esquemas de respeto y tranquilidad a pesar de la situación emocional de la ciudadanía usuaria.

Fase de identificación de redes

Esta fase depende de los ejercicios de emisión llevados a cabo desde el diagnóstico y la orientación, la identificación de redes es una herramienta empleada por las Unidades de Mediación y Conciliación, con el fin de hacer acompañamiento al entorno social de las partes involucradas en el conflicto⁸; estas redes pueden ser:

- Primarias: familia, amigos y vecindario.
- Secundarias: grupos recreativos, relaciones laborales o de estudio, relaciones comunitarias y religiosas.
- Institucionales: trabajo, sistema de salud y sistema judicial.
- Comunitarias: organizaciones definidas en pro de un fin común.

⁸ CHADI, M. (2000). Redes sociales en el trabajo social. Buenos Aires, Argentina: Editorial espacio

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Versión:	2
Fecha Aprobación:			24/12/2018	
			Fecha de Vigencia:	Página 17 de 33
			31/08/2020	

Fase de acercamiento

a) Remisión e identificación de recursos

Las acciones en esta fase se orientan a la identificación de gestiones, competencias y procesos que pueden tener los operadores frente al conflicto estos operadores de orden administrativo y comunitario que se encuentran en el equipamiento, en el marco de la necesidad de justicia que posee el ciudadano.

Desde la lógica del Sistema Local de Justicia es posible plantear la manera de gestionar un conflicto de forma integral, donde no sólo se tramite mediante el dispositivo institucional, sino que se agencien procesos de transformación asumiendo el reto de movilizar, desde las organizaciones, instituciones y operadores de justicia, acciones para garantizar el acceso a la justicia y la gestión integral de los conflictos. Lo anterior, implica el trabajo articulado y comprometido de todos los actores interesados en tal propósito.

En ese orden de ideas, la gestión de un conflicto desde un enfoque restaurativo, debe buscar alternativas adecuadas para cada comunidad, este concepto se denomina “justo comunitario”, que es lo que las partes de un conflicto y su entorno social inmediato consideran como justo; este factor es representativo en la normatividad social-comunitaria para reconocerla (EJCUN, 2015).

b) Sensibilización


Tras la identificación del conflicto, la remisión y asignación de competencias, según la capacidad y necesidades de atención de las partes, se procede a materializar una estrategia de intervención individualmente para cada caso. Esto se traduce en que, si bien se encuentran estandarizadas las prácticas restaurativas, cada conflicto debe pasar por un diseño metodológico para su intervención, acompañado de estrategias de sensibilización pensadas en el ofendido, el ofensor, sus familias y comunidades de referencia.

¿Cómo se lleva a cabo este acercamiento?

Acercarse a la necesidad de justicia de la ciudadanía necesita de la puesta en marcha de las fases anteriores, las prácticas de orden restaurativo deben entenderse como la posibilidad de consolidar acciones para el trabajo conjunto entre los operadores de justicia, se resume en generar mecanismos para el aporte institucional a la descongestión de procesos, establecer claridades a la ciudadanía usuaria, hacer efectivos derechos vulnerados o que deben ser reconocidos a quienes acuden ante el SLJ, con el fin de solucionar sus necesidades jurídicas.

No obstante, siguiendo las indicaciones del documento “ABC de los acuerdos, protocolos y rutas del Sistema Distrital de Justicia” desarrollado por la DAJ⁹; es necesario establecer acuerdos entre los operadores en capacidad de dar respuesta a los conflictos, estos acuerdos se pueden ver proyectados como lo indica el documento, en forma reactiva (dar respuesta a una necesidad jurídica específica) o proactiva; (iniciativa interinstitucional para dar respuesta

⁹ Documento de trabajo, Dirección de Acceso a la Justicia (2018)

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 18 de 33

problemas estructurales a la demanda de justicia). Dicho esto, las actividades que representarían una buena práctica desde la articulación serían:

Reactivas

- Acuerdos para la atención de un conflicto particular con gran demanda en la localidad.
- Relación y comunicación adecuada con un operador de justicia en materia de conflictividad que genere gran impacto en la demanda de conflictos que llegan a la casa de justicia.
- Coordinación de competencias y momentos en la atención de conflictividades recurrentes en la localidad.

Proactivas


- Planteamiento de acuerdos entre las instituciones de la casa en relación a casos de desorientación de la ciudadanía para atender el conflicto de alimentos con adulto mayor
- Identificaciones temáticas de intervención estratégica, desde la acción articulada de dos instituciones que guarden gran nivel de comunicación con el SLJ
- Construcción o bosquejo de lineamientos para construir protocolos y rutas de atención, desde la demanda de usuarios y el diagnóstico local concertado con las instituciones.

Asimismo, las gestiones institucionales que los equipos territoriales lleven, se configuran como garantía del derecho de igualdad, en la medida que supone que las instituciones se comuniquen, de tal forma que abanderan procesos de impacto y transformación en el nivel de respuesta, que asegure que todos los ciudadanos tengan igualdad de oportunidades, y hagan efectivo su derecho sin sufrir discriminación alguna de por medio (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2014).

Fase de intervención

La fase de intervención se visibiliza en las diferentes metodologías empleadas para la resolución de un conflicto, reúne las dinámicas y prácticas para responsabilizar a las partes y generar acercamientos para la restauración. Desarrolla una mirada panorámica de las conflictividades locales, que integra la comprensión de causas y efectos, de forma que sea posible atenderlas desde la prevención, el acceso a la justicia y otras estrategias que contribuyan a consolidar la seguridad y la convivencia pacífica.

Lo anterior se moviliza por medio de gestiones y esfuerzos territoriales para la articulación institucional. Así, las acciones en territorio representan un reto para la construcción de una mirada articulada de acceso a la justicia dentro

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 19 de 33

de la intervención se encuentran las siguientes actividades: i) Ferias de Servicio, ii); Jornadas de descongestión en mediación; iii) Jornadas de descongestión en conciliación, y iv) Capacitación a actores sociales y civiles.

Fase de Restauración


Una de las principales características de la justicia restaurativa, es el papel de la comunidad, además de la identificación de las problemáticas, se encuentra en la reparación de sus lazos sociales. Dentro de esta dinámica es necesario un proceso de acompañamiento y seguimiento a la víctima y al victimario, de tal forma que “ambas partes se despojen de su ‘rol’ tanto de víctima como de infractor, y volver a la comunidad como miembros productivos. La víctima necesita superar el trauma del delito y el infractor convertirse en un ciudadano de bien, apartado del delito” (Domingo de la Fuente, 2015)¹⁰.

7.1 Prácticas Restaurativas y los Métodos de Solución de Conflicto.

Dentro de las estrategias de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, bajo el liderazgo de la Dirección de Acceso a la Justicia, se promueve el uso de métodos de solución de conflictos y la justicia al ciudadano, de manera dinámica y lúdica, buscando la transformación de los contextos sociales por medio de pedagogías para la ciudadanía; la deconstrucción de imaginarios culturales, el fomento del conocimiento de los mecanismos de protección y el empoderamiento comunitario para la eliminación de barreras de acceso a la justicia y al uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos. Así las cosas, los operadores que llevan a cabo la implementación de métodos de solución de conflictos (MSC), ya sea desde la lógica institucional o comunitaria, cumplen una función trascendental en la recomposición de una estructura social, pues las prácticas de los MSC buscan el posicionamiento de puntos de encuentro entre el cumplimiento de las normas establecidas desde la lógica estatal, con el sentido de justicia que impera en una comunidad específica.

A partir de esa premisa, el operador debe generar procesos de identificación, reconocimiento y reflexión de las estructuras normativas comunitarias, estos procesos no solo conciernen a los acuerdos que se establezcan entre las partes involucradas en un conflicto, sino que es necesario articularlos a otros procesos y autoridades comunitarias con el fin de reconstruir el tejido social.

¹⁰ DOMINGO de la FUENTE, Virginia “Justicia Restaurativa mucho más que mediación”. Edita Criminología y Justicia. Septiembre. 2013

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 20 de 33

7.2 prácticas restaurativas en la fase de caracterización

Más allá de caracterizar un conflicto, el valor agregado que posee el Sistema Local de Justicia SLJ, es posibilitar una orientación integral ante una necesidad jurídica insatisfecha; el proceso de orientación en Casas de Justicia está a cargo del Centro de Recepción e Información (CRI) donde, como se indicó, profesionales de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia se encargan de asesorar, orientar y brindar apoyo a las personas.


Entonces, siguiendo esta línea de atención a la ciudadanía en el desarrollo de prácticas restaurativas, el CRI está encargado de la caracterización del conflicto, mediante la orientación y la identificación de rutas eficientes para la solución del conflicto. Esta competencia del CRI está dirigida a impactar las barreras de acceso a la justicia, por medio de la remisión a las instituciones competentes para atender la necesidad del ciudadano o posibilitando el traslado a las Unidades de Mediación y Conciliación o a la Justicia Comunitaria, según el caso (Protocolo Atención a la Ciudadanía en Casas de Justicia, DAJ 2018)¹¹.

En este sentido las prácticas a proyectar se concentran en el desarrollo de protocolos de atención, claros, incluyentes y cercanos al ciudadano. El CRI entonces, como operador de justicia debe vincular su intervención a un reconocimiento de la comunidad de referencia, a determinar las dinámicas sociales que se mueven en el entorno comunitario y que a su vez puedan llegar a regular los comportamientos y gestionar los conflictos (Ardila, 2014)¹². A continuación, se presentan algunos principios básicos de prácticas restaurativas atribuidas al Centro de Recepción e Información:

- a) Uso de la empatía
 - Garantizar el uso de protocolos de atención, desde el respeto, la inclusión y la amabilidad
 - Capacidad de generación de confianza con los interlocutores
 - Capacidad de comprender las necesidades jurídicas para garantizar una orientación integral, prestando el interés necesario a la solicitud de la ciudadanía usuaria.

¹¹ Esta ruta ha sido establecida previamente en la respectiva Mesa Local de Justicia de la localidad.


¹² - ARDILA A, E. A. (2014). Sistema Local de Justicia como estrategia para superar las barreras en el acceso a la justicia. En Diplomado Estrategias Locales de Acceso a la Justicia. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia – Secretaría de Gobierno Distrital.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 21 de 33

- Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de la ciudadanía usuaria
 - Guardar los esquemas de respeto y tranquilidad a pesar de la situación emocional de la ciudadanía usuaria
- b) Uso de habilidades comunicativas
- Conocer las barreras de la comunicación permiten identificar con más precisión las necesidades de la ciudadanía
 - Eliminar barreras de percepción en la orientación ofrecida al ciudadano: (el tono de voz, volumen, señales no verbales, tales como el lenguaje corporal y las expresiones faciales)
 - El uso de palabras claras, precisas y concretas fáciles para el entendimiento coloquial, sin tecnicismos
 - Comprender la forma de vivir y ver el mundo según el contexto de referencia (religión, profesión, nivel educativo, condiciones de vida, etc.)
- c) Inteligencia emocional
- Escuchar y mantener la compostura: Practicar la paciencia y escuchar de forma atenta y proactiva.
 - Descifrar los mensajes ocultos y enredados, se debe buscar un lenguaje simple que facilite entender el mensaje.
 - Buscar evitar el dialogo con personas enojadas, las cuales tienen dificultades procesando los pronunciamientos que los demás realizan de forma lógica, limitando su habilidad de aceptar explicaciones y soluciones ofrecidas por otros.

Es relevante recordar que todo conflicto integra una contradicción, comportamientos y percepciones de los actores o partes involucradas. Cada uno de esos elementos acontecen en un contexto específico que involucra a su vez a diferentes actores, pues siempre hay miembros de la comunidad ligados a quienes están disputando (Ury, 2000, p.32)¹³. Se dice entonces que la conflictividad adquiere una dimensión colectiva o comunitaria en la medida que

¹³ URY, William. Supere el no. Barcelona: Gestión 2000. 167 p.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 22 de 33

ninguna disputa carece de contexto o se produce en el vacío. Siempre hay otros vinculados, quienes están alrededor: parientes, vecinos, aliados, neutrales, amigos, espectadores (Ury; 2000)¹⁴.

- 7.3 prácticas restaurativas en la Fase de acercamiento


Como se mencionó, la legitimidad de la gestión del operador depende en gran parte de la capacidad que tenga para manejar los conflictos de acuerdo con el justo comunitario. Haciendo un análisis de los conflictos tramitados en el marco del sistema local de Justicia en las localidades, es posible determinar que no solo afectan a los individuos directamente involucrados (ofendido- ofensor), sino en menor o mayor nivel afectan a todo el conjunto social al que pertenecen, pues los conflictos se sustentan en las normas sociales cotidianas que hacen parte de las dinámicas de relación humana: familias, grupos, organizaciones etc.,

De ahí que, una de las funciones de los equipos territoriales de la Dirección de Acceso a la Justicia, sea entender que los conflictos individuales deben de tener una comprensión colectiva, en el sentido de que afectan a muchas otras personas de ese mismo círculo social (Almeida, 2012). Esto se materializa en el desarrollo de procesos de prevención de conflictos desde el desarrollo de capacitaciones y sensibilizaciones a comunidades que, en coherencia con los diagnósticos locales, representan necesidad de intervención y sensibilización en el manejo de conflictos tales como arrendamientos, deudas, ruido, convivencia, manejo de basuras etc. Para esto, la Dirección de Acceso a la Justicia liderada por las Unidades de Mediación y Conciliación han formulado a lo largo de más de 20 años de experiencia, metodologías de orden lúdico y pedagógico con el fin de sensibilizar a la ciudadanía en manejo asertivo de conflictos y prevención de violencias. Teniendo en cuenta las siguientes prácticas de gestión:

a) **Identificar la norma social: conocer las dinámicas de conflicto**

- ¿Qué hay que detener? Factores y acciones sin los cuales no hubiera conflicto o este sería muy diferente.

¹⁴ URY, William (2000) ¿Cómo elegir conjuntamente con la contraparte una opción cuando existen intereses contrapuestos? Es aquí donde tiene relevancia el establecimiento de criterios o normas independientes que funcionen como varas de medir para llegar a la solución más justa para las partes negociadoras

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	31/08/2020
				Página 23 de 33

- ¿Qué hay que fortalecer? ¿Cuáles temas en común existen? Factores que vinculan y cohesionan a las personas.
- ¿Con quiénes trabajar? ¿Quiénes son los actores claves? En este espacio es importante incluir a los miembros de la comunidad que pueden contribuir a la superación de las acciones o actitudes que causan el conflicto,

b) **Identificar y priorizar opciones**

Esta identificación y priorización se realiza teniendo en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿En quién enfocarse: en pocas personas claves o en muchas personas?
- Escoger las actividades más pertinentes entre las múltiples posibilidades para abordar los conflictos (diálogo, mediación, sensibilización).

c) **Definir el objetivo deseado y proyectar acciones de intervención**

Para finalizar, teniendo en cuenta lo anterior, la siguiente fase dentro del enfoque de atención restaurativo se representa en la consolidación de un proceso de acompañamiento desde los diálogos de acercamiento donde el ofendido informa a su ofensor cómo se sintió ante la agresión, hasta las reuniones restaurativas formales y los Círculos de Paz¹⁵ (Australian University, 1999)


7.4 prácticas restaurativas en la Fase de intervención

El ejercicio de la intervención desde el enfoque de Atención Restaurativo para la DAJ, representa la puesta en marcha de estrategias, actividades o metodologías orientadas a la prevención y contención de la escalada de un conflicto y a disminuir sus efectos destructivos y violentos. Se pretende “aminorar el conflicto y reorientarlo hacia un escenario en el que pueda entrar en vías de solución” (DAJ, 2018)¹⁶, haciendo entre tanto uso de operadores comunitarios e institucionales para su trámite efectivo. En este sentido, las prácticas que se ejecutan en este acápite, se concentrarán en el desarrollo de la mediación y la conciliación.

Como práctica restaurativa, comprende las diferentes metodologías para tramitar pacíficamente los conflictos, busca la reflexión acerca de las causas, las dinámicas, los actores involucrados y las creencias que influyeron para que el conflicto se presentara y se comportara de una manera determinada. Tiene como objetivo explorar las razones de la

¹⁵ “Justicia Restaurativa en la Vida Cotidiana”. Documento The Australian National University, Canberra, febrero 16-18, 1999

¹⁶ Documento de trabajo, Dirección de Acceso a la Justicia (2018)

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 24 de 33

controversia y de esta forma ampliar su comprensión e identificar miradas alternativas de opciones. Plantea, entonces, promover cambios respecto de las condiciones que propician el mantenimiento de la conflictividad


a) La mediación

El mediador es un tercero neutral, facilitador y promotor del diálogo y de la negociación. Mediante un procedimiento consensual, confidencial, a través del cual las partes y con la ayuda del facilitador neutral, capacitado en resolución de conflictos, se interviene para que las partes puedan discutir sus puntos de vista y buscar una solución conjunta al conflicto.

Como se observa entonces, el ejercicio de la mediación tiene como propósito servir de herramienta para mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros de una determinada comunidad. Actualmente, existen 14 Unidades de Mediación y Conciliación ubicadas en las Casas de Justicia en las localidades de Bosa, Suba, Santa Fe y Candelaria Engativá, Barrios Unidos, Teusaquillo, Kennedy, Rafael Uribe Uribe, Fontibón, Los Mártires, San Cristóbal, Usaquén y Ciudad Bolívar.

c) La conciliación

La conciliación es “un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador” con regulación expresa en Colombia (Minjusticia, 2018), que además de servir como herramienta para el acceso a la justicia, los acuerdos que se logran a través de esta figura tienen mérito ejecutivo y hacen tránsito a cosa juzgada. Es decir que, a diferencia de la mediación, en caso que las partes no cumplan los acuerdos, alguna de ellas puede entablar una demanda que se llevará a cabo mediante un proceso ejecutivo (que evita el tiempo del proceso ordinario), en el cual el juez determinará que lo acordado por las partes es de obligatorio cumplimiento, y ya no se requiere resolver al respecto.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
Documento:		Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia:	Página 25 de 33
			31/08/2020	

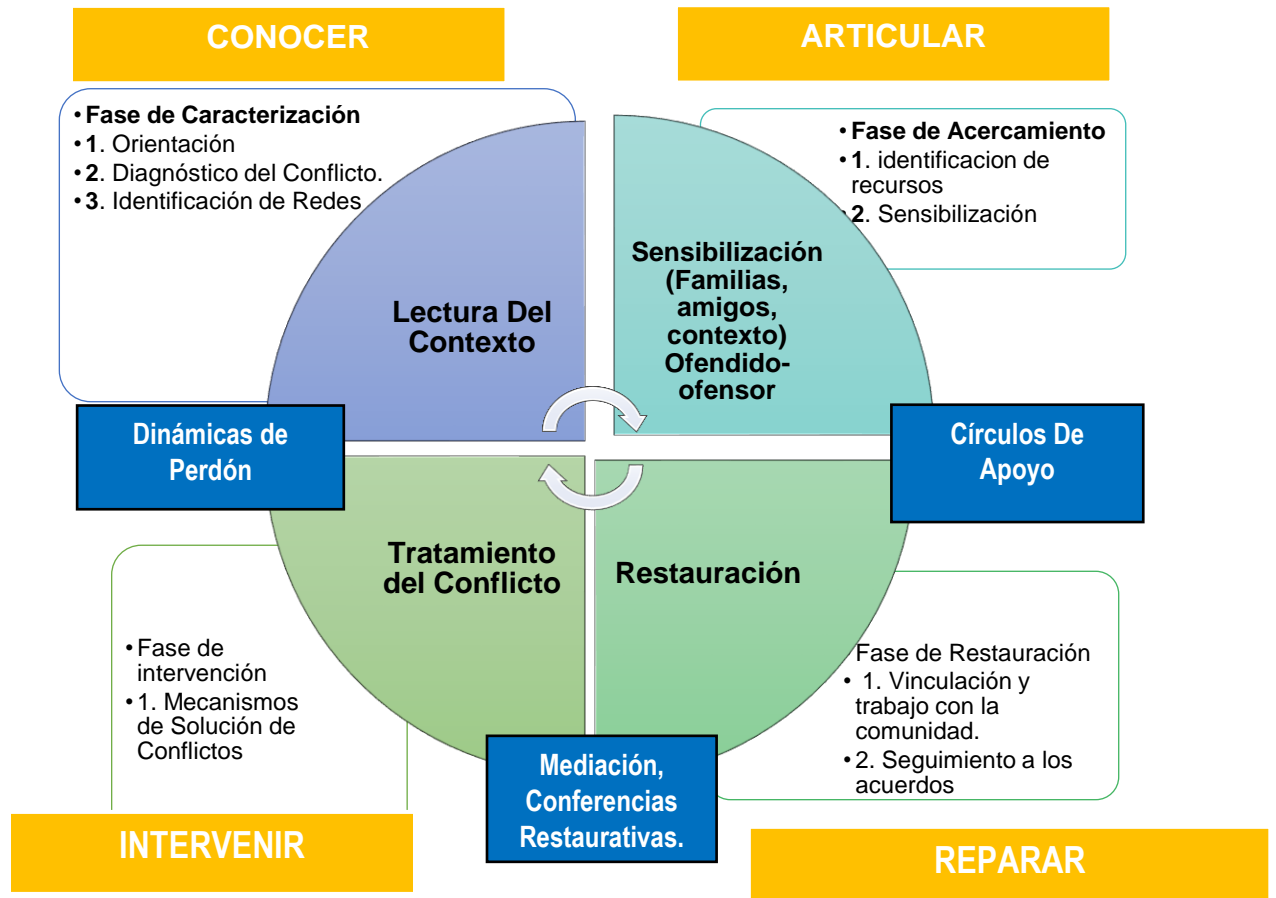



Ilustración 3. Enfoque de Justicia Restaurativa en los Equipamientos De Justicia. Elaborado DAJ 2018.

8. Aspectos a tener en cuenta para poner en marcha el Enfoque de Atención Restaurativo


Hasta el momento, se ha dejado presente las prácticas restaurativas en relación a las fases del enfoque de atención restaurativo. Sin embargo, es menester ubicarlas en el marco de su gestión. Es así como según (McCold, 1999), plantea la existencia Prácticas Restaurativas de orden informal y formal. Las informales, siguiendo la estructura de este documento, se constituyen en el desarrollo de las primeras fases de implementación del enfoque (habilidades comunicativas, orientación, pequeños encuentros); o de manera formal, por medio de la intervención y

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia:	Página 26 de 33
			31/08/2020	

acompañamiento de los equipos territoriales de la DAJ, (reuniones restaurativas, encuentros y conferencias familiares). Las Prácticas Restaurativas formales requieren de una mayor planeación y organización ya que implican normalmente la participación de más partes y tienen un objetivo más estructurado.


Así las cosas, la atención a la ciudadanía en el marco del enfoque debe propiciar el cumplimiento de los principios descritos según el conflicto lo amerite, pues la implementación de un enfoque de atención restaurativo dependerá de las particularidades y necesidades que tienen los conflictos. Sin embargo, debe propiciar espacios a través de los cuales se reconozca la afectación por parte de las partes, se identifique la obligación y la responsabilidad de reparar el daño y se dé efectivamente la restauración. En ese orden de ideas, en la tabla No.1 se podrán analizar algunas de las prácticas que desde el Sistema Local de Justicia puedan implementarse en el desarrollo de las fases descritas, teniendo en cuenta los siguientes aspectos a saber:

- Promueven la construcción de tejido social generando empoderamiento.
- Motivan una responsabilidad activa.
- Colaboran al mejoramiento de la convivencia.
- Ayudan a resolver conflictos cotidianos y excepcionales.
- Promueven la toma de decisiones, la disciplina social y el aprendizaje.
- Previenen la continuación del ciclo violento y del delito facilitando el acuerdo, el perdón y la reparación.
- Favorecen la inclusión social.
- Generan una mayor participación y colaboración en las partes involucradas en una situación, conflicto, ofensa o delito.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha Aprobación:	24/12/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 27 de 33
			31/08/2020	

Prácticas Restaurativas desde la puesta en marcha de los Sistemas Locales de Justicia				
Declaraciones Afectivas	Preguntas Restaurativas	Reuniones Espontaneas	Círculos	Reuniones Restaurativas
Enunciados de receptividad para resolver o tramitar un conflicto o una ofensa con los demás; o para mejorar y fortalecer el tejido social y las relaciones.	La buena formulación de preguntas facilita el dialogo, respuestas más abiertas y abordajes más restaurativos.	También son llamadas pequeñas reuniones restaurativas.	Implican la organización de los participantes en círculo, utilización de una pieza para hablar que promueva la comunicación y el orden, y como práctica restaurativa formal la creación de unos códigos, principios y valores.	Favorece la participación de varias partes (familia, comunidad, ofensor y/o ofendido. También son llamados encuentros restaurativos.
Comunicación Asertiva b) Uso de habilidades comunicativas •Tono de voz, volumen, señales no verbales, tales como el lenguaje corporal y las expresiones faciales) •El uso de palabras claras, precisas y concretas fáciles para el entendimiento coloquial, sin tecnicismos	Las preguntas están cercanamente ligadas a la posibilidad de emitir un acuerdo entre las partes.	Integran al igual que en prácticas Restaurativas más formales la realización de declaraciones afectivas y preguntas restaurativas, dan la oportunidad de expresar activamente los sentimientos, de promover la reflexión frente a la conducta y generar responsabilidad	Se pueden dar de manera secuencial o no secuencial y tienen tanto carácter preventivo - proactivo (evitar que suceda una situación o desarrollar tejido social y convivencia), como reactivo (cuando la ofensa, problemática o la falta ya ocurrió).	Cuenta con un libreto u hoja de ruta que permite desarrollar la práctica de manera estructurada y ordenada. -Permite participación activa de todos. - El acuerdo no es el fin de un proceso restaurativo, pero si se genera, asegúrese que este sea claro y posible en su realización. - Genere posibilidades de apoyo y seguimiento.

Tabla 1 Prácticas Restaurativas para el SLJ

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia:	Página 28 de 33
			31/08/2020	

8.1 Promover mecanismos para la restauración

En el horizonte de la reparación, la implementación de un enfoque restaurativo busca identificar cuáles son los beneficios que se deben generar a través del proceso. Entonces, el diagnóstico del contexto social, la escucha activa, la construcción de objetivos comunes y el reconocimiento a la diferencia, son cruciales para transformar positivamente contextos de conflicto.

La característica central del proceso restaurativo consiste en generar las preguntas: “¿Qué se necesita para sanar, recuperarse?”. En este escenario los ofendidos pueden necesitar información, acompañamiento, asesoría y posibilitar acercamientos con las personas que le hicieron daño, o necesitar la reparación de dichos daños. Así como también los ofensores necesitan sanar y liberarse de sentimientos de culpa y de temor, resolver los conflictos que condujeron a producir el daño y tener la oportunidad de repararlos.


8.2 Algunos Ejemplos

Las prácticas restaurativas desde un enfoque de atención, resultan una herramienta valiosa para aplicar en una amplia gama de situaciones y contextos sociales: ambientes familiares, escolares, laborales, y comunitarios. A partir de esta premisa, como se ha desarrollado en el presente manual y en el documento metodológico de enfoque restaurativo a nivel de prevención e intervención, los aportes de las prácticas restaurativas resultan una herramienta efectiva para la disminución de conflictividades locales, así como la posibilidad de construir estrategias para reestablecer los lazos sociales que envuelven los conflictos.

De esta forma, las prácticas restaurativas se pueden dar tanto de manera complementaria (como en el cumplimiento de un acuerdo o sanción) o alternativo (programas o dinámicas de acompañamiento y trabajo social). Algunas de las prácticas de Justicia Restaurativa son la mediación, las conferencias o reuniones, los círculos de discusión.

8.2.1 Encuentro entre víctima y delincuente (Ofensor-ofendido)¹⁷

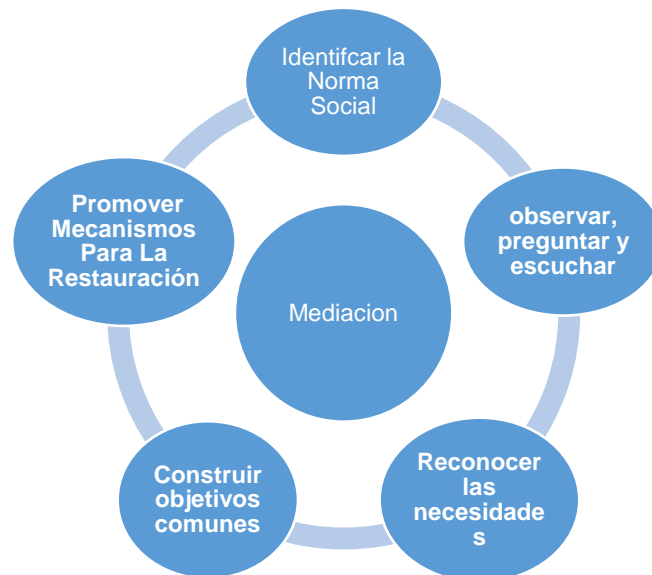
¹⁷ Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito. *Manual sobre programas de justicia restaurativa*. Serie de manuales sobre justicia penal, 2006.

	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
Documento:		Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia:	Página 29 de 33
			31/08/2020	

Esta metodología tiene por objetivo establecer un diálogo directo entre el ofendido y el ofensor, con el fin de que el segundo llegue a aceptar o a negar su responsabilidad en la comisión del hecho; y el ofendido, por su lado, establezca sus necesidades y sus perjuicios, todo a raíz del daño que se le causó.

La idea de este proceso es poder conversar con las partes involucradas en el hecho conflictivo, de tal manera que, con el consentimiento de ambos, se llegue a un común acuerdo donde el fin del mismo, sea la reconciliación, la restauración del daño y la retribución del ofensor.


Para la realización de esta dinámica se recomienda recoger los elementos anteriormente desarrollados:



8.2.2 Conferencias de grupos familiares¹⁸

La metodología y forma de intervención del proceso de conferencias es más amplio que el encuentro entre ofendido - ofensor; Implica convocar a la familia y amigos de las partes, y si el proceso lo posibilita a miembros de la comunidad, para que participen en un proceso enfocado en la identificación resultados deseables por las partes, abordar las consecuencias del conflicto y explorar maneras adecuadas de prevenir su escalamiento. El propósito de una

¹⁸ Ibid.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 30 de 33

conferencia de grupo familiar es construir puntos de encuentro entre las intenciones de las partes y consolidar líneas de apoyo para el desarrollo de acuerdos de reparación del tejido social.

8.2.3 Sentencias en círculos¹⁹


Implican la organización de los participantes en círculo, utilización de una pieza para hablar que promueva la comunicación y el orden, y como práctica restaurativa formal la creación de unos códigos, principios y valores. Los círculos generan mayor sensación de seguridad, igualdad, confianza y colaboración.

La idea de este método es que todos los que estén involucrados, o participen de él, se reúnan en un círculo, para poder discutir libremente con el ofensor que se ha declarado culpable y poder llegar a un consenso sobre la mejor manera de resolver el conflicto, tomando en cuenta la necesidad de proteger a la comunidad, las necesidades de las víctimas y la rehabilitación y castigo del delincuente.

“Las sentencias en círculo son tal vez el mejor ejemplo de justicia participativa en la que los miembros de la comunidad pueden involucrarse directamente en responder a los incidentes delictivos y de desorden social. Esto se realiza a través de la formación de un Comité de Justicia Comunitaria”²⁰


¹⁹ *Ibíd.*

²⁰ Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito. *Manual sobre programas de justicia restaurativa*. Serie de manuales sobre justicia penal, 2006.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 31 de 33


Bibliografía

- Afanador, M. *Justicia transicional y justicia restaurativa: ¿dos caras de una misma moneda?* XII Congreso internacional de humanidades. Ética de las víctimas en contextos de violencia. Universidad Santo Tomás, Colombia. 2012.
- Ardila A, E. A. (2014). Sistema Local de Justicia como estrategia para superar las barreras en el acceso a la justicia. En Diplomado Estrategias Locales de Acceso a la Justicia. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia – Secretaría de Gobierno Distrital.
- —. (2008) Justicia comunitaria y sociedad nacional. Apuntes alrededor de la experiencia colombiana. La Paz: Just Governance Group.
- Bourdieu, P., Passeron J. (1981). La Reproducción. Elementos para una teoría del sistema de enseñanza. Barcelona: Ed. Laia.
- Britto Ruiz, D. *Justicia restaurativa: reflexiones sobre la experiencia en Colombia*. Loja: universidad técnica particular de Loja. Ecuador, 2010.
- Bohórquez, C. *La monja rebelde que enfrenta las balas en Aguablanca*, Cali. El Tiempo, Colombia. 2016.
- Canet, J., *Alternativas a la judicialización de los conflictos desde Roma hasta la actualidad*. Revista de Derecho UNED, núm. 14. 2014.
- Consejo de Política Económica y Social. *Conpes 3726 de 2012*.
- Domingo de la Fuente, Virginia (2013) “Justicia Restaurativa mucho más que mediación”. Edita Criminología y Justicia. Septiembre.
- Echeverri, María. Maca, D. *Justicia Restaurativa, contextos marginales y Representaciones Sociales: algunas ideas sobre la implementación y la aplicación de este tipo de justicia*.
- Escuela de Justicia Comunitaria EJCUN, (2015), Modulo de Formación para el Diplomado concebido dentro del proyecto “Acceso a la justicia como garantía de derechos y fortalecimiento comunitario” de la Secretaría de Gobierno Distrital y la Universidad Nacional de Colombia.
- Euro Social. *Manual de Herramientas en Prácticas y Justicia Restaurativa*. Bogotá, Colombia. 2015.
- Herrero, V. *Algunas Reflexiones sobre el enfoque restaurativo en la Justicia de Jóvenes. Una mirada hacia la*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 32 de 33

Justicia Restaurativa: Recuperando el derecho perdido. 2015. P. 88 - 90.

- Kakozi, J. *Ubuntu, como modelo de justicia restaurativa. Un aporte africano al debate sobre la igualdad y la dignidad humana.* Asociación latinoamericana de estudios de Asia y África.
- Márquez, Á. *La justicia restaurativa versus la justicia retributiva en el contexto del sistema procesal de tendencia acusatoria.* Prolegómenos. Derechos y Valores, vol. X, núm. 20, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. 2007. P. 201-212
- Márquez Cárdenas, Álvaro E. *La justicia restaurativa versus la justicia retributiva en el contexto del sistema procesal de tendencia acusatoria Prolegómenos.* En: Revista Derechos y Valores, vol. X, núm. 20, julio-diciembre, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. 2007, P. P. 91-212.
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (2018) *¿Qué es Conciliación en Equidad?* Recuperado de <https://www.minjusticia.gov.co/MASC/%C2%BFQu%C3%A9esConciliaci%C3%B3nenEquidad.aspx>
- Ministerio de Justicia y del Derecho, Unidad Administrativa Especial para la atención y Reparación Integral a las Víctimas, Defensoría del Pueblo. *Guía interinstitucional para la atención a las víctimas del conflicto armado.* Bogotá, diciembre de 2012.
- —. *Programa Nacional de Casas de Justicia: la justicia entra por casa.* Bogotá, 2012.
- —. *Manual de Prácticas Restaurativas para Conciliadores en Equidad.* Noviembre, Bogotá, Colombia. 2008.
- Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito. *Manual Sobre Programas de Justicia Restaurativa.* New York, 2006.
- Ordoñez, J. Brito, D. (2004). *Justicia restaurativa. Un modelo para construir comunidad.* Criterio Jurídico. Santiago de Cali, Colombia. 2004. P. 231-240
- Zehr, H., *El pequeño libro de la justicia restaurativa.* Good Books, Estados Unidos. 2017.
- Van Ness, D., *¿Qué es la justicia restaurativa?* Boletín Julio 20, Fundación Alvarallice. 2006

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	MA-AJ-3
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	24/12/2018
	Documento:	Manual de Implementación de Prácticas Restaurativas en el Ejercicio de Métodos de Solución de Conflictos	Fecha de Vigencia: 31/08/2020	Página 33 de 33

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	24/12/2018	Documento Original
2	31/08/2020	Actualización imagen institucional

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Jorge Nicolás Olaya	Mauricio Díaz Pineda Ángela Marcela Forero Ruiz	Natalia Muñoz Labajos
CARGO	Contratista DAJ	Director Acceso a la Justicia Profesional Especializado	Subsecretaria de Acceso a la Justicia
FIRMA			