
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-2
	<b>Documento:</b>	<b>Mediación Profesional en el Marco del SDJ</b>	<b>Versión:</b>	2
			<b>Fecha Aprobación:</b>	16/08/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	17/09/2019
				Página 1 de 12

<b>OBJETIVO</b>	Abordar de forma pacífica los conflictos con la intervención de un tercero imparcial y la aplicación de herramientas pedagógicas y técnicas que permitan abordar sus diferencias, para restablecer las relaciones entre las personas y promover el acceso a la justicia y la convivencia pacífica.
<b>ALCANCE</b>	
Este procedimiento inicia con la verificación de la asistencia de las partes a la audiencia de mediación, continúa con la información al usuario acerca del alcance de la mediación y su manifestación de si aceptan o no el procedimiento de mediación, el desarrollo de la audiencia y finaliza con la organización, documentación y el registro de información del caso atendido.	

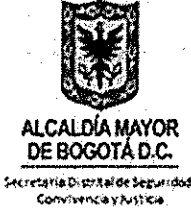
<b>NORMATIVIDAD</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 116, 209, 229 y 247.</li> <li>• Ley 23 de 1991, "Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, y se dictan otras disposiciones".</li> <li>• Ley 270 de 1996, "Ley Estatutaria de la Administración de Justicia".</li> <li>• Ley 1285 de 2009, "Por medio de la cual se reforma la Ley 270 de 1996 Estatutaria de la Administración de Justicia".</li> <li>• Ley 1345 de 2010, "Por la cual se adoptan medidas en materia de descongestión judicial".</li> <li>• Decreto Nacional 1069 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho".</li> <li>• 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".</li> <li>• 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".</li> </ul>

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-2
	<b>Documento:</b>	<b>Mediación Profesional en el Marco del SDJ</b>	<b>Versión:</b>	2
			<b>Fecha Aprobación:</b>	16/08/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 2 de 12
			17/09/219	

- 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".

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Decenal del Sistema de Justicia 2017- 2027.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Acogida y Orientación del Usuario en las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC) PD-AJ-9.</li> <li>• Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto F-AJ-380</li> <li>• Formato Acta de Mediación Profesional F-AJ-381</li> <li>• Formato Certificado de Asistencia F-AJ-382</li> <li>• Formato Constancia de Audiencia de Mediación Profesional F-AJ-383</li> <li>• Formato Constancia de Inasistencia F-AJ-384</li> <li>• Formato Encuesta de Satisfacción del Usuario Unidad de Mediación y Conciliación F-AJ-385.</li> <li>• Formato Invitación a Mediación F-AJ-386</li> <li>• Sistema de Información de Unidades de Mediación (SUME)</li> </ul>

#### DEFINICIONES

	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-2
	<b>Documento:</b>	<b>Mediación Profesional en el Marco del SDJ</b>	<b>Versión:</b>	2
			<b>Fecha Aprobación:</b>	16/08/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 3 de 12
			17/09/2019	

**Abreviaturas:**


- CJ: Casa de Justicia
- CRI: Centro de Recepción e Información de las Casas de Justicia.
- DAJ: Dirección de Acceso a la Justicia.
- SAJ: Subsecretaría de Acceso a la Justicia.
- SDJ: Sistema Distrital de Justicia.
- SDSCJ: Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- SLJ: Sistema Local de Justicia.
- SD-SLJ: Sistema Distrital y Sistemas Locales de Justicia.
- UMC: Unidad de Mediación y Conciliación.

**Definiciones:**

**Centro de Recepción e Información.** Grupo de profesionales de la DAJ que orienta, asesora y direcciona a los usuarios que asisten a estos equipamientos, 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.


 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-2
	<b>Documento:</b>	<b>Mediación Profesional en el Marco del SDJ</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	16/08/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 4 de 12
			<b>17/09/219</b>	

**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.

**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.


	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-2
	<b>Documento:</b>	<b>Mediación Profesional en el Marco del SDJ</b>	<b>Versión:</b>	2
			<b>Fecha Aprobación:</b>	16/08/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 5 de 12
			17/09/219	

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 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, 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, psicocial 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.
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.
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.
10. Todas las acciones desarrolladas (orientación, remisión y atención) deberán diligenciarse en los aplicativos establecidos por la SDSCJ.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-2
			<b>Versión:</b>	2
			<b>Fecha Aprobación:</b>	16/08/2018
	<b>Documento:</b>	<b>Mediación Profesional en el Marco del SDJ</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 6 de 12
			17/09/219	

PARAMETROS 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	Invitación a Mediación F-AJ-386	¿Acuden las partes a la audiencia programada?	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. SÍ: Pasar a la actividad 6 NO: Pasar a la actividad 2	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo	Revisar el Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto - F-AJ-380 para verificar asistencia de las partes e	Registro SUME Certificado de Asistencia F-AJ-382 Constancia de Inasistencia F-AJ-384

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-2
	<b>Documento:</b>	<b>Mediación Profesional en el Marco del SDJ</b>	<b>Versión:</b>	2
			<b>Fecha Aprobación:</b>	16/08/2018
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	17/09/2019
			Página 7 de 12	

						historial del caso.	
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		
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		Constancia de Inasistencia F-AJ-384
4		Registrar inasistencia parcial	Registrar la no asistencia de una de las partes, generar constancia de inasistencia y certificado de asistencia.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar administrativo		Constancia de Inasistencia F-AJ-384



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

Proceso:

Acceso y Fortalecimiento a la  
Justicia

Código:

PD-AJ-2

Versión:

2

Fecha Aprobación:

16/08/2018

Documento:

Mediación Profesional en el Marco  
del SDJ


Fecha de Vigencia:

17/09/2019


Página 8 de 12

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	Registro de Asistencia	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.	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		
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 14	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional		



 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-2
			<b>Versión:</b>	2
			<b>Fecha Aprobación:</b>	16/08/2018
	<b>Documento:</b>	<b>Mediación Profesional en el Marco del SDJ</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 9 de 12
			<b>17/09/219</b>	

9	Formato de Acogida y Caracterización del Conflicto - F-AJ-380	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
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.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional	Verificar que las partes firmen el Acta de Mediación Profesional F-AJ-381.	Acta de Mediación Profesional F-AJ-381 firmada por las partes.
11		¿Se requiere nueva audiencia de mediación?	SÍ: Pasar a la actividad 12 NO: Pasar a la actividad 13	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional	Aceptación de los usuarios	
12	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

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Acceso y Fortalecimiento a la Justicia</b>	<b>Código:</b>	PD-AJ-2
			<b>Versión:</b>	2
			<b>Fecha Aprobación:</b>	16/08/2018
	<b>Documento:</b>	<b>Mediación Profesional en el Marco del SDJ</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 10 de 12
			17/09/2019	

13	Acta de Mediación Profesional F-AJ-381 firmada por las partes.	Diligenciar formato de Encuesta de Satisfacción del Usuario	Invitar a las partes a diligenciar la Encuesta de Satisfacción del Usuario que tiene como propósito recibir una retroalimentación del servicio ofrecido a la ciudadanía.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional		Encuesta de Satisfacción del Usuario Unidad de Mediación y Conciliación F-AJ-385 firmada por los usuarios.
14		Organizar documentación y registrar información.	Organizar los documentos que soportan la atención brindada y registrar la información del caso en el sistema de información.	Dirección de Acceso a la Justicia	Profesional Auxiliar Administrativo		Cierre

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
ELABORO		REVISO
		APROBO



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

**Proceso:**

**Acceso y Fortalecimiento a la  
Justicia**

**Código:**

PD-AJ-2

**Versión:**

2

**Fecha Aprobación:**

16/08/2018

**Documento:**

**Mediación Profesional en el Marco  
del SDJ**

**Fecha de Vigencia:**

17/09/219

Página 11 de 12

<p><b>NOMBRES</b></p>	<p>María Clara Rodríguez Mónica Rueda Oscar Martínez <i>Oscar Martínez</i> Atahualpa Gutiérrez Marcela Quevedo Martha Benavides Jhonatan González Álvaro Salazar Alberto Ricaurte Diana Sánchez <i>Diana Sánchez</i> Amanda Galindo Enith del Rosario Ruiz Angelica María Pardo Claudia Zambrano Martha Urrea  Carolina Catumba Julieth García Omar Castelblanco</p>	<p>Verónica Urdaneta Silva</p>	<p>Alejandro Peláez Rojas</p>
<p><b>CARGOS</b></p>	<p>Funcionarios Contratistas</p>	<p>Directora de Acceso a la Justicia</p>	<p>Subsecretario de Acceso a la Justicia</p>
<p><b>FIRMAS</b></p>	<p><i>[Handwritten signatures]</i></p>	<p><i>veronica</i></p>	<p><i>[Handwritten signature]</i></p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

Proceso:

Acceso y Fortalecimiento a la  
Justicia

Código:

PD-AJ-2

Versión:

2

Fecha Aprobación:

16/08/2018

Documento:

Mediación Profesional en el Marco  
del SDJ

Fecha de Vigencia:

17/09/219

Página 12 de 12

Angela María Pardo Parra ~~SP~~

*Coordinadora*

Julieth Johana Corrales Lopez

Omar Castelblanco

Mónica Rueda Q

\* Mariana Iván Baquero

*Asesora Jurídica*

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*