



## CAJA DE HERRAMIENTAS

MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"



Material de apoyo para los implementadores

## MÓDULO 2

Implementación-Mediación Comunitaria



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA

El presente documento contiene el material de apoyo para los implementadores, que incluye las recomendaciones relacionadas con las estrategias de estrategias de política pública, medidas administrativas y sugerencias sobre financiación para la adecuada implementación de la Mediación Comunitaria en su municipio.

## TABLA DE CONTENIDO

|           |   |          |
|-----------|---|----------|
| <b>1.</b> | <b>INTRODUCCIÓN</b>   | <b>1</b> |
| <b>2.</b> | <b>RECOMENDACIONES</b>  | <b>2</b> |
|           | 2.1. Impactos esperados de la mediación comunitaria.  |          |
|           | 2.2. Principios de la mediación comunitaria entorno a la política pública.                      |          |
|           | 2.3. Elementos fundamentales en relación con la gobernabilidad y la administración de justicia. |          |
|           | 2.4. Garantía de los Derechos Humanos, justicia accesible y oportuna en Colombia.               |          |
| <b>3.</b> | <b>ACCIONES PROPUESTAS PARA LA DINAMIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA</b>                     | <b>4</b> |
|           | 3.1. Para la implementación de la figura.   |          |
|           | 3.2. Para el fomento de la mediación comunitaria.   |          |
|           | 3.3. Para su sostenibilidad.  |          |

|             |  |
|-------------|--|
| 1. ANUC.    | Asociación Nacional de Usuarios Campesinos.  |
| 2. APB.     | Aprendizaje basado en problemas (siglas en inglés).  |
| 3. AT.      | Análisis Transaccional.  |
| 4. CAVIF.   | Centros de Atención a la Violencia Intrafamiliar.  |
| 5. CLJ.     | Comités Locales de Justicia.   |
| 6. CNMH.    | Centro Nacional de Memoria Histórica.  |
| 7. CP.      | Código Penal.  |
| 8. CST.     | Código Sustantivo del Trabajo.   |
| 9. CTI.     | Cuerpo Técnico de Investigación.   |
| 10. DMASC.  | Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y del Derecho.  |
| 11. DNP.    | Departamento Nacional de Planeación.   |
| 12. ICBF.   | Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.  |
| 13. INMLCF. | Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.  |
| 14. JAC.    | Juntas de Acción Comunal.  |
| 15. LGBT.   | Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero.  |
| 16. MCI.    | Mediación de Conflictos Interculturales.   |
| 17. MEN.    | Ministerio de Educación Nacional.  |
| 18. MJD.    | Ministerio de Justicia y del Derecho.  |
| 19. MRC.    | Métodos de Resolución de Conflictos. En el documento puede encontrar, indistintamente y como sinónimo de MRC, otras siglas, tales como, Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, MASC o MARC, Mecanismos Autocompositivos de Resolución de Conflictos. |
| 20. OIT.    | Organización Internacional del Trabajo.  |
| 21. ONG.    | Organización No Gubernamental.   |
| 22. OSC     | Organizaciones de la Sociedad Civil.   |
| 23. PACE.   | Punto de Atención de Conciliación en Equidad.  |
| 24. PDET.   | Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial.   |
| 25. PMTR.   | Pactos Municipales para la Transformación Regional.  |
| 26. PNUD.   | Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.  |
| 27. RAI.    | Ruta de Atención Integral.   |
| 28. SAU.    | Salas de Atención al Usuario.  |
| 29. SICAAC. | Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición.   |
| 30. SLJ.    | Sistemas Locales de Justicia.  |
| 31. SUTU.   | Su Turno.  |
| 32. TIC.    | Tecnología de la Información y la Comunicación.  |

# 1 ▶▶

## RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

### 1. INTRODUCCIÓN

En este documento se presentan las recomendaciones sugeridas para llevar a cabo por parte de la institucionalidad pública y privada, de orden local y nacional; así como por las Juntas de Acción Comunal y las diferentes organizaciones sociales presentes en los territorios, la implementación, fomento y sostenibilidad de la figura de la Mediación Comunitaria, en el marco de la ejecución de la Caja de Herramientas.

## 2. RECOMENDACIONES

A continuación se describen una serie de recomendaciones con el propósito de posicionar la Mediación Comunitaria como Mecanismo de Resolución de Conflictos – MRC, con el ánimo de evidenciar su relevancia en la agenda pública local; de una parte, en aras de su fortalecimiento, con énfasis en el beneficio común a favor de las diferentes comunidades rurales y urbanas, derivados de la prevención y trámite de los conflictos; así como para favorecer la instauración de mecanismos que contribuyan con el fortalecimiento de la cultura del diálogo y la concertación en los territorios beneficiarios de la experiencia.

Lo anterior con fundamento en la Ruta de Implementación descrita en la Guía correspondiente, contenida en esta Caja de Herramientas en MRC.

### 2.1. Impactos esperados de la Mediación Comunitaria

Teniendo en cuenta que uno de los principales desafíos para el trámite de los conflictos y el acceso a la justicia, está asociado con la congestión y demora en la atención de casos por parte de las instituciones responsables de esta tarea, uno de los impactos que generaría la implementación de una política pública para fortalecer la Mediación Comunitaria como MRC, estaría condicionado a la respuesta oportuna frente a las necesidades para agilizar la solución concertada y mediada de los conflictos cotidianos.

Su implementación y desarrollo en los territorios beneficiarios de la experiencia, sin duda se constituye en una oportunidad para tramitar de manera ágil y eficiente los diferentes conflictos familiares, vecinales y comunitarios con la ayuda de un tercero facilitador denominado Mediador Comunitario, favoreciendo implícitamente el acceso a la justicia por parte de las comunidades y a su vez el empoderamiento de la sociedad civil en la prevención y trámite de sus conflictos.

En este orden la Mediación Comunitaria tiene la oportunidad de generar un impacto en la sociedad, frente a la real garantía del Derecho fundamental de Acceso a la Justicia, consagrado en el artículo 229 de la Constitución Política.

Desde esta perspectiva puede afirmarse que el verdadero horizonte de sentido de la Mediación Comunitaria, al involucrar a las partes en los procesos de concertación, negociación y construcción del acuerdo, garantiza además de la satisfacción de sus intereses, la movilización e instauración de nuevas prácticas en torno a la gestión de los conflictos, culturalmente mediada por prácticas de abordaje asociadas a la respuesta violenta frente a los mismos y a la misma eliminación de sus causas y del otro para eliminar los conflictos.

### 2.2. Principios de la Mediación Comunitaria en torno a la Política Pública

Como ha venido siendo afirmado, la Mediación Comunitaria es un mecanismo a través del cual las comunidades pueden transformar sus conflictos de convivencia desde sus prácticas comunitarias y favorecer nuevas realidades en el marco de escenarios de convivencia y construcción de paz.



Con fundamento en esta premisa, el acceso a la justicia como derecho fundamental, coadyuva a la garantía de otros derechos, tanto individuales como colectivos. En el proceso de garantizar todo este conjunto de libertades, el Estado Social de Derecho se fortalece y legitima, a la vez que logra promover los impactos en la gestión de la institucionalidad responsable de la garantía de derechos fundamentales, relacionados con la paz, el acceso a la justicia y por ende del desmonte de la cultura de la violencia y la respuesta confrontativa frente a los conflictos.

Todo lo anterior cuenta con un valor agregado, en la medida en que al ser la Mediación Comunitaria un MRC basado en la participación directa y legítimas de las partes, se abren nuevos escenarios para el fortalecimiento de la ciudadanía y su ejercicio pleno, partiendo de las fortalezas existentes al interior de las comunidades, en aras de promover y promover la gobernabilidad y la gobernanza locales .

### 2.3. Elementos fundamentales en relación con la gobernabilidad y la administración de justicia

Es fundamental tomar en cuenta algunos elementos que las instituciones públicas y privadas deben considerar al momento de generar procesos de sensibilización, implementación y fortalecimiento en relación con la Mediación Comunitaria. A continuación, se relacionan algunos de ellos:

- La administración pública se rige en su actuar por medio de principios del orden constitucional, recogidos entre otros en la función administrativa, la cual “está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”<sup>1</sup> . En este sentido, y conforme a lo establecido en la Constitución política, todas las autoridades administrativas, haciendo referencia a los poderes públicos, debe partir de la coordinación de acciones para el óptimo cumplimiento de los fines del Estado.
- En cuanto a la administración de justicia, es importante recordar que ésta es concebida como un Derecho Fundamental consagrado en la misma Constitución Política, no solo al interior de ordenamiento nacional, sino también desde múltiples instrumentos jurídicos internacionales, introducidos en el país.

### 2.4. Garantía de los Derechos humanos, justicia accesible y oportuna en Colombia

Es un punto de partida para el actual gobierno nacional que la construcción de la paz por todos y para todos los colombianos, se basa en la cultura de legalidad que tiene como premisa esencial que la seguridad y la justicia van de la mano para garantizar el respeto y la aplicación de la ley, cuya base fundamental está en el imperio de la misma.

Desde esta perspectiva la construcción de un Pacto por la Paz se basa en el desarrollo y fortalecimiento de una cultura de la legalidad que privilegie el acceso a la justicia y ga-

1 Artículo 209. Constitución Política de Colombia. 1991

rantice la seguridad de todos los ciudadanos, a partir de las condiciones propias de cada región y propiciando la actuación articulada de los operadores y administradores de justicia, así como impulsando el uso de los métodos de resolución de conflictos.<sup>2</sup>

En su Plan de Desarrollo 2018-2022, “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, el Gobierno nacional propone un “Pacto por la Legalidad” el cual llevará a cabo acciones para fortalecer la institucionalidad, dando cabida a que la sociedad utilice el diálogo como base para la implementación de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos y el fortalecimiento de la convivencia ciudadana.

En este contexto resulta relevante destacar la necesidad de fortalecer Mecanismos de Resolución de Conflictos que visibilicen la presencia y apoyo institucional en las áreas rurales y urbanas del país con el propósito de vincular acciones de política pública que mitiguen las evidentes realidades de frágiles respecto de la ausencia de respuestas concertadas frente a los conflictos y la violencia cotidiana.

### 3. ACCIONES PROPUESTAS PARA LA DINAMIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

Teniendo en cuenta el anterior contexto a continuación, se relacionan algunas recomendaciones frente al uso de la figura de la Mediación Comunitaria dirigidas a los implementadores, teniendo en cuenta de manera especial que este mecanismo no se agota en la formación e Mediadores Comunitarios, sino que privilegia a desconstrucción de una cultura de la violencia a favor de la concertación y el diálogo.

4

#### 3.1. Para la Implementación de la figura

- Se sugiere promover de manera articulada con autoridades del orden departamental o nacional, campañas de formación y sensibilización en Mediación Comunitaria, como estrategia de visibilización de los MRC y parte de las respuestas estatales frente a la necesidad de acceso a la justicia y la promoción de la convivencia pacífica.
- Es preciso articular con el Gobierno Nacional campañas, jornadas y/o eventos con la institucionalidad pública y privada local, para favorecer la socialización de la Mediación Comunitaria, su promoción y sensibilización frente a los beneficios derivados del uso de esta figura. Un escenario ideal en los municipios lo constituyen el Programa Nacional de Casas de Justicia, de Justicia en Equidad y los Centros de Convivencia; a la vez que las estrategias de trabajo articulado a cargo de los Sistemas locales de Justicia, en caso de que estos programas y estrategias estén siendo implementados en su municipio.
- Dados las bondades e impacto de la figura, se recomienda que las alcaldías municipales incluyan en el capítulo del componente de Acceso a la justicia y mejoramiento de condiciones de convivencia de los Planes de Desarrollo Municipal programas que permitan viabilizar la puesta en marcha de la Mediación Comunitaria en el nivel local, mediante la asignación de recursos necesarios para las vigencias posteriores.

<sup>2</sup> BASES DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018-2022. Pacto por Colombia. Pacto por la equidad. Gobierno de Colombia. DNP. 2019.



- Adicionalmente se hace necesario definir estrategias de promoción y apoyo a los y las Mediadoras Comunitarias en los Sistemas Locales de Justicia, en aquellos municipios donde se hubiere implementado esta estrategia, como escenario de sinergia y encuentro interinstitucional en torno al acceso a la justicia y la construcción de paz, en el que se construyan estrategias territoriales para fortalecer el trabajo de los participantes, particularmente en las zonas rurales.

### 3.2. Para el fomento de la mediación comunitaria

Para el fomento de la Mediación Comunitaria se precisa sacar provecho de las estrategias y programas, tales como Casas de Justicia, Unidades de mediación, Promotores de paz y convivencia, entre otras posibilidades que existientes a favor de la la promoción y fomento de una cultura de sostenibilidad del MRC.

### 3.3. Para su sostenibilidad

- Se precisa la búsqueda y consolidación de alianzas con actores clave tanto institucionales, sociales, comunitarios, y especialmente con los Sistemas de Justicia Local, que permitan la identificación en los territorios de contextos idóneos para la implementación, puesta en marcha y trabajo mancomunado a favor de la sostenibilidad de la Mediación Comunitaria.
- Un aspecto de vital importancia lo constituyen los recursos dispuestos por los entes territoriales para la ejecución de este tipo de programas y proyectos, los cuales si bien pueden derivarse de regalías, presupuestos y proyectos de inversión para la implementación de políticas públicas, en donde los municipios estén involucrados; igualmente es preciso contemplar un actor clave para el desarrollo y fortalecimiento de estos procesos, como lo son los gremios empresariales y de comerciantes, a quienes sin duda les favorece, tanto en el marco de su responsabilidad social apoyar estas iniciativas, como en función de su interés primordial en torno a la convivencia en los territorios y comunidades en que interactúan.
- Cabe anotar que en materia presupuestal es preciso contemplar en los proyectos de inversión que contengan medidas o metas relacionadas con convivencia, seguridad ciudadana o acceso a la justicia, acciones que den cumplimiento al propósito de su garantía y fortalecimiento.
- Desde el punto de vista de la sostenibilidad, es posible en cuenta que algunos miembros de la cooperación internacional llevan a cabo en el país proyectos e iniciativas que pueden ser compatibles con el funcionamiento de la Mediación Comunitaria en los territorios, razón por la cual estos se constituyen en actores con los que se podría procurar una interlocución en procura del apalancamiento de este tipo de iniciativas.
- Otro escenario posible que permite promover la sostenibilidad, lo constituyen la expedición de actos administrativos donde se formalice la implementación de la Mediación Comunitaria en el marco de la Caja de Herramientas en MRC. En esta medida, mediante la tramitación y expedición de un Acuerdo Municipal por parte del Concejo y/o con un Decreto municipal donde se ratifique el uso de la figura en el territorio se asegurará un valioso instrumento para procurar la apropiación de la figura en el municipio con el correspondiente compromiso institucional.



# CAJA DE HERRAMIENTAS

## MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

*"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"*



La realización de este documento fue posible gracias al apoyo del pueblo de Estados Unidos, a través de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos y opiniones expresados en este documento son responsabilidad del Gobierno de Colombia, y no representan las opiniones de USAID o del gobierno de Estados Unidos