



Mediación policial en Colombia



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



FUPAD
FUNDACIÓN PANAMERICANA PARA EL DESARROLLO

Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)

Misión Colombia

www.usaid.gov/es/colombia

Anupama Rajaraman

Directora de USAID Colombia

Jeremiah Carew

Subdirector de USAID Colombia

Robert Rhodes

Director de la Oficina de Construcción de Paz y Gobernabilidad de USAID

Robert Works

Líder de Justicia y Seguridad Ciudadana de la Oficina de Construcción de Paz y Gobernabilidad de USAID

Hernando Sánchez

Especialista en Gestión de Programas de Seguridad Ciudadana y Protección de la Comunidad de USAID

Fundación Panamericana para el Desarrollo (FUPAD)

Carrera 21 No. 164-88 | Bogotá D.C. | Colombia | www.fupad.org

Roberto Obando

Director de país FUPAD Colombia

Joshua Mitrotti Ventura

Director. Somos Comunidad

Alejandro Téllez Rojas

Subdirector Técnico. Somos Comunidad

Angélica Viviana Micán Piñeros

Gerente de Comunicaciones. Somos Comunidad

Coronel (RP) Juan Carlos Nieto Aldana PhD.

Líder de seguridad ciudadana. Somos Comunidad

Nathalie Pabón Ayala

Asesora Líder seguridad ciudadana. Somos Comunidad

Jaidivi Núñez Varón

Consultora en Mediación Policial y Gestión Comunitaria. Somos Comunidad

Andres Mauricio Barco Salazar

Diseño y diagramación

Sara Palacio Gaviria

Correctora de estilo

Policía Nacional de Colombia

Jefatura del Servicio de Policía

Carrera 59 No. 26-21 | Bogotá D.C. | Colombia | www.policia.gov.co

General William René Salamanca Ramírez

Director General Policía Nacional

Brigadier general Nicolás Alejandro

Zapata Restrepo

Subdirector General Policía Nacional

Brigadier general José Luis Ramírez Hinestroza

Jefe Nacional Servicio de Policía

Coronel Sandra Liliana Rodríguez Castro

Subjefe Nacional Servicio de Policía

Coronel Diana Constanza Torres Castellanos

Jefe Oficina de Planeación

Teniente coronel Edwin Javier Olarte Pérez

Jefe Área Servicio de Policía

Mayor Hugo Armando Jiménez Guerrero

Coordinador Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana

Subintendente Luis Fernando León León

Responsable Direccionamiento Mediación Policial

Subintendente Dairon Yair Cabra Benítez

Responsable Direccionamiento Mediación Policial

Disclaimer

Esta publicación fue posible gracias al apoyo generoso del pueblo de los Estados Unidos, a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de esta publicación es responsabilidad de FUPAD y del autor (es) y no necesariamente refleja el punto de vista de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.

Contenido

Página

| | |
|---------------------------|----------|
| Introducción | 9 |
|---------------------------|----------|

Capítulo 01

| | |
|--|-----------|
| El ser humano y el servicio de policía | 11 |
|--|-----------|

- 1.1 Fundamentos institucionales del servicio policial
- 1.2 El ser de la Policía y el servicio de policía
- 1.3 El diálogo: factor de transformación del servicio policial

Capítulo 02

| | |
|--|-----------|
| Las «puertas» de la justicia y la solución de los conflictos | 20 |
|--|-----------|

Capítulo 03

| | |
|------------------------------------|-----------|
| Concepciones de la mediación | 28 |
|------------------------------------|-----------|

- 3.1 La mediación como Método Alternativo de Solución de Conflictos (MASC)
- 3.2 Diferencias entre mediación y mediación policial

Capítulo 04

| | |
|--|-----------|
| La mediación policial como medio inmaterial de policía en Colombia | 34 |
|--|-----------|

- 4.1 Trayectoria histórica de la mediación policial en Colombia
- 4.2 Marco normativo de la mediación policial
- 4.3 Solución de conflictos de convivencia relacionados con la Ley 1801 de 2016

Capítulo 05

| | |
|---|-----------|
| Enfoque y principios de la mediación policial | 40 |
|---|-----------|

- 5.1 Enfoque transformativo de la mediación policial
- 5.2 Principios de la mediación policial

Capítulo 06

| | |
|--|-----------|
| Competencias y habilidades para la aplicación de la mediación policial | 46 |
|--|-----------|

6.1 Competencias de aprendizaje para el ejercicio de la mediación policial

6.2 Habilidades según las competencias de aprendizaje

6.2.1 Habilidades asociadas al ser

6.2.2 Habilidades asociadas al saber

6.2.3 Habilidades asociadas al saber hacer en la mediación policial

6.2.4 Habilidades asociadas al saber estar

Capítulo 07

| | |
|---|-----------|
| Importancia de la Mediación Policial en el servicio de policía..... | 65 |
|---|-----------|

Capítulo 08

| | |
|--|-----------|
| Dimensiones múltiples de los conflictos comunitarios | 70 |
|--|-----------|

8.1 Dimensiones múltiples de los conflictos comunitarios

8.2 Técnicas de resolución de conflictos

| | |
|-----------------------|-----------|
| Glosario | 83 |
|-----------------------|-----------|

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| Lista de referencias | 84 |
|-----------------------------------|-----------|

Ministerio de Defensa Nacional
Policía Nacional
Dirección General



Introducción

En la dinámica interaccional del ser humano pueden surgir conflictos de convivencia que, al no abordarse estratégicamente tiene consecuencias negativas e impredecibles que el servicio de policía orientado a las personas y a los territorios en su misionalidad ha de atender en su misionalidad. Es por esto que la Policía Nacional de Colombia ha venido trabajando para que la sociedad abandone la imagen de una policía autoritaria y penalizadora por una, más accesible y cercana a la sociedad, donde la prestación del servicio contribuya al mejoramiento de la calidad de vida en comunidad a través de la transformación de los comportamientos contrarios a la de convivencia y de la seguridad que la afectan.

En este sentido, el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (CNCCC), otorga un instrumento para la actividad de policía, que tiene como propósito lograr una mayor proximidad con la ciudadanía a través del medio de policía denominado mediación policial. Dada la relevancia de este instrumento de policía, la Jefatura Nacional del servicio de Policía (JESEP) presenta el documento de mediación policial en Colombia, el cual tiene como propósito orientar el actuar del policía en su labor preventiva, sensibilizar frente al aprovechamiento del potencial pedagógico que tiene el diálogo para la transformación de las relaciones entre las ciudadanas y ciudadanos, frente a los comportamientos contrarios a la convivencia, y fortalecer el perfil profesional del policía en aras de perfeccionar un relacionamiento positivo y proactivo entre la comunidad y la Policía a favor del servicio policial.

El documento se estructura desde el abordaje de los aspectos conceptuales y características del ser humano y el servicio de policía, así como de una noción de puertas de justicia y de la oferta existente de solución de conflictos en el territorio nacional; para luego enfocarse en la mediación en sus múltiples perspectivas y, en especial, como medio inmaterial de policía en Colombia desde los principios, atributos y operacionalización de la mediación policial y respetando los protocolos de actuación del servicio policial.

Capítulo

01



El ser humano y el servicio de policía

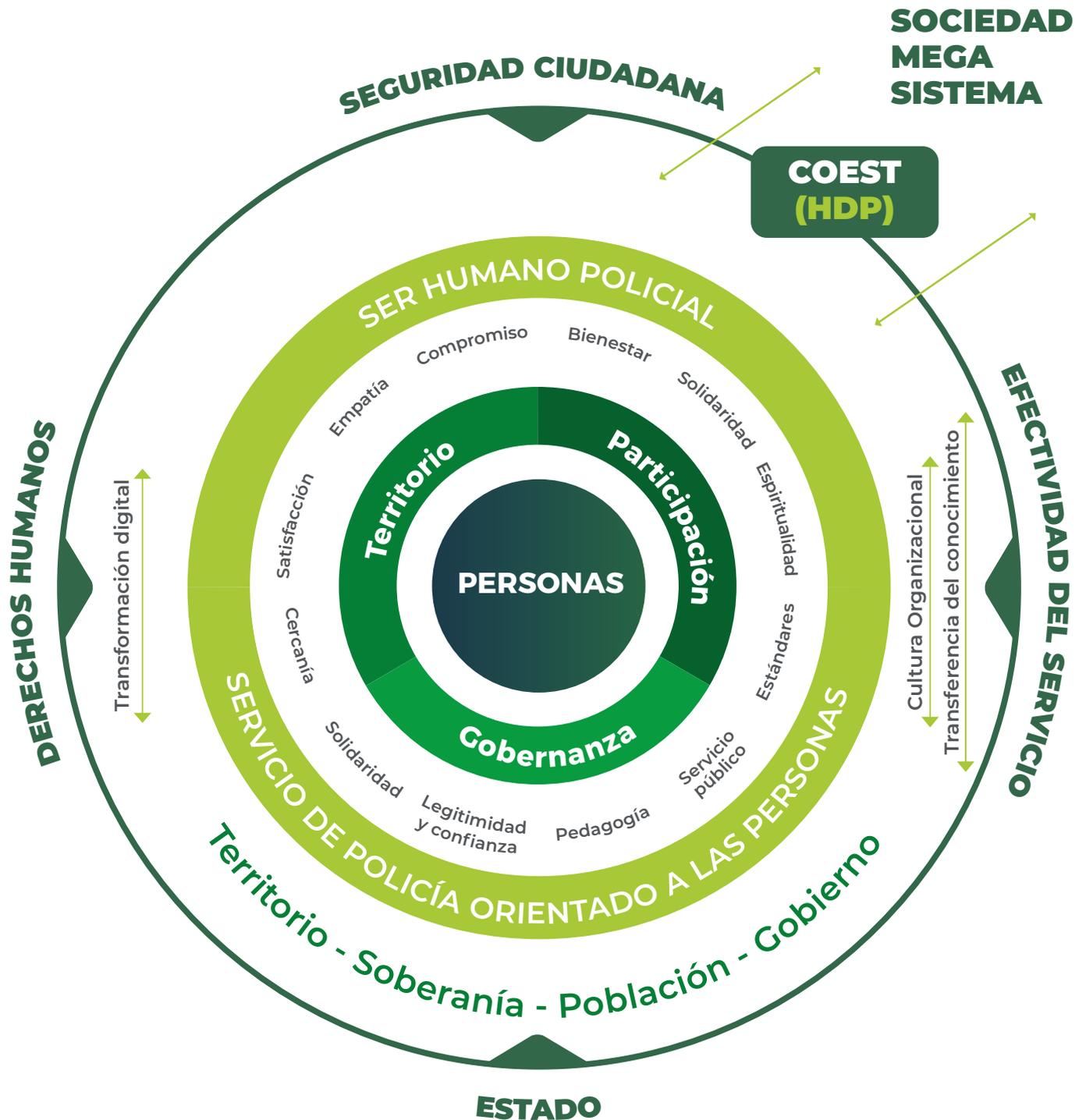
El ser humano y el servicio de policía

1.1 Fundamentos institucionales del servicio policial

Durante su existencia, la Policía Nacional de Colombia ha adecuado sus estrategias en función de las necesidades y exigencias en materia de seguridad y convivencia, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares bajo el apego a las leyes. Con ese propósito, actualmente se encuentra implementando la estrategia denominada Proceso de Transformación Integral + Humano, en el que se prioriza al ser humano como «sujeto de derechos a partir de dos enfoques de actuación: ser humano Policía y un servicio de policía orientado a las personas y a los territorios, los cuales orientan la transformación policial desde cuatro dimensiones: seguridad humana, derechos humanos, efectividad del servicio de policía y el Estado».

En tal sentido, la Policía Nacional se encuentra desarrollando una hoja de ruta que articula la transformación digital, la cultura institucional, la transferencia de conocimiento, las comunicaciones estratégicas y los diálogos constantes con la comunidad desde una mirada territorial, diferencial e incluyente.

La transformación de la Institución se concibe desde un modelo sistémico definido como «Un conjunto de partes interesadas (miembros de la comunidad – organizados y no organizados–; sectores privados e institucionales y autoridades –políticas, administrativas y judiciales–). Y en los niveles nacional, regional y local, en el que la institución es requerida para brindar respuestas desde su misionalidad constitucional». Desde esta perspectiva el servicio policial con visión humanista, plantea la conexión y construcción de vínculos con la comunidad, ejecutando todas sus capacidades, fortalezas, el sentido de pertenencia, la vocación y la razón de servir en la medida en la que la Institución sea un referente de cambio social y de resolución de conflictos de convivencia, para lo cual se adoptan directrices y estrategias, tácticas operacionales del talento humano de la Policía Nacional conforme a su servicio a la comunidad.



Fuente: Oficina de Planeación, Policía Nacional (2022) Documento TP+Humana (pag.7)

Se trata entonces, de un servicio de policía que responda a la capacidad de reflexión, indagación y razonamiento, en el que se privilegie el respeto a la dignidad humana, el ejercicio de la libertad responsable, la firme convicción de actuar con base a principios y valores, respeto por la diversidad, la solidaridad, la tolerancia y la justicia.

Los valores que guían el servicio policial responden a una actuación de acuerdo con principios éticos, respetando la dignidad humana, la integridad, la justicia, la imparcialidad y el respeto por los derechos humanos y la Ley. Conlleva también la responsabilidad que implica cumplir con los deberes y obligaciones, y rendir cuentas por su desempeño ante la institución y la sociedad y la vocación de servicio, que lleva a que se asuma la profesión y la ocupación de policía como proyecto de vida, para desempeñarse con convicción y ejemplo dando significado a ser policía.

1.2 El ser de la Policía y el servicio de policía

La complejidad de las relaciones, así como la de los conflictos de convivencia muestra la importancia de una mirada al interior del **ser** del funcionario policial. Esto significa, el reconocimiento de las singularidades y particularidades de los estilos personales, el carácter, la personalidad y las respuestas adaptativas a los cambios que los entornos le demandan en el servicio de policía.

Desde este contexto, la Policía Nacional aborda el nivel personal y en particular, la actuación como miembro de un equipo de trabajo misional y el nivel de relacionamiento con la comunidad. El trabajo policial es considerado una profesión de alto estrés debido a que el personal uniformado de la Policía Nacional, está expuesto a situaciones de violencia o de alto riesgo que afectan su salud mental, su bienestar emocional, psicológico y social, lo que demanda el uso de recursos emocionales y cognitivos para ejercer la autoridad en el cumplimiento de la Ley, contribuyendo a la gestión de los conflictos de convivencia o al restablecimiento del orden y la armonía entre los ciudadanos.

Se deduce de lo anterior que el ejercicio de la labor policial es una profesión de alta responsabilidad frente al rol que ejerce en las comunidades, lo que sumado a las expectativas e incertidumbres de su proyección profesional y las demandas de su entorno familiar, son fuente de tensiones que pueden ahondar aún más las condiciones de vulnerabilidad física.

Así, entonces, el ser de la policía responde a la esencia de la policía como institución que incluye aspectos tales como la misión, los valores, la ética y el compromiso con la seguridad pública y el orden social.

A su vez, el servicio de policía, se refiere a la actividad y funciones que realiza la policía como servicio público incluyendo la protección de la vida y propiedad de las y los ciudadanos, la prevención del crimen, la investigación de delitos, el mantenimiento del orden público y la asistencia en situaciones de emergencia. El servicio de policía implica la aplicación de la ley de manera justa y equitativa, así como la colaboración con la comunidad para promover la seguridad y el bienestar en general.



¡Recuerde!

La mediación policial ha de contar con atributos y competencias específicas que permitan responder de manera efectiva a los conflictos de convivencia.

Por tal razón, los procesos de formación en mediación policial fortalecen las siguientes competencias del aprendizaje:



Del ser. Traducido en los valores, rasgos de personalidad, actitudes e intereses que debe poseer el integrante de la institución de la policía desde una perspectiva ética en su rol de servidor público.



Del saber. Atiende a la dimensión cognitiva y de los conocimientos indispensables para aplicar la mediación policial y aprovechar la experiencia adquirida a través del servicio policial



Del saber hacer. Corresponde a la aplicación de habilidades, aptitudes, destrezas y técnicas específicas para construir acuerdos frente a los conflictos de convivencia.



Del saber estar. Refiere al conjunto de habilidades para aplicar el medio inmaterial de la mediación policial haciendo uso de su experiencia y conocimientos considerando las demandas del entorno comunitario frente a los conflictos de convivencia.

Capacidades de autorregulación emocional

Corresponden a la valoración y la confianza en uno mismo, a la capacidad de experimentar la empatía, entendida como la habilidad de sintonizar e implicarse con las necesidades de los demás. Se ubican aquí, las habilidades sociales como establecer contacto, generar vínculos, resolver los dilemas de la interacción y se constituyen en claves de adaptación territorial que, sumadas a la capacidad técnica, son fundamentales para gestionar los conflictos de convivencia.

En este contexto, Camacho, Aguirre y Cáceres (2016), ubican características psicosociales asociadas al perfil del policía como mediador en Colombia, identificando «la conciencia de uno mismo, considerada como la principal condición que ha de estar presente en el policía mediador, seguida la empatía, entendida como la capacidad para comprender las emociones de las otras personas y sus percepciones frente a una situación específica» (p. 190).

A partir de una alianza estratégica celebrada entre el SENA y la Policía Nacional en la que se ratifica la visión humanista que busca fortalecer las competencias emocionales e interaccionales a favor del manejo adecuado de los contextos de incertidumbre de seguridad y convivencia que afronta la fuerza de la policía y aquella que le es propia de su vida cotidiana. Por tal razón, el conocimiento de sí mismo apoya el uso de herramientas para la construcción de consensos, el impulso de escenarios de resiliencia y apoya el incremento de niveles de autocontrol, la escucha activa, entre otras, requeridas en los contextos de la vida personal y del servicio de policía».

Capacidades de relaciones funcionales y positivas

Existe una necesidad imperiosa de avanzar aún más en el desarrollo de la capacidad para establecer relaciones interpersonales basadas en una comunicación asertiva, procesos de cooperación y construcción de significado. Es fundamental que el personal uniformado de la policía desarrolle relaciones interpersonales efectivas mediante una comunicación clara, procesos cooperativos y relaciones armoniosas. Esto tiene como objetivo favorecer una mejor interacción grupal y promover tanto el crecimiento personal como la integración exitosa dentro de la institución de la Policía Nacional.

Las capacidades de relaciones funcionales y positivas permiten a los policías establecer una comunicación más efectiva y colaborativa con los ciudadanos. Esto facilita la resolución de conflictos y la toma de decisiones, promoviendo una mayor comprensión y respeto mutuo. Es por ello que la Policía Nacional se esfuerza por fortalecer la confianza y la legitimidad institucional a través de la creación de espacios de participación ciudadana.

Estos espacios permiten a los ciudadanos interactuar con los policías y participar en la formulación de políticas y estrategias, lo que aumenta la transparencia y la responsabilidad de la institución.”

El desarrollo de habilidades interpersonales es crucial para que los policías puedan interactuar de manera efectiva con la comunidad. Estas habilidades incluyen la empatía, la escucha activa y la capacidad de resolver conflictos de manera pacífica y justa.

Las capacidades de relaciones funcionales y positivas también se traducen en una mejora continua del servicio de policía. La Policía Nacional se enfoca en la innovación y la mejora de procesos para ofrecer un servicio más eficiente y efectivo, lo que contribuye a una mayor satisfacción ciudadana.



Pistas para la acción

Aquí cobra importancia el conjunto de destrezas asociadas a la comunicación y los niveles de acercamiento o separación a los demás. Se trata de un proceso bilateral, un circuito en el cual interactúan los individuos a través de un conjunto de signos y símbolos convencionales.

Es también, una experiencia de sobrecarga cuando se presentan desacuerdos, malentendidos, confusión. Todos estos aspectos confluyen y afectan la dinámica relacional de quienes son confrontados por un conflicto de convivencia. Se confirma que el relacionamiento armónico favorece el logro de metas, la interacción en grupo, la reflexión crítica y el proceso de individuación como persona e integrante de la institución de la Policía Nacional.

1.3 El diálogo: factor de transformación del servicio policial

Un adecuado acercamiento a la comunidad es fundamental para tener un diálogo que genere confianza y legitimidad institucional, razón por la cual, en el marco del proceso de transformación y fortalecimiento de la Policía Nacional como institución para el servicio de la ciudadanía se ha previsto privilegiar «la conversación sobre el debate, a partir de una escucha activa y un uso de la palabra con el fin de consolidar el aporte y la retroalimentación al servicio de policía».



¡Recuerde!

En el ejercicio de la mediación policial, el personal uniformado de la Policía Nacional actúa como facilitador entre las partes en conflicto, para que, por medio del diálogo, expongan sus diferencias y planteen alternativas de solución que permitan generar acuerdos mutuos de forma voluntaria, y evitar así la exacerbación del conflicto.

Una lectura de lo territorial

Para los procesos de implementación de la mediación policial el territorio debe entenderse como un conjunto de sistemas en el que confluyen múltiples actores, con propósitos individuales e intereses diversos y ha de apoyarse a través de la solución de los comportamientos contrarios a la convivencia propiciando una identidad colectiva y un sentido de pertenencia del territorio. En consecuencia, toda actuación de la Policía Nacional en materia de seguridad y convivencia demanda la incorporación de herramientas, conceptos y prácticas que reconozcan las particularidades y contextos propios de cada territorio.

Esta perspectiva, reconoce la importancia de implementar la mediación policial coherente con la visión territorial que han configurado distintos actores y sus dinámicas (pasadas y presentes); implica, además el análisis sistemático de las particularidades de cada comunidad como elemento estructurador y de implementación del medio de policía de la mediación.



¡Recuerde!

El Estado colombiano se asume como país pluriétnico y multicultural que reconoce los derechos de los pueblos étnicos.

Esta identidad implica que, el nuevo servicio de policía propicie espacios de encuentro con las autoridades étnicas en donde se puedan exponer las implicaciones de la estrategia comunitaria, la importancia de un trabajo articulado y coordinado en el que construyan acuerdos atendiendo a la cosmovisión de los actores sociales y de las organizaciones de base comunitaria.

Dicho reconocimiento plantea particularidades en el relacionamiento de las instituciones del Estado con los pueblos étnicos del país. El primero en materia del reconocimiento de las diversas visiones que tienen los pueblos, del futuro, del «estar bien» relacionadas con la cosmovisión y cosmogonía; lo anterior implica que, la mediación policial dialoga e interactúa con las diferentes comprensiones acerca de lo que es la seguridad y la convivencia.

El segundo elemento está relacionado con las formas propias de organización de los pueblos. En Colombia los pueblos étnicos son sujetos colectivos de derechos, a los que se les reconoce su autonomía para definir sus propias organizaciones

comunitarias, administrativas y políticas y, en el caso de los pueblos indígenas, se reconoce su jurisdicción especial.

Y el tercero, hace referencia a la necesaria articulación y coordinación de las entidades del Estado con las instituciones indígenas, así como el reconocimiento de la consulta previa, libre e informada para las intervenciones en territorios donde habitan los pueblos étnicos.





Las «puertas» de la justicia
y la solución de los conflictos

Las «puertas» de la justicia y la solución de los conflictos

El servidor policial ha de reconocer que en los territorios donde ejerce su servicio, existen puertas o escenarios donde se resuelven las controversias de los ciudadanos. Identificar estos escenarios se torna relevante en los procesos de articulación y concertación a favor de la expansión y fortalecimiento de la mediación policial como medio inmaterial de policía.



Gráfica 01

La interacción de la mediación policial con las puertas de la justicia

La anterior gráfica ilustra los escenarios múltiples de articulación que el mediador policial requiere reconocer, así como los actores de justicia presentes en los contextos donde ejerce su labor como servidor policial. Un primer ámbito de articulación es la puerta formal e institucional de la justicia, representada por la rama judicial del poder público la cual constituye una pieza central en el funcionamiento del Estado, pues está encargada, fundamentalmente, de aplicar las normas para proteger los derechos, el cumplimiento de obligaciones y, en general, de solucionar conflictos para garantizar una convivencia pacífica.

También, se ubica aquí, la puerta de la justicia alternativa donde las personas y profesionales utilizan su cultura, el derecho consuetudinario, las prácticas y creencias propias para resolver los conflictos. Lo que caracteriza a este tipo de justicia es el protagonismo de las partes y la capacidad que estas tengan para tomar decisiones respecto a la resolución de los conflictos. En esta puerta se ubica la conciliación en equidad, la conciliación comunal, la mediación comunitaria y la mediación escolar.





¡Recuerde!

Estas son algunas recomendaciones para la articulación de la Policía Nacional con los operadores de la justicia alternativa:

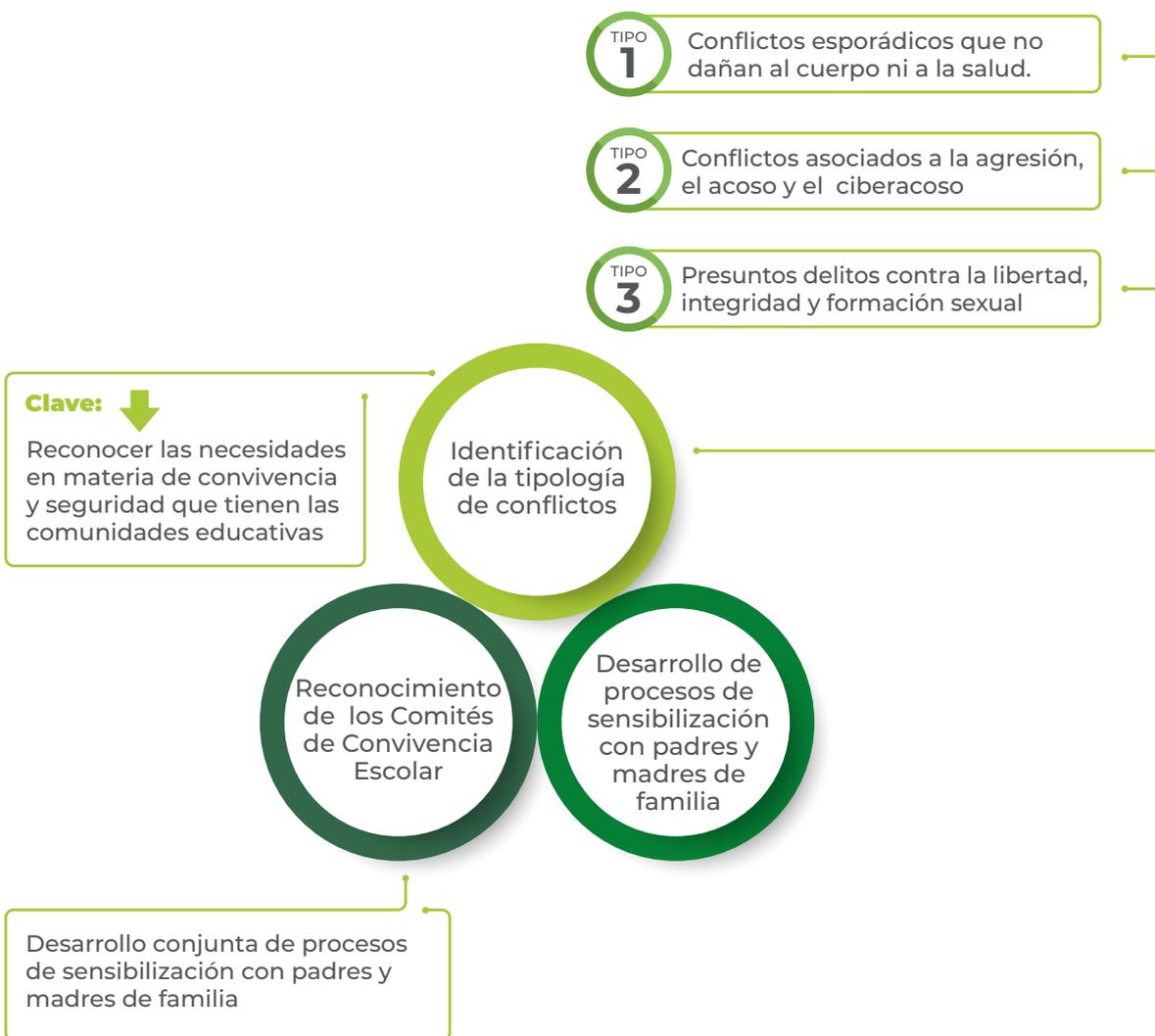
- Para la Policía Nacional es de importancia reconocer el alcance y competencia de las diferentes alternativas que tiene la ciudadanía con figuras tales como la mediación comunitaria y la conciliación en equidad, pues, en algunos asuntos se presentan similitudes con la aplicación con la mediación policial. Por ejemplo, con conflictos asociados a peleas por ruidos que perturban la tranquilidad, por manejo inadecuado de las mascotas, conflictos de convivencia derivados de problemas de linderos o servidumbres, conflictos de convivencia derivados de filtraciones y humedades que afectan las viviendas de los vecinos, invasiones de semovientes o conflictos derivados de la tenencia de animales domésticos, chismes entre los vecinos, conflictos que afecten la convivencia familiar, representados en asuntos verbales y acciones físicas de menor impacto que no constituyan lesiones de tipo físico.
- La implementación de la mediación comunitaria es liderada por un miembro de la comunidad que ejerce el rol de facilitador y quien ha atravesado un proceso de formación para conducir un encuentro con sus vecinos respecto a conflictos que afectan la convivencia de la comunidad. La Policía Nacional puede remitir casos a las y los mediadores comunitarios presentes en el territorio con el propósito de trabajar de manera conjunta la reducción de la conflictividad y mejorar la convivencia en las comunidades.
- Se sugiere que la Policía Nacional identifique prácticas ancestrales de resolución de conflictos (mediación intercultural) con los cuales cada comunidad decide, de forma autónoma, administrar justicia propia ante hechos que considera afectan su convivencia y forma de vida, como la que ejercen los Consejos Comunitarios en departamentos del Pacífico, atendiendo a su cultura, tradiciones y formas de entender lo justo y lo bueno dentro de una escala de valores que privilegia lo colectivo.



¡Recuerde!

La Policía Nacional también se puede articular a la mediación escolar de diferentes maneras con las instituciones educativas.

A través de campañas de prevención de la violencia escolar y afianzamiento de las capacidades de los jóvenes para abordar los conflictos de manera positiva y construir un escenario de remisión oportuna de conflictos de convivencia. En la siguiente gráfica se ilustran las posibilidades de contacto y articulación de la Policía Nacional con las instituciones educativas del país.



De otra parte, los conciliadores en equidad al hacer parte del Sistema de Justicia Local se articulan de manera ágil con la Policía Nacional al derivar casos que son competencia de la mediación policial, definiendo su oportunidad para la prevención del escalamiento de conflictos de convivencia de aquellas comunidades que hacen parte de la priorización de los cuadrantes de seguridad.

Respecto a la justicia ancestral, en la actualidad, la Policía Nacional ha logrado niveles de articulación con las autoridades indígenas, a partir del respeto por la autodeterminación de los pueblos, logrando acciones conjuntas a favor de la prevención de conflictos de convivencia y a favor de prácticas de autocuidado y protección de la vida. Reconocer sus autoridades favorece un contexto colaborativo y de construcción del territorio, de la mano con las comunidades ancestrales presentes en estos lugares del país.





Pregunta

¿Sabes cuáles son los escenarios en los que se puede articular la Policía Nacional?

| Pregunta | Mediación comunitaria | Mediación escolar | Mediación intercultural | Conciliación en derecho | Conciliación en equidad | Justicia ordinaria |
|---------------------------------------|--|---|--|---|--|--|
| ? | | | | | | |
| ¿Quién soluciona el conflicto? | Las partes con ayuda de un mediador comunitario | Los estudiantes con ayuda de una persona denominada mediador juvenil | La comunidad en pleno con la asistencia de sus líderes espirituales | Las partes con la ayuda de un conciliador en derecho | Las partes con ayuda de un conciliador en equidad que tiene el aval de Ministerio de Justicia y la resolución por la máxima autoridad de su territorio | El juez |
| ¿Cómo funciona? | A través de reuniones directas entre las partes | A través de encuentros directos entre estudiantes en conflicto | En función de los acuerdos concertados a través de rituales y ceremonias acordados al interior de la comunidad | A través de audiencias lideradas por un abogado conciliador | A través de audiencias lideradas por un conciliador formado | A través del cumplimiento de etapas procesales |
| ¿Qué conflictos atiende? | Los asuntos permitidos por ley relacionados con el dinero y temas comerciales, asuntos de convivencia comunitaria y familiar y, asuntos penales (lesiones personales que no constituyen delito como chismes y rumores) | Conflictos Tipo 1 (esporádicos que no dañan el cuerpo ni la salud) y, conflictos asociado a la agresión, el acoso y el ciberacoso | Los acordados según la cosmogonía y prácticas ancestrales | Los asuntos transigibles, conciliables y desistibles permitidos por ley | Los asuntos permitidos por ley relacionados con el dinero y temas comerciales, asuntos de convivencia comunitaria y familiar y, asuntos penales (lesiones personales que no constituyen delito como chismes y rumores) | Los asuntos permitidos por la ley en las jurisdicciones civil, agraria, comercial, laboral, familia, penal y administrativa. |

| Pregunta | Mediación comunitaria | Mediación escolar | Mediación intercultural | Conciliación en derecho | Conciliación en equidad | Justicia ordinaria |
|--|---|---|--|--|---|---|
| ? |  |  |  |  |  |  |
| ¿A dónde acude el usuario? | Al lugar acordado por las partes o con el mediador, en un espacio comunitario que puede ser: salón comunal, casa de justicia, iglesia, colegio, etc | El espacio definido en el documento de convivencia por la institución educativa. (Salón, biblioteca, la capilla, entre otros) | En la maloka, espacios comunitarios, entre otros | Centros de conciliación, notarías o entidades públicas | Puntos de atención (PACE), salones comunales, despachos parroquiales, espacios de organizaciones de la sociedad civil | En los juzgados |
| ¿Cómo se hacen los acuerdos? | Orales o escritos a través de Acuerdos de Compromiso | Orales o escritos a través de Acuerdos de Compromiso | En conformidad a las prácticas ancestrales pueden incluir pagos o acciones de reparación | Mediante acta de conciliación en derecho | Mediante acta de conciliación en equidad | Mediante sentencia judicial |
| ¿Qué efectos produce el acuerdo o decisión? | Acuerdo de voluntades por las partes | Acuerdo de voluntades por los estudiantes involucrados | Un aprendizaje colectivo y reparador de toda la comunidad | Tránsito a cosa juzgada y mérito ejecutivo | Tránsito a cosa juzgada y mérito ejecutivo | Tránsito a cosa juzgada y mérito ejecutivo |

Capítulo

03



Concepciones
de la mediación

Concepciones múltiples de la mediación

3.1

La mediación como Método Alternativo de Solución de Conflictos (MASC)

Artículo 73 de la Ley 2220

Nuevo estatuto de conciliación

Modifíquese el artículo 231 de la Ley 1801 de 2016, el cual quedará así:



Artículo 231

Mecanismos alternativos de solución de conflictos de convivencia. Los conflictos relacionados con la convivencia pueden ser objeto de conciliación, o mediación cuando los derechos de las partes en disputa sean de libre disposición, se encuentren dentro del ámbito de la convivencia, no se trate de conductas delictivas o que sean competencia de otras jurisdicciones.

Artículo 75 de la Ley 2220

Nuevo estatuto de conciliación

Modifíquese el artículo 233 de la Ley 1801 de 2016, el cual quedará así:



Artículo 233

Mediación. La mediación permite que el mediador escuche a las personas que se encuentran en situación de conflicto de convivencia y facilite un camino para encontrar una solución equitativa.



Pregunta

¿Cuál es la competencia de la mediación?

Competentes para realizar mediación

Artículo 76 de la Ley 2220

Nuevo estatuto de conciliación

Modifíquese el artículo 234 de la Ley 1801 de 2016, el cual quedará así:



Artículo 234

Conciliadores y mediadores. Para efectos de la presente Ley, además de las autoridades de policía, pueden ser conciliadores o mediadores en el sector urbano o rural, los conciliadores reconocidos como tales por la Ley, siempre que su servicio sea gratuito.

Artículo 77 de la Ley 2220

Adiciónese un artículo 234A en la Ley 1801 de 2016, el cual quedará así:



Artículo 234A, de la Ley 2220

Nuevo estatuto de conciliación

Autoridades competentes para hacer exigibles las actas de conciliación y mediación. Serán competentes para conocer los casos de incumplimiento a las actas suscritas en audiencias de conciliación y mediación de conflictos de convivencia, los inspectores de policía o las autoridades de policía especiales en los casos de su competencia a través del proceso verbal abreviado dispuesto en el artículo 223 de la Ley 1801.

De igual manera, las partes en conflicto podrán acudir al trámite del proceso del verbal abreviado, cuando habiendo presentado la solicitud ante estas autoridades facultadas por la Ley para adelantar audiencia de mediación en asuntos de convivencia, alguna de las partes no se haya presentado a la audiencia o cuando habiéndose presentado las partes y adelantado la audiencia, no se haya llegado a un acuerdo, persistiendo el conflicto de convivencia.



¡Recuerde!

Si como consecuencia de los acuerdos suscritos en las actas de mediación por las partes para solucionar el conflicto de convivencia, surgen obligaciones que son competencia de otras jurisdicciones, dichas obligaciones podrán ser exigidas ante las autoridades correspondientes.

Es necesario señalar que, para la mediación policial en sala, en caso de no acuerdo, debe dejarse constancia en los formatos estipulados y orientar al ciudadano para que este pueda dirimir su conflicto en la entidad o con la autoridad competente. En el procedimiento in situ, en caso de no lograr el acuerdo, éste queda consignado en el formato de convivencia u orden de comparendo y se procede conforme a lo estipulado en el artículo 222, numeral 4 de la Ley 1.801 de 2016.

3.2 Diferencias entre mediación y mediación policial

A continuación, se presentan aspectos conceptuales, la competencia, el alcance de la mediación y de la mediación policial, con el fin de establecer un paralelo que permita comprender los aspectos diferenciales y en común. En esta sección se abordan temas generales de la mediación policial, que en secciones posteriores se desglosarán en sus aspectos normativos, procedimentales y habilidades requeridas para efectuarlos.



Pregunta

¿Cuáles son las diferencias entre mediación como MASC y mediación policial?

Mediación - Art. 233 Ley 1801



Artículo modificado, a partir del 30 de diciembre de 2022, por el artículo 75 de la Ley 2220 de 2022.

La mediación permite que el mediador escuche a las personas que se encuentran en situación de conflicto de convivencia y facilite un camino para encontrar una solución equitativa

Mediación Policial - Art. 154 Ley 1801



Artículo modificado, a partir del 30 de diciembre de 2022, por el artículo 72 de la Ley 2220 de 2022.

PARÁGRAFO 10. De realizarse el acuerdo de mediación policial de que trata este artículo, en atención al motivo de policía in situ quedará plasmado en orden de comparendo o en sala de mediación policial, se dejará constancia de todo lo actuado.

PARÁGRAFO 20. La mediación policial no configura requisito de procedibilidad.

Mediación

En la Ley 1801 de 2016 - Artículo 231, La Medaición está concebida como un Mecanismo Altertativo de Solución de Conflictos.



Mediación Policial

En la Ley 1801 de 2016 - Artículo 149, La Medaición Policial está concebida como un medio de Policía.

Aquellas señaladas en el Artículo 234 de la Ley 1801.



Mediador Policial

El Mediador Policial, es todo personal uniformado de la Policía Nacional

La Mediación tiene previsto un procedimiento en el Artículo 234 de la Ley 1801 de 2016



El procedimiento de Mediación Policial, nace del proceso verbal inmediato, Artículo 222 Ley 1081.

Si como consecuencia de los acuerdos suscritos en las actas de mediación, se generan obligaciones que son competencia de otras jurisdicciones, las mismas, podrán ser exigidas.



Guía para realizar la Mediación Policial en Colombia IPR-GU-0004 Suite visión Empresarial 2017.

En el procedimiento - In situ-, se diligencia en el formato de convivencia u orden de comparendo y para el procedimiento en sala "Módulo de MP". En caso de NO acuerdo, se procede a lo ordenado por el Art. 222 numeral 4. Ley 1801.

Gráfica 03

Diferencias entre mediación como MASC y mediación policial

Es necesario señalar que, para la mediación policial en sala, en caso de no acuerdo, se debe dejar constancia en los formatos estipulados y orientar al ciudadano para que este pueda dirimir su conflicto en la entidad o con la autoridad competente. Para el procedimiento *in situ*, en caso de no lograr el acuerdo, éste queda consignado en el formato de convivencia u orden de comparendo y se procede a lo estipulado en el artículo 222 numeral 4 de la Ley 1 801 de 2016.



¡Recuerde!

En caso de desarrollar el procedimiento en la estación de policía, se debe insertar la actuación en el módulo de mediación policial, de no ser posible utilizar esta herramienta tecnológica, se han de utilizar los formatos estandarizados en la *suite* visión empresarial. En este documento se adjuntan los formatos respectivos.



Capítulo

04



La mediación policial como medio inmaterial de policía en Colombia

La mediación policial como medio inmaterial de policía en Colombia

La mediación policial es un medio inmaterial de policía cuya ejecución es de carácter preventivo y busca establecer condiciones apropiadas para la convivencia. En este sentido, el objetivo fundamental es generar un cambio de percepción del conflicto, acudiendo al diálogo, al respeto, la tolerancia, la cultura ciudadana, con el fin de que los ciudadanos en disputa por intereses propios o colectivos generen acuerdos voluntarios y logren un relacionamiento diferente, que contribuya a la recuperación de vínculos y al goce de la vida en comunidad.

Como mínimo la mediación policial, de acuerdo con las condiciones de tiempo, modo, lugar y tipología de conflicto, tiene como propósito resolver in situ el conflicto debido a la inmediatez en la actuación que realiza el funcionario policial para lograr acuerdos voluntarios entre las partes en conflicto.

Ahora bien, el uso de este medio de policía ha de ser proporcional y razonable, por lo cual se aplicará solo en determinados casos, indicados más adelante. De acuerdo con el principio de necesidad, es posible adoptar otros medios de policía de acuerdo con las circunstancias. Por ello, el Protocolo de mediación policial in situ, relacionado más adelante incorpora en la actuación los medios de policía indicados en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, como lo son el Registro a persona y Traslado para procedimiento policivo.

La mediación policial más allá de un medio inmaterial de policía se constituye en una oportunidad para reestablecer las relaciones humanas y su realidad, a partir de la puesta en común de las personas en disputa, con el fin de evitar que escale el conflicto y en lo posible, restablecer las relaciones mutuas, un aspecto relevante si se tiene en cuenta que, en tiempos de posconflicto, se requieren nuevas formas de relacionamiento de todos los actores sociales e institucionales que preparen a las comunidades hacia alternativas de sociedad pensadas como utópicas.

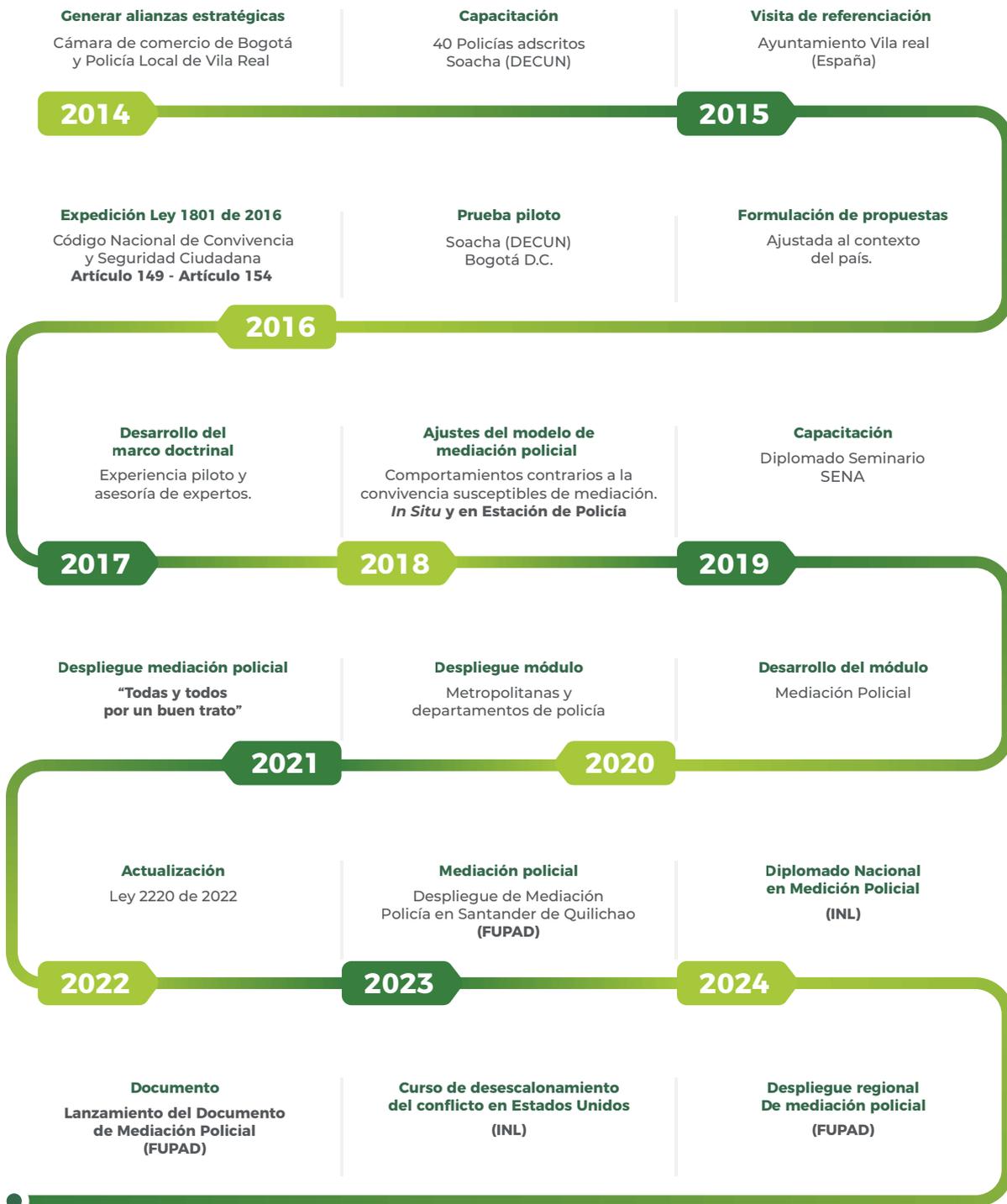


Pregunta

¿Quién realiza la mediación policial?

La mediación policial como medio inmaterial de policía, es una herramienta exclusiva que puede aplicar todo el personal uniformado de la Policía Nacional, en concordancia con lo indicado en el trámite del proceso verbal inmediato (Art. 222 Ley 1.801 de 2016).

4.1 Trayectoria histórica de la mediación policial en Colombia



4.2 Marco normativo de la mediación policial

La Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana se constituye en el sustento jurídico a través del cual se otorga la potestad al funcionario policial para realizar la mediación policial en conflictos de convivencia.



Pregunta

¿Cuáles son los medios de policía vigentes?

Esta ley concibe la mediación policial como un instrumento que podrá utilizar el uniformado para el cumplimiento efectivo de la actividad de policía y lo categoriza como un medio inmaterial de policía (art. 149), definiéndolo en los siguientes términos:

Artículo 149 de la Ley 1801/2016

Medios de policía

Los medios de policía son los instrumentos jurídicos con que cuentan las autoridades competentes para el cumplimiento efectivo de la función y actividad de la Policía, así como para la imposición de las medidas correctivas contempladas en este Código. Los medios de policía se clasifican en inmateriales y materiales. Los medios inmateriales son aquellas manifestaciones verbales o escritas que transmiten decisiones de las autoridades de policía. Son medios inmateriales de policía:



Gráfica 05

Medios de policía para la efectiva función y actividad de Policía

La Policía Nacional asume un enfoque transformador de los conflictos. El mediador policial ha de hacer un esfuerzo por revalorizar los talentos, atributos y las propias habilidades que tienen los residentes para manejar su conflicto durante el desarrollo del encuentro, y también reconocer en las partes que, son ellas quienes pueden avanzar en unos argumentos que contemplen una visión colectiva y de equipo y no solo fomentar una visión individualista para poder proteger y satisfacer unos intereses en los cuales no son tenidos en cuenta las preocupaciones de la otra parte. (Femenia, et al, 2000).

Artículo 154

Mediación policial Ley 1801

Modificada por el artículo 72 de la ley 2022 del 30 de julio de 2022.

Artículo 72

Modifíquese el artículo 154 de la Ley 1801 de 2016, el cual quedará así:



Artículo 154

Mediación policial. Es el instrumento que nace de la naturaleza de la función policial, cuyas principales cualidades son la comunitariedad y la proximidad, a través del cual la autoridad es el canal para que las personas en conflicto decidan, voluntariamente, resolver sus desacuerdos de manera armónica.

- **Parágrafo 1**

De realizarse el acuerdo de mediación policial de que trata este artículo, en atención al motivo de policía *in situ* quedará plasmado en una orden de comparendo o en sala de mediación policial. Se dejará constancia de todo lo actuado.

- **Parágrafo 2**

La mediación policial no configura requisito de procedibilidad.

En consecuencia, la mediación policial se utiliza cuando dos o más personas se encuentran en un conflicto de convivencia, esta interacción se encuentra señalada en los primeros cinco numerales del artículo 27 de la ley 1801. En el parágrafo segundo se manifiesta lo siguiente:

- «**Parágrafo modificado por el artículo 39 de la Ley 2197 de 2022.** El nuevo texto es el siguiente: En los comportamientos señalados en los numerales 1 al 5 del presente artículo, se deberá utilizar la mediación policial como medio para intentar resolver el conflicto».

A lo largo de este documento, se encontrarán otros aspectos normativos asociados a la mediación policial, que se abordarán de manera específica a situaciones fácticas y procedimentales en la medida que cada tema lo requiera.

4.3

Solución de conflictos de convivencia relacionados con la Ley 1801 de 2016

Es necesario señalar que, la competencia o alcance de la mediación policial no se limita a los numerales 1 al 5 del artículo 27 de la ley 1801 de 2016. El proceso verbal inmediato refiere en su numeral 4 «La autoridad de policía hará una primera ponderación de los hechos y procurará una mediación policial entre las partes en conflicto. De no lograrse la mediación policial, se impondrá la medida correctiva a través de la orden de policía».



¡Recuerde!

Existen comportamientos contrarios a la convivencia susceptibles de ser mediados siempre y cuando cumplan las siguientes características así:

- Estén involucradas dos o más personas en conflicto de convivencia
- Decidan voluntariamente acceder a la mediación policial
- No se esté vulnerando el principio de Carácter personalísimo

Un claro ejemplo es el artículo 33 de la ley 1801 de 2016 «Comportamientos que afectan la tranquilidad y relaciones respetuosas de las personas» en su numeral 1 literal B (ruido). Este es un comportamiento contrario a la convivencia que no está en el artículo 27 de la norma ibidem; sin embargo, al no ser intervenida puede generar un conflicto entre dos o más personas que de no atenderse adecuadamente puede desencadenar en vías de hecho.



Capítulo

05



Enfoque y principios **de la mediación policial**

Enfoque y principios de la mediación policial

5.1 Enfoque transformativo de la mediación policial



Pregunta

¿Cuál es el enfoque orientador en la aplicación de la mediación policial?

La Policía Nacional asume un enfoque transformador de los conflictos. El mediador policial ha de hacer un esfuerzo por revalorizar los talentos, atributos y las propias habilidades que tienen los residentes para manejar su conflicto durante el desarrollo del encuentro, y también reconocer en las partes que, son ellas quienes pueden avanzar en unos argumentos que contemplen una visión colectiva y de equipo y no solo fomentar una visión individualista para poder proteger y satisfacer unos intereses en los cuales no son tenidos en cuenta las preocupaciones de la otra parte.

Transformar los conflictos comunitarios incluye promover activamente el valor humano y cultural de un entorno determinado. Se trata de una nueva visión de apreciar a los ciudadanos, a su entorno, la conflictividad presente y de avanzar hacia un diálogo en perspectiva de futuro y a largo plazo. Por lo anterior, es importante que los consensos se sostengan a largo de plazo y con un mejoramiento significativo de las relaciones entre las partes (Lederach, 2017).

Asumir el enfoque transformativo implica reconocer la oportunidad que ofrece la dinámica de los conflictos comunitarios, a partir de las capacidades que tienen las propias partes, de las habilidades de comunicación y de relacionamiento que previamente haya utilizado en el abordaje de situaciones conflictivas. Estas pueden aprovecharse durante el encuentro de mediación policial. En este contexto, lo que se propicia son las condiciones para el desarrollo de un diálogo en el que sea viable expresar las emociones asociadas, los argumentos y contraargumentos presentes en la exposición de los motivos de policía y en la identificación de los intereses y preocupaciones de los participantes.

Coherente con la labor preventiva de la Policía Nacional, se apuesta por la regulación proactiva de los comportamientos de los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos y deberes. Esta actuación intencional y permanente busca contribuir a la sana convivencia social.

El enfoque transformacional de los conflictos se basa en una comprensión específica de los mismos. Identifica las causas o razones expresadas por los ciudadanos y da cuenta de la estructura de los conflictos de convivencia. Desde los años 90, Bush y Folger (1994) postularon que las personas tienen la capacidad de recuperar su equilibrio y una sensación de fuerza o confianza en sí mismos (cambio de empoderamiento), así como de apertura y capacidad de respuesta hacia los demás (cambio de reconocimiento).

Esta perspectiva supone que la transformación de la interacción misma es lo que más importa a las partes en conflicto, incluso más que la resolución de acuerdos en términos favorables. Se basa en una visión relacional del mundo.

A partir de la solución de conflictos, ni tampoco en la comprensión racional de las razones que explican la aparición del conflicto (resolución de conflictos). En cambio, sí se centra en transformar las relaciones entre vecinos frente a los conflictos de convivencia. La mediación busca cambiar las dinámicas hostiles y agresivas presentes durante el conflicto, hacia un reconocimiento de las emociones surgidas y, finalmente, una modificación de las creencias asociadas al mismo.



¡Recuerde!

El objetivo desde el enfoque transformativo asume que «los conflictos no se consideran desviación del comportamiento social habitual, por el contrario, son vistos como catalizadores del cambio social, Sin embargo, tienden a escalar en violencia. Este último es el problema real, no el conflicto en sí» (Francis, 2021:54). En línea con la comprensión asumida de los conflictos, las razones de tal violencia son de carácter estructural.

En consecuencia, un enfoque transformativo no está dado por la construcción de un acuerdo (a partir de una solución de los conflictos), tampoco lo está necesariamente en la comprensión racional de las razones explicativas de la aparición del conflicto (resolución de los conflictos), pero sí está en el cambio y transformación de las relaciones de los vecinos frente a los conflictos de

convivencia, en el cambio de las dinámicas hostiles y agresivas que estaban presentes durante el conflicto y que se modifican en el desarrollo de la mediación hacia el reconocimiento de las emociones surgidas durante el conflicto y finalmente, una modificación de las creencias asociadas a él.

Para la Policía Nacional, la transformación de conflictos es un proceso de involucramiento y de creatividad en la construcción de alternativas de arreglo. También es la reorientación de la interacción específica para minimizar la escalada de las emociones desfavorables que se observan en el planteamiento del conflicto y de las opciones de arreglo (Mitchell, 2018: 19). En este contexto, el rol de los mediadores policiales es el de restablecimiento de la relación entre las partes, la búsqueda de valores como la equidad bajo un esquema de participación para apoyar así la consolidación de la paz.



Pistas para la acción

Desde esta perspectiva, se hace indispensable que en la labor mediadora se desplieguen tácticas integrativas en el que se valore, de manera positiva, la autonomía de las partes y se convoque la capacidad reflexiva de las consecuencias que pueden tener las alternativas de solución en el desarrollo del encuentro.



Es a través de este ejercicio en el que el carisma y la apertura comunicacional que despliega el mediador policial garantiza un acercamiento a la vida de las y los ciudadanos y se genera un escenario colaborativo en el que las cualidades personales del mediador o mediadora se tornan irremplazables y se evidencia su vocación por el servicio y la inspiración que proyecta a favor de un consenso en el que se propicia la admiración y el respeto mutuo.

La experiencia en mediación policial muestra que cuando se asume el enfoque transformativo, el mediador policial se ubica desde una postura de curiosidad frente al conflicto, expresando de forma incondicional una esperanza en la construcción de un acuerdo y un ejercicio de diálogo constructivo.

Así es posible el cambio o modificación de las creencias y de las dinámicas emocionales para bajar los niveles de agresividad o de enojo que pueden tener las partes al inicio del encuentro y avanzar, de a pocos, hacia una expresión de tranquilidad, de respeto o contención del conflicto de convivencia.

Esta misma idea de **transformación de los conflictos** se fortalece con los aportes de Folberg y Barusch, mencionados antes, quienes señalaron que la transformación de los conflictos implica ayudar a las partes a construir un acuerdo basado en el consenso, el cual se tiene como meta para fortalecer a las partes no sólo en la relación que ya tienen entre sí, sino en el ámbito de lo individual. Por lo tanto, el mediador policial se haya interesado en analizar los eventos que estuvieron presentes y asociados al conflicto, identificando a su vez las premisas y supuestos que las partes sustentan frente a aquello que les da cohesión y vínculo en el contexto comunitario.

5.2 Principios de la mediación policial



Pregunta

¿Cuál es el enfoque orientador en la aplicación de la mediación policial?

A continuación, se presentan los principios rectores de la mediación policial que orientan la actuación del servicio policial en la aplicación de este medio inmaterial de la Policía.



Gráfica 08

Caracterización de los principios de la mediación policial

Capítulo

06



Competencias y habilidades para la
aplicación de la mediación policial

Competencias y habilidades para la aplicación de la mediación policial

6.1 Competencias de aprendizaje para el ejercicio de la mediación policial

El funcionario policial que hace uso de la mediación policial actúa de forma preventiva frente a comportamientos que ponen en riesgo la vida e integridad de los ciudadanos. Su objetivo es contener y apoyar el desescalamiento del conflicto. Esto se logra cuando el funcionario policial funge como un tercero investido de autoridad, desde una postura imparcial y neutral. Su papel es facilitar el diálogo entre dos o más ciudadanos, con el fin de que las partes interesadas de forma voluntaria, construyan acuerdos conjuntos.

En coherencia con el enfoque transformativo adoptado, las competencias y habilidades son entendidas como el conjunto de roles indispensables que debe desempeñar un tercero con autoridad policial. Esto se debe a la naturaleza, función y responsabilidades que debe asumir durante el encuentro de mediación policial.

Es importante destacar que la imparcialidad del mediador policial no significa que deba ser neutral o ajeno a las situaciones que enfrenta. Por el contrario, debe mantener una actitud comprensiva y empática hacia las partes, sin perder de vista su rol de facilitador del diálogo y constructor de acuerdos.

De igual manera, el mediador policial evitará que sus creencias y valores personales influyan en las decisiones y opciones de arreglo que se abordan durante el encuentro. Es importante recordar que los ciudadanos son los protagonistas del proceso y son ellos quienes construyen las opciones de solución para terminar el conflicto.

Sumado a lo anterior, es relevante que el mediador policial asuma un rol de anticipación del futuro relacional. Esto implica que analizará las implicaciones que tienen los compromisos de los ciudadanos respecto al mejoramiento o deterioro de la relación, así como la afectación a terceros.

En este sentido, el mediador procurará usar el enfoque transformativo, con el fin de apoyar el mejoramiento de la relación entre las partes. Este enfoque se centra en fortalecer los vínculos y la comunicación entre los ciudadanos, más allá de la simple resolución del conflicto puntual.

De esta manera, el mediador policial desempeña un papel fundamental en facilitar un proceso de diálogo constructivo, donde las partes puedan llegar a acuerdos que no solo resuelvan el conflicto, sino que también contribuyan a una mejor convivencia a futuro.



Pregunta

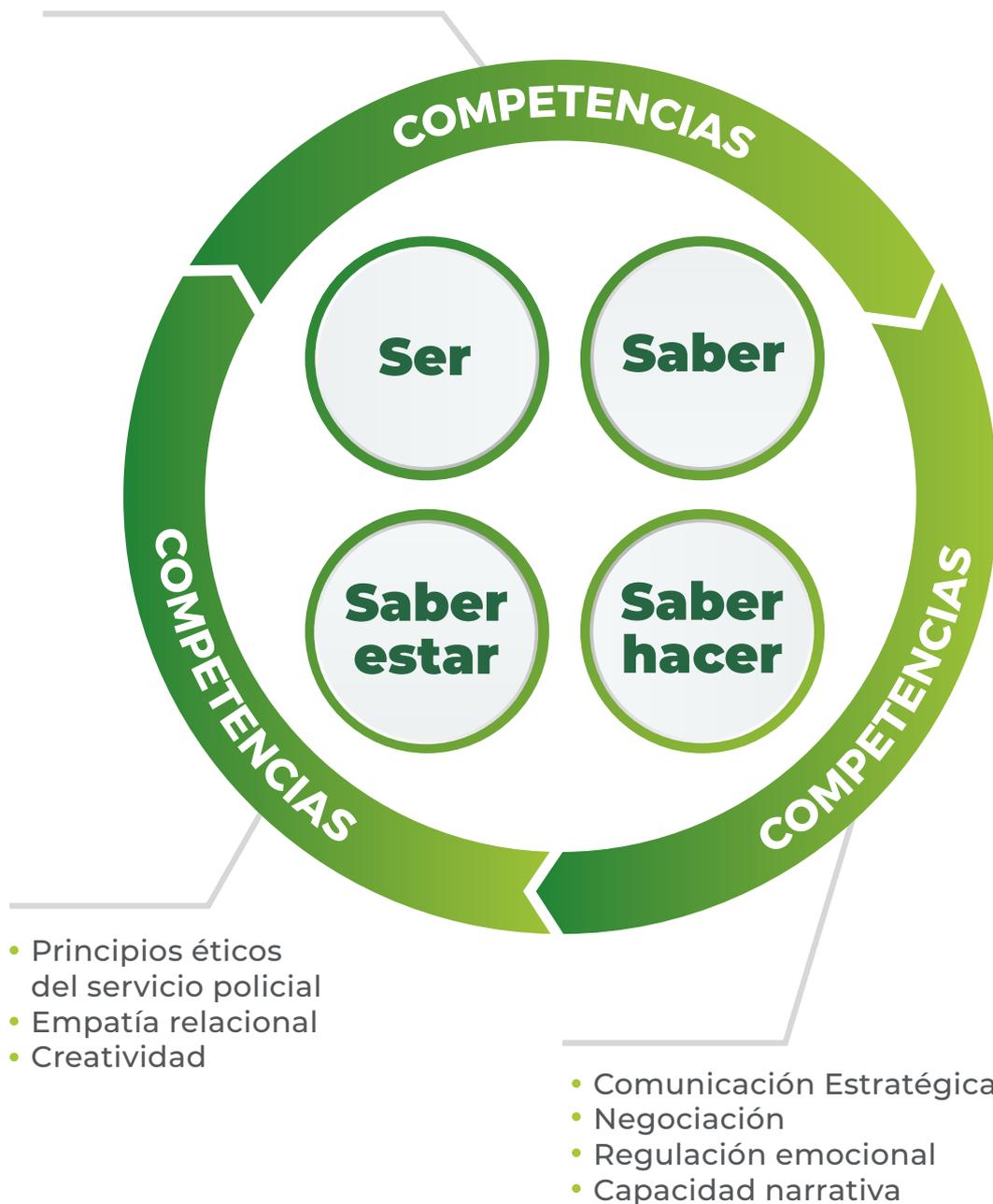
¿Cuáles son las competencias de aprendizaje que permiten la aplicación de la mediación policial?

En coherencia con el enfoque transformativo adoptado, las competencias y habilidades son entendidas como el conjunto de roles indispensables para desempeñar por un tercero con autoridad policial, dada la naturaleza, función y responsabilidades que debe asumir durante el encuentro de mediación policial. El mediador policial debe tener una postura de imparcialidad, es decir, asumir un rol de no «tomar parte» o ser «parcial» frente a los argumentos, intereses y necesidades de los ciudadanos. Lo anterior implica que el tercero con autoridad enfocará su intervención de manera equilibrada, para lograr un balance de posiciones, de tal forma que se consiga un entorno de confianza y respeto.

De igual manera, el mediador policial evitará que sus creencias y valores personales influyan en las decisiones y opciones de arreglo que se abordan durante el encuentro. Es importante recordar que las ciudadanas y ciudadanos son los protagonistas del encuentro y son ellos quienes construyen las opciones de salida para la terminación del conflicto. Sumado a lo anterior, se torna relevante, que el mediador policial ha de asumir un rol de anticipación del futuro relacional, en la medida en que analizará las implicaciones que tienen los compromisos de los ciudadanos respecto al mejoramiento o deterioro de la relación y la afectación a terceros. En este sentido, se procurará usar el enfoque transformativo, con el fin de apoyar el mejoramiento de la relación entre las partes.



- Conocimientos de la ley 1908 de 2016
- Lectura de enfoque territorial
- Conocimientos sobre las dinámicas de los conflictos



Gráfica 09

Competencias de aprendizaje



Pistas para la acción

Desde la perspectiva de la mediación policial, es indispensable que en la labor del mediador se desplieguen tácticas integrativas. Esto implica valorar de manera positiva la autonomía de las partes y convocar su capacidad reflexiva sobre las consecuencias que pueden tener las alternativas de solución durante el desarrollo del encuentro.

El enfoque integrativo en la mediación policial se caracteriza por:

Valoración positiva de la autonomía de las partes

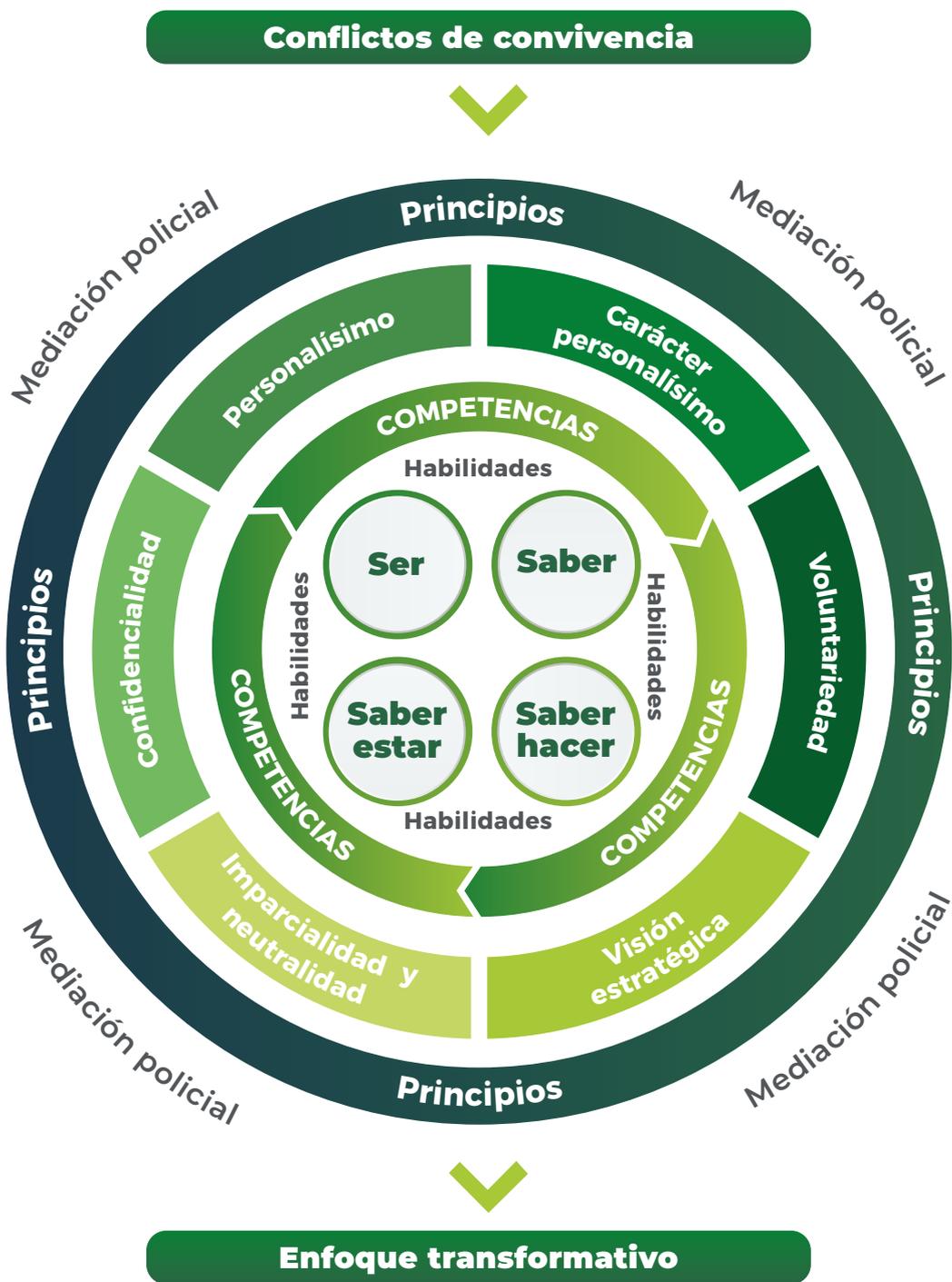
- El mediador reconoce y respeta la capacidad de los ciudadanos para construir sus propias soluciones al conflicto.
- Se evita imponer soluciones o tomar decisiones por ellos, fomentando su protagonismo en el proceso.

Convocatoria a la reflexión sobre consecuencias

- El mediador guía a las partes para que analicen detenidamente las implicaciones a corto y largo plazo de las alternativas de solución que están considerando.
- Esto permite que los ciudadanos tomen decisiones informadas y que los acuerdos alcanzados sean más sostenibles en el tiempo.

Al desplegar estas tácticas integrativas, el mediador policial logra que el proceso de mediación se centre en las necesidades y capacidades de los ciudadanos, fortaleciendo su empoderamiento y la construcción de soluciones duraderas.

Además de las competencias del saber (dimensión cognitiva), saber hacer (aplicabilidad de habilidades y técnicas) y el ser (valores, principios y motivaciones) se requiere un conjunto de habilidades socioemocionales para la intervención del mediador policial de acuerdo con cada contexto.



Gráfica 10

Principios, competencias de aprendizaje para el ejercicio de la mediación policial

En primer lugar, se encuentran las competencias personales las cuales son definidas como «un conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales» (Bisquerra, 2013). De igual manera, se requieren las competencias emocionales entre las cuales se destacan la valoración y la confianza en uno mismo; la empatía, entendida como la capacidad para implicarse en las experiencias emocionales de los demás y las habilidades sociales, pilares de la inteligencia social.

En este contexto, según Camacho, Aguirre y Cáceres (2016), dentro de las características psicosociales asociadas al perfil del policía como mediador en Colombia se encuentra «la conciencia de uno mismo, considerada la principal condición que debe estar presente en el policía mediador, seguida de la empatía, entendida como la capacidad para comprender las emociones de las otras personas y sus percepciones frente a una situación específica» (p. 190).

6.2 Habilidades según las competencias de aprendizaje



6.2.1 Habilidades asociadas al ser

Una de las finalidades de la Policía, en su rol como mediador, es facilitar la convivencia pacífica, respetuosa y armónica entre las personas, los bienes y el ambiente, dentro del marco legal. Para cumplir con esta función, la policía requiere una formación basada en principios éticos que fortalezcan su labor pública. Estos principios deben incluir valores como la tolerancia, el respeto a las diferencias y la convergencia entre el ser, el saber y el hacer policial, de manera armónica, para el ejercicio efectivo de la mediación.

Los principios éticos son verdades fundamentales que sirven como base para fundamentar y orientar tanto la doctrina policial como el desarrollo de las funciones policiales. Específicamente, corresponden a los principios de equidad, coherencia, vida, dignidad y excelencia (Mediación policial en Colombia CCB, 2017). Por otro lado, los valores éticos constituyen la forma de ser y actuar de los servidores públicos policiales, lo que permite el cumplimiento cabal de los mandatos constitucionales y legales en el desempeño de la función policial. Estos valores se relacionan con el compromiso, la diligencia, la honestidad, el honor policial, la justicia, el respeto y la vocación policial.

La inteligencia emocional es otra de las habilidades fundamentales para el ejercicio de la mediación policial, ya que implica la capacidad de reconocer los propios sentimientos y los de los demás. La empatía relacional es un factor clave para ayudar a las partes a restablecer su comunicación con el propósito de satisfacer adecuadamente sus expectativas y necesidades en relación con el conflicto en cuestión. Algunos autores consideran la empatía como uno de los poderes en la construcción de acuerdos:

En las negociaciones de todo conflicto, cuanto mayor sea nuestra capacidad para la empatía, cuanto más esfuerzo pongamos en comprender las motivaciones, intereses y limitaciones de las partes, más opciones solemos tener para resolver potencialmente la controversia o el estancamiento. Cuando utilizamos la empatía, no le estamos haciendo un favor a los demás. Nos lo estamos haciendo a nosotros mismos (Malhotra, 2016). Falta el número de página. Ejemplo: (Pérez, 2020, p. 23).

La aplicación de la inteligencia emocional en el ejercicio de la mediación policial parte del reconocimiento de las propias condiciones emocionales del mediador policial y de cómo pueden influir en el proceso de mediación. Además, implica que el mediador policial reconozca las emociones de los ciudadanos y ejerza autocontrol sobre la intensidad y expresión de sus propias emociones, con el fin de preservar su imparcialidad y neutralidad. Esto permite comprender la dimensión del conflicto y limitar su expresión cuando las condiciones emocionales puedan atentar contra la integridad de las personas involucradas en la mediación policial (Mediación policial en Colombia CCB, 2017).

Una vez el mediador policial logra calmar los ánimos de las partes en conflicto para encauzarlos hacia el acuerdo, es necesaria la habilidad de la creatividad. Es decir, la capacidad de ver más allá de lo que las partes alcanzan a vislumbrar, para generar fórmulas de arreglo que permitan solucionar el conflicto. Los rasgos y habilidades relacionados con la creatividad incluyen:

- Apertura a nuevas experiencias e ideas
- Capacidad de pensar de manera crítica e integral
- Habilidad de reformular el conflicto para ampliar los puntos de vista y lograr un acuerdo que satisfaga las expectativas de ambas partes

El mediador policial utiliza la creatividad para ayudar a las partes a resignificar el conflicto, facilitando su participación activa en la solución, orientando la creatividad hacia la resolución del problema y contribuyendo a recuperar y mejorar, de acuerdo al contexto, la relación entre las partes y una transformación favorable de la convivencia. Todo esto movilizándolo los ánimos y las potencialidades de los ciudadanos a favor del acuerdo.



¡Recuerde!

La mediación policial asume como punto de partida una concepción ética, en la que las virtudes son el núcleo central para el fortalecimiento de las personas (policías, comunidades), en el cual se sustentan los principios y valores institucionales.

Los principios éticos son verdades universales que sirven de premisas para fundamentar y orientar tanto la doctrina policial, como el quehacer en el desarrollo de las funciones policiales. En específico corresponden a los principios de equidad y coherencia, principio de vida, principio de dignidad y principio de excelencia (Mediación policial en Colombia CCB, 2017.) De otra parte, los valores éticos constituyen la forma de ser y de actuar de los servidores públicos policiales, que posibilitan el cabal cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales en el desempeño de la función policial. Estos valores se relacionan con el compromiso, la diligencia, la honestidad, el honor policial, la justicia, el respeto y la vocación policial.

La inteligencia emocional es otra de las habilidades fundamentales para el ejercicio de la mediación policial, como capacidad para reconocer los propios sentimientos y los de los demás, siendo la empatía relacional un factor clave para ayudar a las partes a restablecer su comunicación en el propósito de satisfacer adecuadamente sus expectativas y necesidades en relación con el conflicto del que se trate. Algunos autores consideran la empatía uno de los poderes en la construcción de los acuerdos: «En las negociaciones de todo conflicto, cuanto mayor sea nuestra capacidad para la empatía, cuanto más empeño pongamos en comprender las motivaciones, intereses y limitaciones de las partes, más opciones solemos tener para resolver potencialmente la controversia o el estancamiento. Cuando utilizamos la empatía, no le estamos haciendo un favor a los demás. Nos lo estamos haciendo a nosotros mismos» (Malhotra, 2016).



La aplicación de la inteligencia emocional en el ejercicio de la mediación policial parte del reconocimiento de las propias condiciones emocionales del mediador policial y de cómo ellas pueden influir en el proceso mediador. De igual manera, implica el reconocimiento, por parte del mediador policial, de la emoción de los ciudadanos y un autocontrol de las emociones del mediador en su intensidad y expresión, para preservar su imparcialidad y neutralidad, con el fin de comprender la dimensión del conflicto y limitar su expresión cuando las condiciones emocionales puedan atentar contra la integridad de las personas involucradas en la mediación policial (Mediación policial en Colombia CCB, 2017).

Una vez el mediador policial logra atemperar los ánimos de las partes en conflicto para encauzarlos hacia el acuerdo, es necesaria la habilidad de la creatividad, es decir la habilidad para ver lo que las partes no alcanzan a vislumbrar, para la generación de fórmulas de arreglo que permitan solucionar el conflicto. Los rasgos y habilidades que se relacionan con la creatividad incluyen la apertura a nuevas experiencias e ideas, la habilidad de pensar de manera crítica e integral, la habilidad de reformular el conflicto para ampliar los puntos de vista y lograr un acuerdo que satisfaga las expectativas de las dos partes.

El mediador policial utiliza la creatividad para ayudar a las partes a resignificar el conflicto al facilitar la participación activa de las partes en la solución del mismo, al orientar la creatividad hacia la solución del problema, al contribuir a recuperar y mejorar, de acuerdo al contexto, la relación entre las partes y una transformación favorable de la convivencia, movilizandolos ánimos y las potencialidades de los ciudadanos a favor del acuerdo.



6.2.2 Habilidades asociadas al saber

El punto de partida para la intervención del mediador policial es establecer si el tipo de conflicto de convivencia es susceptible de mediación policial. Para ello, se deben analizar las condiciones y el procedimiento a utilizar, ya sea un procedimiento *in situ*, en sala o en la Estación de Policía.

La mediación policial se aplica en aquellos conflictos de convivencia que cumplan con las siguientes condiciones:

Condiciones para la mediación policial

- El conflicto de convivencia está enmarcado dentro de los numerales 1 al 5 del artículo 27 de la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana).
- La conducta no está tipificada como un comportamiento contrario a la convivencia cuya resolución sea la aplicación de una medida correctiva.
- La conducta no está referida en el Código Penal colombiano ni en las conductas descritas en la Ley 1826 de 2017 que modifica la Ley 906 de 2004.

Procedimiento de mediación policial

Dependiendo de las características del caso, el procedimiento de mediación policial puede llevarse a cabo:

- **In situ:** cuando el conflicto se presenta en el momento y lugar de la intervención policial.
- **En sala:** cuando se cita a las partes involucradas en el conflicto a una sesión de mediación en las instalaciones de la Policía.
- **En Estación de Policía:** cuando se traslada a las partes a la Estación de Policía para realizar la mediación.

Un ejemplo de conflictos de convivencia susceptibles de mediación policial sería:

Ejemplos de conflictos de convivencia

- Incitar a la riña
- Confrontaciones con alta posibilidad de incurrir en agresión física.
- Agresión física directa o por intermediarios.
- Uso de medios para agredir físicamente.
- Amenazas verbales contra la integridad física de terceros.

Estos tipos de conflictos de convivencia, descritos en la publicación "Mediación policial en Colombia" de la Cámara de Comercio de Bogotá (2017), cumplen con las condiciones para ser abordados a través de la mediación policial, siempre y cuando no estén tipificados como delitos en el Código Penal colombiano.



Pistas para la acción

Para distinguir si la actuación corresponde a la Policía Nacional, se debe descartar, en primera instancia, que sea competencia de otra autoridad conocer el asunto, para lo cual se recomienda establecer si se trata de conflictos relacionados con la convivencia, cuyos comportamientos se enmarquen en el artículo 27 del Código Nacional de Policía y Convivencia.

Un ejemplo de lo anterior es incitar a la riña, confrontaciones con alta posibilidad de incurrir en agresión física, agresión física directa o por intermediarios, uso de medios para agredir físicamente o amenazas verbales contra la integridad física de terceros, entre otros (Mediación policial en Colombia CCB, 2017).



Pregunta

¿Cuáles son las implicaciones del procedimiento de mediación policial *in situ*?



Conocer el caso de policía

Usar elementos del sistema táctico básico policial en lo referente a la adopción de posiciones tácticas para garantizar la seguridad propia y de los demás, analizar el grado de cooperación del ciudadano y ponderar la situación.



Realizar una evaluación del motivo de policía

Con el fin de determinar si es factible utilizar la mediación policial para solucionar el conflicto.



Emplear la mediación policial

Si los comportamientos contrarios a la convivencia corresponden a los descritos en el artículo 27 numerales 1 al 5 o son susceptibles de ser mediados.



Usar la mediación policial

Si identifica temáticas de conflictos susceptibles de mediar en los ámbitos social, familiar, vecinal y escolar.



6.2.3 Habilidades asociadas al saber hacer en la mediación policial

En el ejercicio de la mediación policial, se deben desplegar una serie de habilidades que permiten la construcción de consenso cuando se interviene en un conflicto de convivencia.



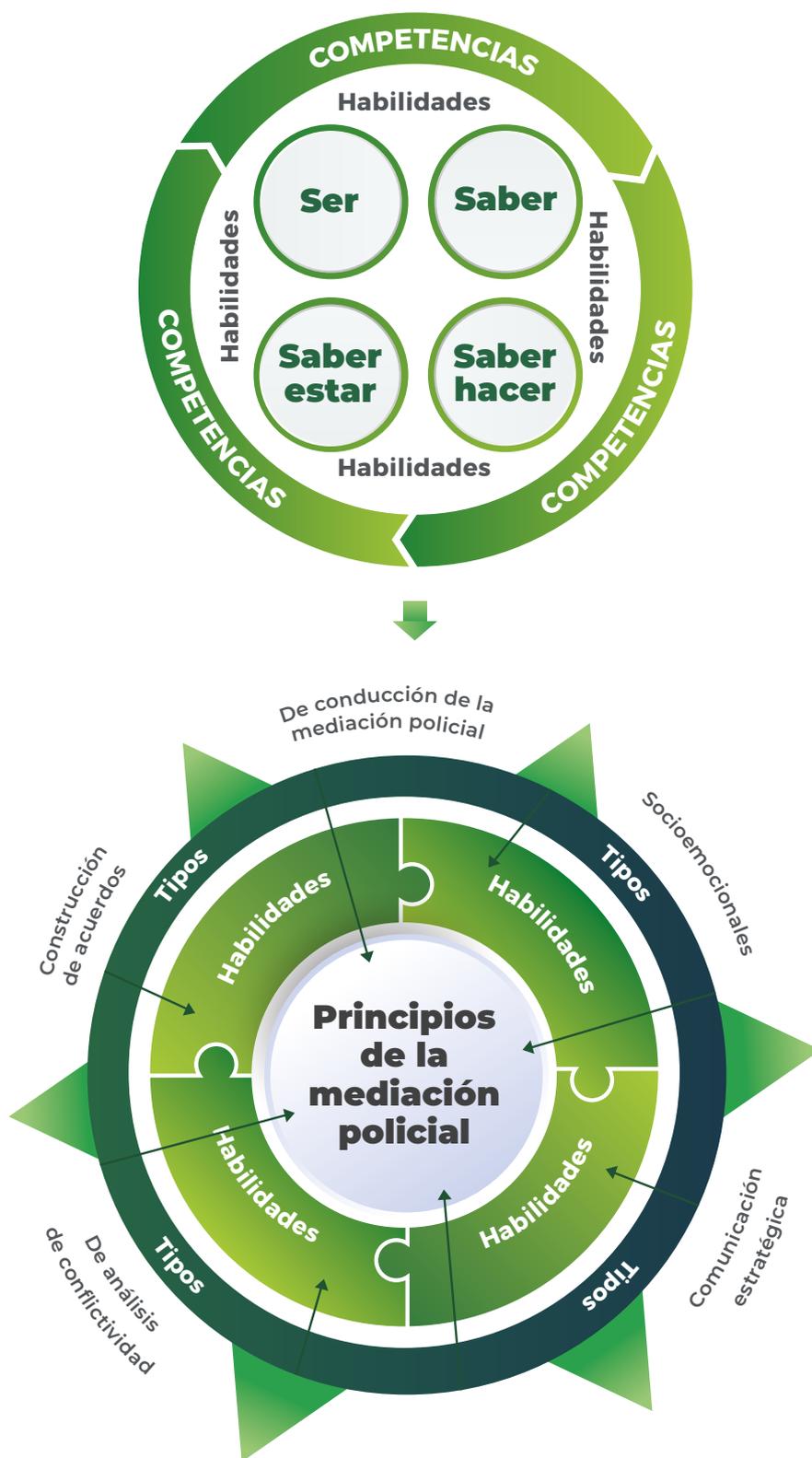
Pregunta

¿Cuáles son las habilidades claves de los mediadores policiales?

Las habilidades son las siguientes

- **Escucha activa:** capacidad de escuchar atentamente a las partes involucradas en el conflicto, comprender sus perspectivas y necesidades.
- **Empatía:** habilidad para ponerse en el lugar de las partes y entender sus emociones y motivaciones.
- **Comunicación efectiva:** capacidad de transmitir información de manera clara, concisa y asertiva, facilitando el diálogo entre las partes.
- **Gestión de emociones:** habilidad para manejar las emociones propias y de las partes durante el proceso de mediación, evitando que estas interfieran en la búsqueda de soluciones.
- **Creatividad:** capacidad de generar alternativas de solución innovadoras que satisfagan los intereses de las partes.
- **Imparcialidad:** habilidad para mantener una posición neutral y objetiva durante el proceso de mediación, sin favorecer a ninguna de las partes.
- **Flexibilidad:** capacidad de adaptarse a las diferentes situaciones y necesidades que puedan surgir durante el proceso de mediación.

Estas habilidades son fundamentales para que las y los mediadores puedan facilitar la construcción de consenso y la resolución efectiva de los conflictos de convivencia.



Gráfica 11

Tipo de habilidades para el ejercicio de la mediación policial

Respecto a la comunicación estratégica

La mediación policial es en esencia un proceso de comunicación en el cual el mediador facilita la comunicación bidireccional entre las partes para aclarar sus posiciones y percepciones del conflicto, para resignificarlo y encausarlo hacia la identificación de soluciones de beneficio mutuo. La comunicación estratégica visibiliza el mejoramiento del servicio de policía desde diferentes niveles y medios disponibles y de esta forma, contribuye a mejorar la cercanía y confianza con la ciudadanía.



¡Recuerde!

El mediador policial debe observar toda forma de comunicación entre las partes, en su dimensión no verbal y verbal, en aras de lograr una comunicación eficaz, para obtener un resultado caracterizado por ser asertivo y tener proactividad.

La comunicación estratégica es asertiva, porque facilita que las personas expresen de manera firme sus posturas (independiente de que tengan o no la razón), y es proactiva, porque el mediador debe tomar activa y creativamente el control de lo expresado por las partes en conflicto, además de decidir qué hacer en cada momento de la tensión, para lo cual debe anticiparse a los acontecimientos con el fin de evitar agresiones o calmar los ánimos. Para lograr tal resultado, el mediador con autoridad policial ha de aplicar las siguientes técnicas:



Respecto a la construcción de acuerdos

Una de las habilidades más importantes en el proceso de construcción de acuerdos entre las partes involucradas en una controversia o conflicto, es la negociación, en la medida en que permite gestionar con eficacia los conflictos, ayudando a las personas a adquirir compromisos justos y duraderos, a sentirse protegidas, a recuperarse de unas pérdidas y a mejorar su relación y la convivencia. Se puede decir entonces que, la mediación policial es una negociación asistida, en la que las partes tienen la oportunidad de restablecer la comunicación y, mediante un esfuerzo conjunto, solucionar sus diferencias y llegar a un acuerdo, a través del diálogo y un proceso de ceder y conceder pretensiones.

En general, las partes en un conflicto no sólo pierden la comunicación y la relación, sino que pierden la capacidad de negociación, situación que puede suplir el mediador mediante la indagación sobre los intereses de cada una de las partes, al equilibrar las relaciones de poder de las dos partes en controversia y al presentar propuestas de solución equitativas para resolver el desacuerdo, de forma tal que favorezca el mejoramiento de su relación y de la convivencia.



Pistas para la acción

La aplicación de la mediación policial como negociación asistida y método de solución de conflictos ha de lograr atemperar los ánimos y reducir la carga emocional que tienen las partes. Mediante preguntas, el mediador policial deberá indagar y profundizar sobre las diferencias y orienta a las partes a cambiar el estilo confrontativo y de defensa de posiciones intransigentes, hacia un estilo colaborativo.

En caso de que la animosidad y confrontación se mantenga, es importante acudir a la técnica del **caucus**, es decir el recurso de hablar por separado con cada parte, dado que es usual que, cuando una parte manifiesta en público su inconformidad a la otra parte, le resulta difícil reconocer que puedan existir intereses comunes. En privado, se ayuda a las partes a seguir desahogándose y empezar a entrar en la lógica del respeto y la confianza, expresando sus verdaderos temores o miedos frente a la otra parte.

Respecto a las habilidades socioemocionales

Goleman (2021) confirma la importancia de reconocer las propias emociones y las de los demás para resolver de manera proactiva los conflictos cotidianos. La tarea del mediador policial consiste en saber gestionar las emociones que surgen como consecuencia de las interacciones relacionales. Por ejemplo, cuando se abordan situaciones de injusticia que producen frustración y enojo. Se trata entonces, de identificar las emociones y de tener la capacidad de controlarlas e impulsar en los participantes de la mediación la expresión controlada de las mismas en el diálogo intercomunicacional que van teniendo las partes o la inconformidad lo que propicia que el interlocutor desarrolle empatía por sus sentimientos o necesidades.



Pregunta

¿Qué implica gestionar las emociones?

Implica saber adaptarse a una situación o dinámica social lo cual se da cuando el inteligente emocional regula su comportamiento porque es consciente de la importancia de la relación o de lo que puede perder si no controla sus reacciones.

Las emociones humanas han sido estudiadas y expuestas desde tiempos ancestrales. La Biblia, en el libro de gálatas, se refiere a ellas como los frutos de la carne y los frutos del espíritu y a la autorregulación se le menciona como dominio propio. La ética también las ha hecho parte de su campo de estudio.



Respecto al análisis de la conflictividad

Sin duda, una de las labores fundamentales del mediador policial es la de comprender e interpretar la percepción que cada una de las partes, así como las opciones que se debaten, en función de una reflexión sobre las consecuencias que el conflicto de convivencia tiene a nivel legal, económico y emocional y además de, la clarificación de las peticiones que permitirán un análisis de cómo estas opciones reflejan practicidad y equidad para los participantes.

Los mediadores policiales con experiencia reconocen que existen algunos elementos determinantes para el éxito de la mediación: identificar el «rostro del conflicto», es decir, las personas con sus características, su presentación personal, su estilo de comunicación, aspectos estos, entre otras, que dan cuenta de la singularidad de cada uno de los participantes y de los valores y necesidades que resaltan las partes, por ejemplo, las relaciones que están en juego.

Al respecto, conviene plantearse algunas de las siguientes preguntas: ¿La relación que identifico entre las partes, es de iguales o más bien revela un desequilibrio importante?, ¿Existió o existe un vínculo personal, emocional entre ellas? Las respuestas a algunos de estos cuestionamientos desafían al mediador policial a impulsar un diálogo colaborativo, en el que se propicie la comprensión mutua de la dinámica de los conflictos, el nivel de intensidad que se experimenta y las opciones de arreglo que se proponen a la luz de las necesidades planteadas.



6.2.4 Habilidades asociadas al saber estar

Las destrezas que ha desplegar el funcionario policial en su rol como mediador (a) policial están encaminadas a favorecer durante el encuentro de mediación policial un comportamiento de tolerancia frente a la diversidad individual (de género y étnica), de grupos y culturas que han de garantizar los derechos y libertades; para lograrlo, ha de establecer relaciones cordiales y productivas con las y los ciudadanos que esperan una intervención oportuna, estratégica por parte del funcionario de la policía, a favor de la construcción de un consenso basado en el **gana-gana**.

Respecto a la conducción de la mediación policial

El éxito de una mediación policial no se expresa únicamente en la construcción de un acuerdo que resulte en una solución beneficiosa para ambas partes. También puede darse cuando los resultados no alcanzan el nivel esperado, pero se logra mantener o transformar positivamente las relaciones personales entre los participantes. Esto brinda a las partes la oportunidad de conocerse directamente, escucharse, plantear sus inquietudes y alternativas de solución frente a las diferencias que las separan.

El desarrollo de la mediación implica asumir los protocolos in situ o de sala, según corresponda, recordando que el mediador debe confirmar la voluntad de las partes de participar en el encuentro. En cada una de las intervenciones, el mediador policial utiliza las habilidades ya mencionadas y va descubriendo aspectos fundamentales que le permitirían visualizar alternativas de solución, no solo desde el punto de vista de la situación presentada, sino también desde los sentimientos, necesidades, sensaciones, preocupaciones, incomodidades, percepciones, historia y relaciones de las partes.

Es necesario que el mediador policial realice un trabajo estructurado que garantice la comunicación, el diálogo y la participación libre y espontánea de las partes, cumpliendo siempre con las reglas del juego. Esto se puede lograr a través de un encuentro conjunto aplicando el caucus (sesiones por separado).



Pistas para la acción

La mediación policial como espacio de diálogo ha de favorecer un proceso de **catarsis** mediante el cual el mediador policial realiza un intercambio de información con las partes, las escucha activamente e interactúa con ellas; así ellas tienen la oportunidad de manifestar los hechos y las pretensiones relacionados con el conflicto de convivencia.

A la vez, en cada una de las intervenciones, el mediador policial utiliza las habilidades ya mencionadas y va descubriendo aspectos fundamentales que le permitirían visualizar alternativas de solución, no solamente desde el punto de vista de la situación presentada, sino desde los sentimientos, necesidades, sensaciones, preocupaciones, incomodidades, percepciones, historia y relaciones de las partes. Es necesario que el mediador policial realice un trabajo estructurado que garantice la comunicación, el diálogo, la participación libre y espontánea de las partes, cumpliendo siempre con las reglas del juego, a través de un encuentro en conjunto o aplicando el caucus (sesiones por separado).



Importancia de la Mediación Policial en el **servicio de policía**

Importancia de la Mediación Policial en el servicio de policía



La Policía Nacional de Colombia ha tenido siempre una gestión a favor de la transformación de los conflictos sociales y ha buscado la garantía de los derechos humanos y las libertades públicas. Desde esta perspectiva, sigue ajustándose su rol frente a las nuevas dinámicas y realidades actuales en materia de convivencia y seguridad ciudadana en donde se demanda una gestión y solución de los conflictos que los ciudadanos tienen en sus interacciones sociales. La ley 1801 de 2016 “Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana”, señala la aplicación de la mediación policial en la actividad y desarrollo de sus funciones con el fin de que las partes inmersas en un conflicto puedan reestablecer sus relaciones y alcanzar un acuerdo frente a la diferencia que tienen.

Esta herramienta contribuye a un cambio en la solución de los conflictos que tienen los ciudadanos, así como a una incidencia en la garantía del ejercicio de los derechos y obligaciones que tienen los ciudadanos en su interacción con otras personas. La práctica de la mediación policial también tiene un componente preventivo en tanto que busca establecer las condiciones apropiadas para la convivencia. En este sentido, la mediación policial se constituye en un factor transformativo de los conflictos y de la gestión que realizan los mediadores policiales ya que éstos en el ejercicio, disponen de herramientas de comunicación, diálogo, asertividad, entre otras para escuchar a las partes, sus necesidades y acompañarlos en la construcción de un acuerdo que los satisfaga.



La implementación de este medio inmaterial de policía es fundamental en un acercamiento de la Policía con las comunidades, en el reconocimiento de sus singularidades y sobre todo en el apoyo a la solución de conflictos que alteran la convivencia y la armonía en sus contextos. Este acercamiento se hace también a través de la construcción de habilidades como la escucha y la apertura al diálogo, generando una transformación de la percepción que tienen los ciudadanos frente a la institución policial en Colombia. Igualmente, a través de esta figura se resignifican las relaciones humanas y las situaciones con el fin de evitar el escalamiento del conflicto que suele conducir a la violencia; por lo tanto, permite que los ciudadanos y la Policía Nacional asuman una nueva forma de relacionamiento frente al conflicto y frente a la relación misma entre Policía y ciudadanía/comunidad ya que ésta ofrece una forma alternativa de relacionamiento y gestión del conflicto. Una consecuencia de este enfoque reside en el empoderamiento que se le da a la Policía como institución, a sus mediadores policiales y a los ciudadanos frente al abordaje y solución de los conflictos.

Cabe precisar que, con la presencia de la Policía en las comunidades y en cercanía con los ciudadanos a través de la implementación de esta herramienta, se garantiza la reconstrucción de las relaciones entre las partes que llegan afectadas por el conflicto, pero que al ser escuchadas por un mediador policial, se sienten reconocidas en su dolor, valoradas en la escucha y pueden construir una solución que aporta bienestar de las partes. En este sentido, la solución puede llegar a ser consensuada, es realista con las circunstancias de las partes lo que garantiza que puedan dar cumplimiento al acuerdo alcanzado.

La mediación policial es un instrumento cercano al ciudadano y al ser la institución policial la que gestiona las diferencias entre las partes, apoya de manera decidida una cohesión social que previene el escalamiento de los conflictos. Por esto mismo, la Policía y sus mediadores policiales se tornan líderes y relevantes en la gestión de los conflictos, ya que su intervención permite a las partes reconocer los costos emocionales o económicos de mantener sus posturas o posiciones cerradas; a cambio, les ofrece reestablecer la relación, cooperar para encontrar un acuerdo frente a la diferencia y sentirse responsables frente a las implicaciones que tiene el acuerdo alcanzado.

Este medio de policía permite a la institucionalidad reconocer las necesidades de sus ciudadanos, generar empatía, aportar una gestión efectiva, puntual y ajustada a las conflictividades que tienen éstos; este proceder garantiza la cercanía de la Policía con las comunidades y transforma la percepción de la ciudadanía en un estamento cercano, confiable en la gestión de sus conflictos en tanto que es efectiva, rápida y económica.

Este escenario propicia un espacio adecuado para el abordaje del conflicto que tienen las partes y, donde el mediador policial permite un acercamiento para buscar una solución conjunta a las diferencias que traen las partes. Por esto mismo, el acuerdo final que se alcanza es libre y atiende a una construcción compartida para que cada una de las partes pueda sentirse satisfecho con el acuerdo final alcanzado.

Un aspecto relevante de la mediación policial en el contexto colombiano corresponde al hecho de las nuevas dinámicas que se vienen dando en la sociedad, donde se privilegia el cuidado y la atención en las interacciones sociales de tal manera que, la Policía pueda atender a una respuesta efectiva de los conflictos y no necesariamente a través de la fuerza. Esta nueva mirada transforma la percepción que los ciudadanos tienen acerca de la seguridad y permite el reconocimiento de una institucionalidad policial cercana, afectiva y formada en la mediación para atender aquellas situaciones que obstaculizan la convivencia y la armonía entre las personas.

En tal sentido, este medio inmaterial de policía se enmarca de manera estratégica en el Nuevo Modelo de Servicio de Policía Orientado a las Personas y a los Territorios ya que, aporta innovación en el abordaje de los conflictos por parte de la Policía y sus miembros, genera un clima de confianza reforzado por el diálogo, la escucha activa y la colaboración para abordar los conflictos desde una construcción compartida con las partes de tal manera que puedan encontrar una solución a sus diferencias.

El rol que ejerce el mediador policial es fundamental y allí radica uno de sus pilares en tanto que a través de su liderazgo restablece la comunicación entre las partes que por lo general suele ser inexistente o se encuentra deteriorada. Esta gestión que hace el mediador de las emociones o sentimientos que traen las partes, y que, a través de preguntas que hace el mediador policial para conocer la situación en conflicto o para generar fórmulas posibles de acuerdo, permite la construcción de un contexto donde las partes expresan sus puntos de vista, se escuchan entre sí y buscan soluciones que aceptan en tanto que beneficia las partes.

La mediación policial en su relación directa con la comunidad manifiesta un servicio proactivo en términos de sus necesidades, de su seguridad y convivencia. Por ejemplo, en el contexto de un encuentro con las partes, el mediador policial permite a las partes la expresión de sus emociones en tanto se ajusten a una comunicación no violenta y da prioridad a la manifestación de las emociones que apoyen la comprensión del conflicto sin permitir que éstas atenten con la integridad de alguna de las partes. Desde esta perspectiva, este instrumento aporta a la seguridad y la convivencia entre los ciudadanos cuando en su objetivo de transformar y apoyar a la solución de los conflictos que tienen los ciudadanos se pone en el lugar del otro, escucha atentamente a cada una de las partes, aporta empatía y creatividad para encontrar solución a las diferencias, siendo de esta manera un medio para transformar el conflicto.

Otro de los cambios que se introduce, corresponde a la manera como se incorporan nuevas formas de comunicación, sobretodo en atención a la comunidad en donde se escucha, se dialoga, se busca comprender el conflicto y alcanzar un acuerdo que satisfaga a las partes generando, de esta manera, una oportunidad de cambio, de transformación del conflicto y una posibilidad de construcción de paz.



Capítulo

08



Dimensiones múltiples
de los conflictos comunitarios

Dimensiones múltiples de los conflictos comunitarios

8.1 Dimensiones múltiples de los conflictos comunitarios

Una primera afirmación que se puede hacer es que todo conflicto es multidimensional, que surge cuando dos o más personas interdependientes piensan que tienen metas o aspiraciones incompatibles que chocan y se obstaculizan entre sí y que deben competir con la otra parte para conseguirlas.



Pregunta

¿A qué se refiere cuando se definen los conflictos con múltiples dimensiones?

Enseguida se describen las múltiples dimensiones de los conflictos.

Dimensión comunicativa

Una lucha expresada

Dimensión sociológica

Entre dos o más personas que depende de sí

Dimensión psicológica

Quiénes perciben o piensan



Dimensión sociointeractiva

Que se obstaculizan entre sí

Dimensión ideológica

Metas u objetivos incompatibles

Dimensión socioeconómica

Escasez o acceso limitado a recursos

Gráfica 13

Concepción del conflicto de carácter multidimensional

Si bien una gran mayoría de personas asocian el conflicto con algo negativo, en realidad es inevitable, inherente a nuestra vida cotidiana y necesario para gestar cambios y transformaciones sociales. Es normal que cuando percibimos que los intereses de otra personas o grupo se interponen a los nuestros surjan tensiones o situaciones de conflicto, pero dependerá de cómo se reacciona ante él y cómo se aborda para solucionarlo lo que determine si se desata una dinámica destructiva y violenta o bien una constructiva y no violenta.



¡Recuerde!

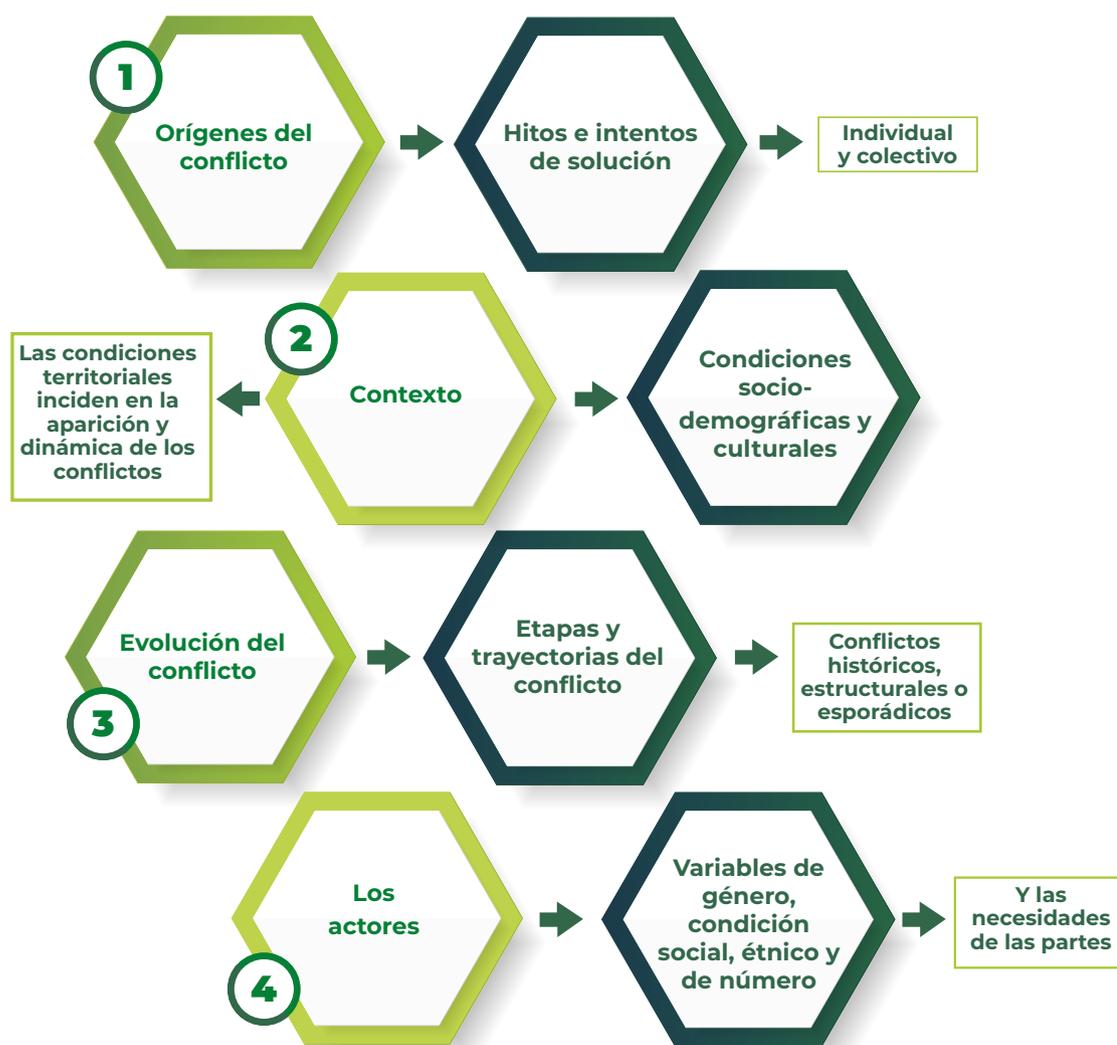
Asumir una lectura multidimensional del conflicto implica un análisis tal, en el que se incluyan distintas fuentes, voces y perspectivas sobre el conflicto, permitiendo identificar los actores principales y secundarios, sus relaciones y correlaciones de poder, la evolución histórica del conflicto, así como los intereses y necesidades que están detrás de las posturas de cada actor.

Por lo anterior, el mediador policial ha de asegurarse de que la recolección de información sea transparente e incluya, en la medida de lo posible, las perspectivas de todos los actores inmersos en el conflicto.



Estructura del conflicto

La lectura de los conflictos de convivencia implica una comprensión de la estructura de estos. Una de las aproximaciones conceptuales es la propuesta por Fisas (2009) quien señala como fundamental la consideración de cuatro componentes para el análisis objetivo de los conflictos. En la siguiente gráfica se ilustran estos componentes:



Gráfica 14

Componentes de los conflictos

Como se aprecia en la gráfica, el primer componente está constituido por el origen del conflicto, el cual incluye en particular la tipología de causas. Estas pueden ser de carácter temporal, relacionadas con las interpretaciones de los hechos o acontecimientos, o las causas intermedias, entendidas como las diferencias en las visiones de mediano y largo plazo que experimentan las partes frente al conflicto y que se tornan incompatibles en el alcance de las metas personales y colectivas. Además, las causas del orden estructural hacen compleja la construcción de acuerdos basados en un "gana-gana", por las asimetrías de poder, el orden normativo y las condiciones socioeconómicas de las partes.

El segundo componente está asociado a las singularidades del contexto sociodemográfico, que también da cuenta de la idiosincrasia, las prácticas culturales y la cosmovisión de los que participan en un encuentro de mediación policial. Reconocer estas singularidades es relevante en la comprensión de las expectativas y esperanzas en la solución del conflicto de convivencia.

El tercer componente, denominado evolución del conflicto, se centra en la discrepancia entre las partes, sus preocupaciones y diferencias de intereses, y en la evolución o trayectoria que ha tenido el conflicto con el fin de establecer posibles salidas y opciones de arreglo que incrementen el valor de la relación entre las partes.

El cuarto componente se refiere a los actores involucrados en el conflicto. Se trata de entender sus emociones y percepciones sobre el problema, examinar su nivel de influencia y poder, y determinar qué tipo de alianzas y coaliciones tienen. Esto implica identificar la singularidad de los actores presentes en la mediación.

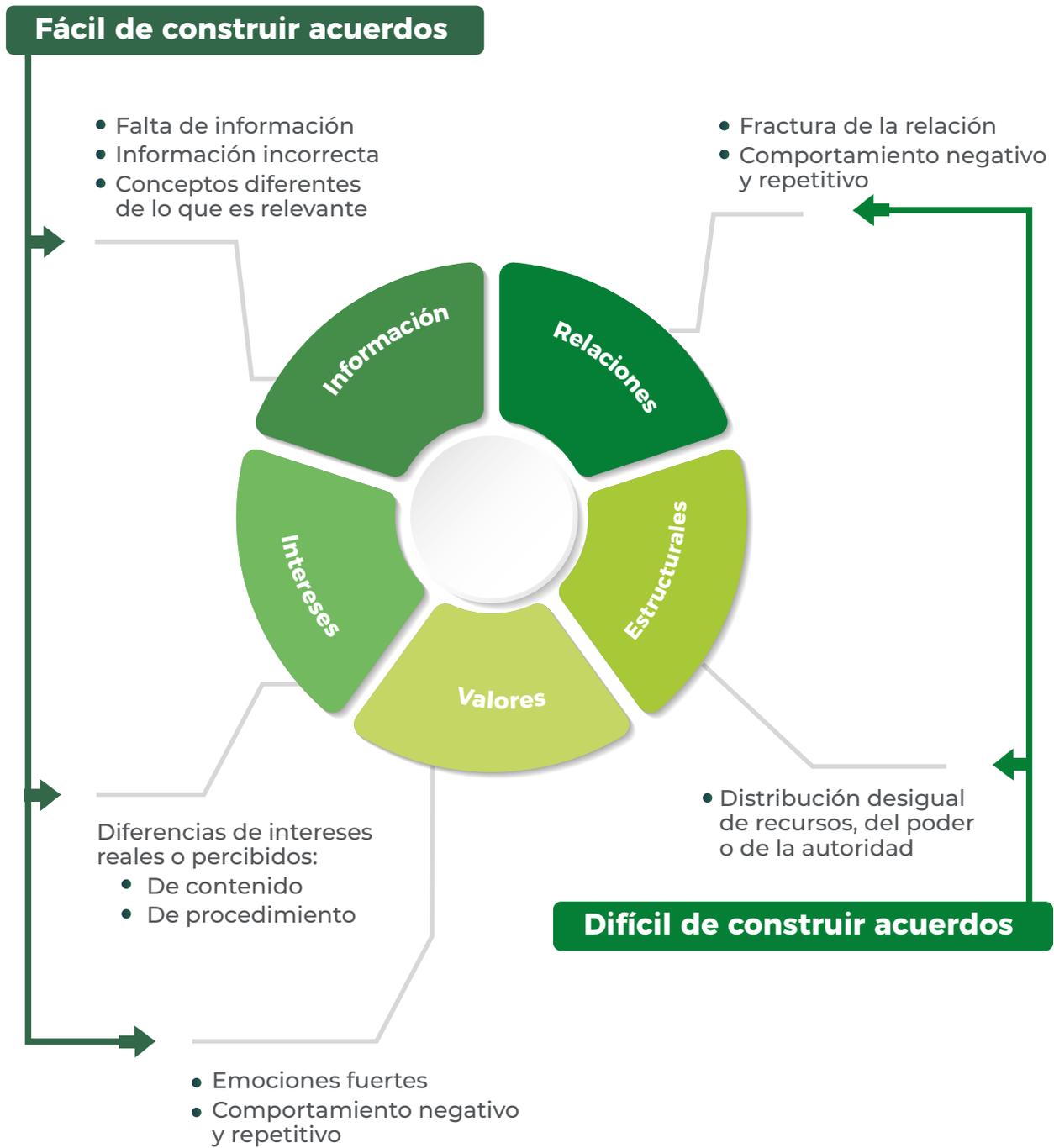
El círculo del conflicto

Dada la responsabilidad y el alcance que tiene el mediador policial, es importante reflexionar sobre la facilidad o complejidad de los dilemas y conflictos que requieren su atención durante el encuentro. Considerar que el círculo del conflicto permite identificar las causas y determinar su complejidad para el abordaje y la intervención.

Cabe precisar que algunos de los conflictos de convivencia demandan una mayor complejidad en su abordaje, sobre todo aquellos causados por la desigualdad en los recursos económicos, de poder y autoridad, o los relacionados con valores asociados a los diferentes estilos de vida, religión y cultura. Estos conflictos, por lo general, se expresan a través de posturas polarizadas, lo que dificulta alcanzar un consenso a través del diálogo y la resolución efectiva de los conflictos.

También, en los encuentros de mediación policial se pueden identificar conflictos de menor complejidad. Por ejemplo, cuando las partes cuentan con información

El círculo del conflicto



Gráfica 15

Comprensión de la complejidad de los conflictos

diferenciada o poseen diversas interpretaciones frente a hechos ocurridos. De igual forma, se pueden identificar intereses entendidos como preocupaciones sentidas por las partes, que muchas veces están asociadas a la percepción sobre los contenidos de la comunicación que tienen las partes.

Finalmente, se pueden identificar dificultades de comunicación, comportamiento negativo y repetitivo, falta de confianza o incluso desequilibrio de poder entre aquellos que han intentado resolver su conflicto y no lo logran de manera oportuna y eficaz”.



¡Recuerde!

La experiencia de la mediación policial en Colombia enseña que los conflictos de alta complejidad tienen algunas de las siguientes características: i) tienen una historia prolongada de acontecimientos y han tenido intentos de solución fallidos; ii) probabilidad de derivar en delitos; iii) proclives a generar retaliaciones entre las partes.

La línea de tiempo de los conflictos

Esta perspectiva implica definir el periodo del conflicto en el que se encuentran las partes, cuando expresan sus argumentos identificando los términos de una fecha de inicio y cierre (aspecto a incluir en aquellos conflictos con una historia muy larga).



Pistas para la acción

Durante la mediación policial es importante que se reconozca el recorrido que han tenido las y los ciudadanos en función de los acontecimientos y el orden cronológico para comprender la dinámica e intensidad de los conflictos de convivencia.

En este sentido, algunas de las siguientes etapas de los conflictos pueden considerarse:

- **Preconflicto o conflicto latente:** no hay acciones de confrontación, pero hay conciencia sobre la tensión entre las partes. La posibilidad de realizar acciones de prevención es muy oportuna.
- **Conflicto manifiesto:** en el que la confrontación tiene lugar, así como la incompatibilidad de los objetivos por las partes. Es necesario considerar aquí la escalada del conflicto traducida en intensificación de las emociones y percepciones confrontativas entre las partes.
- **Conflicto violento:** entendido como la confrontación abierta entre las partes con un alto grado de conflictividad, desconfianza y débil comunicación y que se expresa con acciones coercitivas violentas.



Gráfica 16

Trayectoria de los conflictos según tensión y dinámica

Es necesario señalar que en las fases de preconflicto y de conflicto manifiesto es viable la resolución, a partir de la construcción de alternativas para satisfacer los intereses y necesidades de cada una de las partes. Es también la oportunidad para transformar la relación entre las partes, el mejoramiento de su comunicación e incluso la reparación de los costos que el conflicto haya suscitado.

8.2 Técnicas de resolución de conflictos

El abordaje de los conflictos de convivencia implica poner en marcha destrezas y técnicas de intervención específicas a utilizar en el encuentro de mediación policial. Su elección depende de diversos factores como: la tipología de conflicto, la facilidad de los involucrados para expresar, de forma verbal, sus pensamientos, los factores socioculturales de los involucrados, el nivel de intensidad del conflicto, los vínculos existentes entre las partes, las causas del conflicto, los motivadores o vulnerabilidades afectadas, las pretensiones de los intervinientes, entre otros.



Pregunta

¿Cuáles son algunas técnicas de intervención que se pueden utilizar durante la mediación policial?



| Técnicas de aplicación | Descripción |
|--------------------------------------|---|
| El parafraseo | Implica escuchar con atención a las partes y descubrir los sentimientos, emociones, deseos y necesidades que están inmersas en el conflicto que se narra. Aquí el mediador repetirá lo que está entendiendo de la situación para corroborar con las partes la verdad de lo sucedido. El objetivo principal de esta técnica es identificar las intenciones ocultas de las partes en conflicto a partir de la información recogida. |
| De diálogo convergente | Se trata de reconocer las discrepancias de las partes, el nivel de escalamiento de las emociones fuertes hacia un estado de reconsideración y de pausa frente a la interpretación de los efectos del conflicto. Para lograrlo, el mediador impulsará reflexiones sobre las consecuencias de no llegar a un acuerdo, sobre los efectos que tienen el conflicto en su vida personal, propiciando un diálogo de convergencia en el sentido de procurar un gran beneficio que ofrece el consenso: transitar por visiones creativas para movilizar potenciales acuerdos. |
| La indagación o el cuéntame | Esta técnica consiste en obtener la mayor información posible en la primera etapa de conversación y diálogo entre las partes. Con esta técnica se busca clarificar la información real de los hechos suscitados haciendo énfasis en la escucha activa. El mediador debe generar un ambiente positivo, promover la comunicación y hacer preguntas abiertas. |
| Resignificación de narrativas | <p>Se trata de descubrir y resignificar los relatos que hacen las partes de los hechos en cuestión, facilitando a cada parte narrar lo sucedido desde su punto de vista, sin prejuzgar ni descalificar.</p> <p>Para tal fin el mediador policial puede tener en cuenta los siguientes criterios para forjar su capacidad narrativa entrenándose en destrezas específicas como: i) Narrar o describir hechos tal como suceden; ii) Redactar actas o documentos que contribuyan a la memoria y al registro escrito de los acuerdos logrados (acuerdo de la mediación policial); iii) Plasmar de forma clara y concreta el acuerdo construido de manera conjunta con las partes, redactando correctamente los hechos en forma escrita, con el fin de establecer un acuerdo cuyo contenido plasme los propósitos del compromiso establecido por los ciudadanos.</p> |

| Técnicas de aplicación | Descripción |
|---|---|
| <p>Escucha activa</p> | <p>Existen diferentes tipos de escucha, desde la pasiva, la interesada y la activa, siendo esta última la más relevante para mediación policial, en la medida en que, a través de la pregunta se lleva a las partes a expresar sus verdaderos intereses favoreciendo un ambiente de empatía y respeto por las diferencias que se acentúan durante el encuentro de la mediación policial. Se evidencia que se está escuchando activamente cuando se mira con atención, se asiente con la cabeza y se utilizan expresiones como: «Si le entendí bien, lo que usted quiere decir es que...» o «Quisiera comprender lo que usted acaba de decir, por favor repita lo que dijo...». De tal forma que las partes perciben que el mediador policial muestra interés, comprende sin juzgar ni descalificar, generando confianza hacia la intervención del mediador.</p> |
| <p>De emparejamiento lingüístico</p> | <p>Se trata de aprovechar el lenguaje que usan las partes durante la exposición de los relatos, especialmente de los adjetivos o sustantivos que utilizan las partes y que el mediador policial los retoma durante el diálogo.</p> <p>El propósito de esta técnica es el de entrar en sintonía con la comprensión que hacen las partes o para redefinir aspectos centrales del diálogo que se está teniendo durante el encuentro. Un ejemplo de la aplicación de esta técnica es: una parte dice «Es que este conflicto ha sido tan difícil para mí», enseguida el mediador policial dice: «Entiendo que a veces vivimos situaciones muy difíciles en nuestra vida, pero en esta mediación la vamos a volver fácil».</p> |
| <p>Caucus</p> | <p>El caucus es una reunión individual, privada y confidencial que se realiza con cada una de las partes. Su utilización dependerá del tipo de conflicto que se presente, pues a través del caucus lo que se busca es el que mediador y cada una de las partes puedan exponer libremente y sin contar con la presencia de la otra persona con la que se oculta en el conflicto.</p> |
| <p>Empoderamiento</p> | <p>Se trata de descubrir y resignificar los relatos que hacen las partes de los hechos en cuestión, facilitando a cada parte narrar lo sucedido desde su punto de vista, sin prejuizar ni descalificar.</p> <p>Aquí las partes toman conciencia de lo que son capaces de hacer y desarrollar. Es esencial en un proceso de mediación sobre todo cuando se debe equilibrar el poder de las partes. Esta técnica hace hincapié en las áreas en las que se está de acuerdo. Cuando las partes se dan cuenta de que hay áreas en las que están de acuerdo, a menudo pueden empezar a moverse en una nueva dirección de negociación.</p> |



¡Recuerde!

Para profundizar en los protocolos de mediación policial, consultar el **sistema de información vigente de la Policía Nacional**.



Glosario

Actores estratégicos: son las personas y representantes de instituciones o funcionarios de la administración municipal y líderes del sector privado o tercer sector, que pueden contribuir al fortalecimiento de la operación de la mediación policial.

Comunidad: es un complejo de relaciones sociales que se desarrollan en un espacio concreto, que se integra y unifica en función de intereses y necesidades que son comunes y, en ese sentido, compartidas por sus miembros.

Conflicto: diferencia de intereses entre dos o más personas, que es inevitable e inherente a la vida cotidiana y se comporta en múltiples dimensiones que abarcan la dinámica comunicativa, el tipo de relacionamiento, las metas y objetivos que pretenden satisfacer los implicados a través de la mediación policial.

Construcción de acuerdos: se refiere al logro de consensos colectivos que resuelve un desacuerdo entre dos o más personas involucradas, generando beneficios para las y los ciudadanos a través del manejo constructivo y no violento de los conflictos de convivencia que se presentan en la mediación policial.

Convivencia: respeto mutuo entre las personas, las cosas y el medio en el cual vivimos y desarrollamos nuestra actividad diaria. Se refiere también a la importancia de las leyes para que las personas se regulen y garanticen el cumplimiento de la convivencia social.

Coordinación interinstitucional: es una herramienta para generar dinámicas de trabajo entre las autoridades y organizaciones del sector público o privado, corresponsables en la generación de condiciones favorables para la convivencia y la seguridad ciudadana. La coordinación interinstitucional se promueve en el marco del principio de coordinación en la gestión pública, de acuerdo con lo dispuesto en la Constitución Política, artículo 288, y se desarrolla mediante la implementación de los instrumentos de gestión pública territorial.

Enfoque diferencial: es una herramienta para garantizar, de manera real y efectiva, la aplicación del principio de igualdad y no discriminación. Se emplea como método de análisis y guía de acción (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos).

Habilidad: aptitud de talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y, por supuesto, con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio cuya función requiere del fortalecimiento del conocimiento para dar lugar a la explotación con inteligencia de cada uno de los conceptos convencionales de expresión. Carácter o conjunto de condiciones que hacen a una persona especialmente idónea para una función determinada.

In situ: es una expresión proveniente del vocablo latín la cual significa «en el sitio», «en el lugar» o simplemente «aquí mismo».

Mediación policial: es un medio de policía cuyo objetivo es de carácter preventivo y busca establecer condiciones apropiadas para la convivencia.

Territorio: es un espacio socialmente construido, culturalmente demarcado, institucionalmente regulado y administrativamente delimitado. Se define por su dimensión política, jurídica y administrativa, pero también por sus interacciones, experiencias y construcción de identidad de las personas que lo habitan.

Lista de referencias

Alvarado, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. (pp. 265-268). Bogotá D. C.: Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

Álzate, R. (1998). Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica. Bilbao: Universidad del País Vasco.

Benítez Moreno, F. J., Herrera López, H. M., & Rodríguez Hidalgo, A. J. (20 de 01 de 2021). Las habilidades socio-emocionales para la mediación escolar. revisión sistemática. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8116458>:

Barón, E., Céspedes, N. (2018). Habilidades socio-emocionales: un elemento esencial en el policía como mediador en Colombia Diversitas: Perspectivas en Psicología, vol. 14, núm. 2, pp. 279-296, Universidad Santo Tomás.

Bisquerra, R. (2013). Educación emocional y competencias básicas para la vida. Revista de Investigación Educativa (RIE), 21(1), 7-43.

Cabanillas, J., Escalante, J., Fa, J., Marchal, A. N., & San Román, C. J. (2011). Manual del Policía (Sexta ed.). Madrid: La Ley-Actualidad, S. A.

Camacho, E., Aguirre, C. & Cáceres E. (2016). Características psicosociales asociadas al perfil del policía como mediador en Colombia. La mediación como herramienta de paz.

Cámara de Comercio de Bogotá. "Mediación Policial en Colombia – Bases para su Implementación". 2017.

Coser, L. (1961). Las funciones del Conflicto social. México: The Free Press.

Deutsch, M., & Coleman, P. (2000). The Handbook of Conflict Resolution. Theory and Practice. San Francisco, CA: Jossey Bass Publishers.

Gallardo, R., & Cobler, E. (2012). Mediación Policial. El manual para el cambio. Valencia: Tirant lo blanch.

Galtung, J. (1996). Peace by peaceful means. Peace and Conflict, Development and Civilization. Oslo: Prio.

Goldstein, H. (1990). Problem-oriented policing. Estados Unidos: McGraw Hill.

Instructivo 007/DISEC-PLANE-70 del 1º de septiembre de 2017, “Instrucciones para el diligenciamiento del formato orden de comparendo y/o medida correctiva”.

Kisnerman, N. (1990). Teoría y práctica del trabajo social. Buenos Aires: Humanitas.

Lederach, J. P. (2007). La imaginación moral: el arte y el alma de la construcción de la paz. Bilbao: Bakeaz.

Policía Nacional (2022). Actualización del Proyecto Educativo Institucional –PEI– de la Dirección de Educación Policial-Institución de Educación Superior. Decreto 1562/2022.

Policía Nacional. (2017). Mediación Policial en Colombia – Bases para su Implementación.

Policía Nacional. (2017). Guía Práctica del Sistema Táctico Básico Policial. Ley 599 de 2000. Código Penal. Ley 1.801 del 29 de julio de 2016. (Código Nacional de Seguridad y convivencia Ciudadana).

Policía Nacional y FUPAD (2023). Cartilla de Metodología para la gestión comunitaria. Formulación documental financiada con recursos del Gobierno de Estados Unidos-USAID en el marco de la Actividad Somos Comunidad.

Guzmán, Andrés. (2021). Macrolínea: Sistemas jurídicos de los pueblos indígenas, pluralismo e interculturalidad. Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”.

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2017). Casas. Bogotá D.C., Colombia: [casasdejusticia.gov.co](https://www.casasdejusticia.gov.co). Recuperado de <https://www.casasdejusticia.gov.co/Casas-de-Justicia/Casas>

Resolución 03253 del 12 de julio de 2017, emitida por la Dirección General de la Policía “Por la cual se adopta el formato único de Orden de Comparendo y/o Medida Correctiva, contemplado en el artículo 218 de la Ley 1.801 del 29 de julio de 2016, y se establece la numeración consecutiva del mismo.”

Ministerio de Justicia y del Derecho (2017). Mecanismos y prácticas de resolución de conflictos propios de once (11) consejos comunitarios de comunidades negras ubicados en la región pacífica de los departamentos de Chocó y Nariño. Convenio Inter administrativo No. 0409 de 2020 celebrado entre la Universidad Nacional y el Ministerio de Justicia

Ross, M. H. (1995). La cultura del conflicto. Las diferencias interculturales en la práctica de la Violencia. Barcelona: Paidós Ibérica.

Touzard, H. (1981). La mediación y la solución de los conflictos: estudio psicosociológico. Barcelona: Herder.

Viveros, J. A. (2003). Liderazgo, comunicación efectiva y resolución de conflictos. OIT. Santiago de Chile: Organización Internacional del Trabajo - OIT.

Mediación policial **en Colombia**



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

