

MEDIACIÓN POLICIAL EN COLOMBIA

Bases para su implementación

Bogotá D. C.

2017



Policía Nacional de Colombia

Dirección de Seguridad Ciudadana

MEDIACIÓN POLICIAL EN COLOMBIA

Bases para su implementación



Bogotá D. C.
2017



Mónica de Greiff
Presidenta Ejecutiva

Jorge Mario Díaz
Vicepresidente de Articulación Público Privada

Mauricio Gonzalez
Vicepresidente del Centro de Arbitraje y Conciliación

Andrés Ucrós
Director de Construcción de Paz

Liliana Orbegozo
Subdirectora del Centro de Arbitraje y Conciliación

Nohora Rocha
Coordinadora de formación del
Centro de Arbitraje y Conciliación

Freddy Forero
Profesional Senior de Construcción de Paz

Corrección de estilo
Jorge Aristizábal Gáfaró

Diseño y diagramación
María Camila Ayala Ruiz
Nelson Herrera Cubillos

Dirección Nacional de Escuelas,
Policía Nacional de Colombia
ISBN 978-958-59955-0-5
Bogotá, D. C., 2017
Impreso en Colombia



General
Jorge Hernando Nieto Rojas
Director General de la Policía de Colombia

Mayor General
Ricardo Alberto Restrepo Londoño
Subdirector General de la Policía de Colombia

Mayor General
Jorge Enrique Rodríguez Peralta
Director de Seguridad Ciudadana

Dirección y conceptualización
Coronel William Antonio Díaz Correa
Jefe del Área de Información Estratégica
del Servicio de Policía

Consolidación y redacción
Capitán Harol Mauricio Ortégón Torres
Capitán Edwar Alexander Sarmiento Hernández
Intendente Luis Carlos Carvajal Flórez
Patrullero Óscar Orlando Vargas Ortiz
Patrullero Dairon Cabra Benítez
Patrullero Milton Miguel Cabrera Fajardo
Patrullero Juan Pablo Peña Plazas

Colaboración
Dirección de Talento Humano
Escuela de Cadetes de Policía General
Francisco de Paula Santander
Inspección General
Oficina de Planeación
Secretaría General



Asesoría técnica de Partners Colombia
Óscar Manuel Gaitán
Jaidivi Núñez Varón
Jairo Enrique Suárez Álvarez

CONTENIDO

7

INTRODUCCIÓN

11

1	Fundamentos Institucionales	11
1.1	Mediación desde la ciencia de policía y el derecho de policíal	12
1.2	Sentido de la mediación desde la ética y la virtud policial	13
1.3	Poder, función y actividad de policía	16
1.4	Motivos de policía	18
1.5	Medios de policía	18
1.6	Contribución de la mediación policial a la labor preventiva	18
1.7	Convivencia y seguridad ciudadana	18
1.8	Labor preventiva de la actuación de la Policía Nacional	20

25

2	Mediación y Mediación policial en Colombia	25
2.1	Escuelas de mediación	26
2.1.1	Método tradicional lineal - Escuela de Harvard	27
2.1.2	Escuela de la justicia social	27
2.1.3	Escuela transformativa	27
2.1.4	Escuela reparativa	27
2.2	La mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos	28
2.2.1	Concepto de la mediación	28
2.2.2	Objetivos de la mediación	28
2.2.3	Efectos jurídicos de la mediación.	30
	Art. 233 del Código Nacional de Policía y Convivencia	30
2.3	La mediación frente a otros mecanismos de acceso a la justicia	30
2.4	Enfoques de gestión policial que precedieron la mediación policial en el ámbito internacional	30
2.5	La mediación policial en Colombia	41
2.5.1	Enfoques comunitarios que precedieron a la mediación policial en Colombia	41
2.5.2	Surgimiento de la mediación policial en Colombia	43
2.5.3	Concepto de la mediación policial en Colombia	49
2.5.4	Objetivos de la mediación policial	50
2.5.5	Algunos beneficios de la mediación policial	50
2.5.6	Dilemas de la mediación policial	50
2.6	Aspectos diferenciales entre la mediación como MASC y mediación policial	54

59

3	Rediseño de la arquitectura institucional para operacionalización de la mediación policial	59
3.1	Parámetros generales en relación con el cargo y el perfil	60
3.2	La mediación policial en el marco del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (MNVCC)	60
3.2.1	Propuesta de ajuste	64
3.3	Análisis de escenarios posibles para la operación de la mediación policial	64
3.3.1	Escenario 1. Solución mediática	65
3.3.2	Escenario 2. Aprovechamiento de capacidad actual	69
3.3.3	Escenario 3. Nuevo diseño organizacional	72
3.4	Consideraciones y recomendaciones	76
3.5	Modelo comprensivo de la competencia y habilidades para el ejercicio de la mediación policial	77
3.5.1	Acerca de los atributos deseables en el mediador policial	78
3.5.2	Cinco habilidades indispensables en el mediador policial	78

85

4	Alcance, procedimiento e implicaciones de la mediación policial	85
4.1	Asuntos que puede atender la mediación policial	86
4.2	Procedimiento de mediación policial in situ	90
4.3	Procedimiento de mediación policial en estación de Policía	95
4.4	Formatos asociados con el procedimiento de mediación policial en estación de Policía	98
4.4.1	Formato 1. Acuerdo voluntario	98
4.4.2	Formato 2. Invitación	98
4.4.3	Formato 3. Seguimiento a mediaciones policiales	98
4.4.4	Formato 4 Encuesta de satisfacción	99
4.5	Aplicación de la acción correctiva, recursos contra la medida e implicaciones	99
4.5.1	Aplicación de la mediación correctiva	99
4.5.2	Recursos contra la medida correctiva	99
4.5.3	Conmutación de multa y descuento	100
4.5.4	Consecuencias por el no pago de la multa e inasistencia a actividad pedagógica/participación de programa comunitario	100
4.6	Improcedencia de la mediación policial	101

103

5	Medición, seguimiento y evaluación de la mediación policial	103
5.1	Medición de eficacia, eficiencia y efectividad	105
5.2	Medición de percepción ciudadana respecto a la mediación policial	105
5.3	Instrumento de medición y evaluación del impacto de la mediación policial	105
5.3.1	Cálculo y visualización de la evaluación del impacto de la mediación policial	114

121

ANEXOS	121
BIBLIOGRAFÍA	142
APÉNDICE A	143
APÉNDICE B	145

PRÓLOGO

Más cerca del ciudadano

Las dinámicas actuales de nuestro país se traducen en nuevos retos. Algunos surgen de los contextos de transformación de las conflictividades sociales perceptibles en las comunidades, que, además de repercutir en lo individual, trascienden a lo público. Este es el caso de retos específicos concernientes a la convivencia. Por ello, es necesario lograr intervenciones policiales diferenciadas, dirigidas a lograr una mayor proximidad con la ciudadanía.

Así se abre un ejercicio reflexivo sobre los modelos culturales organizacionales, conductuales y conceptuales de la forma en que la Policía Nacional de todos los colombianos prestará sus servicios en un escenario de transición y consolidación de la paz.

El III Congreso Internacional de Ciencia de Policía, realizado en 2013, fue el escenario ideal para conocer y analizar referentes en el ámbito internacional sobre nuevas formas de intervención y relacionamiento policía-comunidad, lo que condujo a la exploración de la mediación policial, entendida como una herramienta para que los ciudadanos gestionen adecuadamente sus conflictos y problemas de convivencia, por medio de la actividad de policía.

Esa exploración de la mediación policial aplicada al contexto colombiano requirió el desarrollo de una experiencia piloto, la cual fue llevada a cabo a finales de la vigencia de 2014 hasta principios de 2016, en el Distrito Especial de Policía Soacha, adscrita al Departamento de Policía Cundinamarca, y en la estación de Policía Chapinero, de la Policía Metropolitana de Bogotá, lo cual hizo necesario generar alianzas con instituciones

nacionales e internacionales, cuyo conocimiento en la mediación orientaran el quehacer policial.

Esta transferencia de conocimiento se materializó en el diseño de un plan de educación no formal, que hizo posible la capacitación de 80 policías en un diplomado de mediación de 200 horas, con el fin de lograr un aprendizaje que fuera llevado a la práctica en el Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes de esas unidades piloto. Los resultados fueron alentadores. Con la mediación policial se obtuvo una disminución de los delitos de homicidio, lesiones personales y daño en bien ajeno, y mejoró la percepción del ciudadano respecto al servicio de policía.

Con la aprobación de la Ley 1801 de 2016, Código Nacional de Policía y Convivencia, se otorgó el sustento jurídico que la experiencia piloto evidenció como una necesidad. Ahora, la mediación policial es un medio inmaterial de policía. Además, la ley especificó el proceso verbal inmediato que se debía seguir por parte de la autoridad de policía cuando se cometa un comportamiento contrario a la convivencia, lo que posibilita la mediación policial en determinados casos.

En consecuencia, la mediación policial ha sido incorporada a la actividad de policía que realiza el personal uniformado de la Policía Nacional, de forma tal que este actúe como facilitador entre las partes en conflicto, para que, por medio del diálogo, expongan sus diferencias y planteen alternativas de solución, que generen la suscripción de acuerdos mutuos de forma voluntaria, y evitar así la exacerbación del conflicto, la generación de violencia y las vías de hecho.

Esto implicó reescribir ciertos aspectos de la doctrina institucional. Esta vez nutrida desde

el conocimiento teórico, fundamentado en las escuelas de mediación y la praxis en el contexto colombiano, para dar origen a un concepto propio que recoge el conocimiento de las lecciones aprendidas de la experiencia piloto, que se plasman en un nuevo marco doctrinal, el cual se presenta a continuación.

Este abarca, entre otros aspectos, una conceptualización desde la ciencia de policía; un paralelo de la mediación como mecanismo alternativo para la solución de conflictos, y la mediación policial como recurso inmaterial de policía; la definición de unas competencias genéricas y específicas asociadas con el policía mediador; el diseño del plan de formación y capacitación en mediación; también se detalla el procedimiento de policía para la atención de casos susceptibles a la mediación policial, de acuerdo con la competencia que otorga el marco jurídico de nuestro país, y presenta un esquema de evaluación frente a los resultados obtenidos.

El reto que nos concierne consiste en lograr intervenciones policiales que atiendan las ne-

cesidades en materia de convivencia, al usar la mediación policial como un instrumento para alcanzar mayor cercanía con el ciudadano, tal como lo contempla nuestro proceso de Modernización y Transformación Institucional (MTI), que busca entregarle al país policías más humanos, íntegros, disciplinados, innovadores y efectivos en su gestión.

El objetivo, tal como lo detalla este valioso libro, es demostrarle al ciudadano que la Policía Nacional se interesa en escucharlo y se moviliza desde el interés genuino del talento humano que la integra. De este modo, las capacidades institucionales se fortalecen y son desplegadas oportunamente, con el fin de generar condiciones óptimas de convivencia, lo cual redundará en resultados e impactos efectivos del servicio de policía, en beneficio de la comunidad, y reflejará más la imagen favorable de nuestra Institución.

General JORGE HERNANDO NIETO ROJAS
Director General de la Policía Nacional

AGRADECIMIENTOS

A quienes decidieron hacer del piloto de mediación policial una realidad, pues esta experiencia contribuyó significativamente a establecer el camino para conceptualizar e integrar la mediación policial en la actividad cotidiana realizada en el servicio de vigilancia, con el fin de atender y dirimir conflictos de convivencia.

Agradecimientos especiales a:

Cámara de Comercio de Bogotá
Por el apoyo técnico y financiero

Policía local de Vila-Real

Por la transferencia de conocimiento en la mediación que realizan como cuerpo policivo en Vila-real, ciudad de la Comunidad Valenciana, en España.

Y a todos aquellos miembros de la Policía Nacional que directa e indirectamente participaron en el piloto de mediación policial, realizado a finales de la vigencia 2014 hasta principios del 2016

INTRODUCCIÓN

Este documento constituye un punto de partida fundamental para la transformación y el mejoramiento permanente de la Policía Nacional de Colombia, desde el punto de vista de su misión constitucional, cuyo núcleo es la convivencia. Una transformación enfocada en la cultura institucional, por medio de la cual se pretende fortalecer la doctrina policial fundamentada en una visión humanística, respetuosa de los derechos humanos y contributiva a los cambios generacionales necesarios para servir cada vez mejor a la comunidad y a la sociedad en general. Respecto al mejoramiento permanente, la mediación policial en Colombia significa la persistencia de un direccionamiento estratégico, orientado a generar los impactos favorables en las condiciones de convivencia, mediante relaciones armoniosas entre la ciudadanía y las autoridades del Estado; en nuestro caso, la Policía, que busca perfeccionar su desempeño en el cumplimiento de sus fines esenciales.

Por una parte, la labor que realiza el cuerpo de policía se relaciona de manera común con la capacidad reactiva o de respuesta frente a los fenómenos delincuenciales y de criminalidad, misión imprescindible, que demanda la sociedad en su conjunto. Por otra parte, sin embargo, la institución policial también posee en su misión la prevención, entendida como la capacidad de llegar a tiempo, con anticipación y oportunidad, para evitar la conflagración de los conflictos cotidianos, los cuales no se pueden subestimar ni minimizar de modo alguno, porque de su manejo idóneo depende en realidad la calidad de la convivencia y el desarrollo social; en especial, cuando el ejercicio de la mediación impide que un conflicto familiar, de vecindad o de tensión ciudadana, trascienda y se convierta en un delito o una situación lamentable. Como

se podrá apreciar en los capítulos siguientes, la mediación policial implica el desarrollo de una serie de habilidades y procedimientos específicos por parte de los funcionarios de policía formados, entrenados y evaluados para ese fin.

Expresado en términos sencillos, la mediación policial es una oportunidad para fortalecer la calidad del talento humano de los hombres y mujeres policías en un doble sentido, en lo personal y lo institucional. En lo primero, la mediación, desde una definición genérica, se entiende como el desarrollo de ciertas virtudes que hacen que una persona, al tener un buen conocimiento de sí misma (de sus propias creencias, valores, emociones, sentimientos, endoconflictos, afectos, desafectos, grados de tolerancia, etc.), puede comprender mejor los conflictos entre dos partes en controversia y facilitar su manejo adecuado. Es decir, la persona que desarrolla la capacidad de mediación tiene ya un logro, porque la mediación, más que una técnica o un método para solucionar conflictos, implica un modo de ser, un conjunto de actitudes y habilidades, como la de comunicación, la autorregulación emocional, la capacidad de negociación, la creatividad, leer contextos; y ante todo, exige una férrea voluntad para comprender la subjetividad humana, manifestada en comportamientos agresivos, de intimidación, violencia, entre otras formas que atentan contra la calidad de la convivencia.

Respecto a lo institucional, cuando una organización introduce en sus miembros la mediación como una práctica para tratar de manera inteligente los conflictos intersubjetivos, de manera coherente se ve abocada a que, internamente, también pueda haber un manejo mediador inteligente; por ejemplo, sobre las relaciones interpersonales del ambiente laboral y del clima

organizacional. Para el caso particular, si se predica de manera externa la mediación policial “[...] como un canal para que las personas en conflicto decidan voluntariamente resolver sus desacuerdos armónicamente”, esta misma premisa se puede aplicar para que dentro de la institución también se resuelvan las tensiones interpersonales casi inevitables en toda organización humana, más aún cuando se trata de organizaciones con estructuras jerárquicas de mando y control.

En todo caso, la mediación hace mejores personas, porque se basa en el cultivo de virtudes, como la capacidad de escuchar, la voluntad de comprender a los demás, la posibilidad de intervenir con serenidad ante situaciones críticas, de mejorar las relaciones, de transformar actitudes negativas, de contribuir al crecimiento moral, de mejorar la comunicación entre los individuos y de estimular el ejercicio de una pedagogía recíproca, en la que los humanos podemos aprender de nuestros propios errores y vivir mejor en comunidad.

Ahora bien, en cuanto al presente documento, es importante reiterar que la mediación policial, como recurso inmaterial de la autoridad competente, no busca suplantar la capacidad de reacción que, por ejemplo, ejerce el servicio de vigilancia ante los fenómenos delincuenciales; por el contrario, busca fortalecer la capacidad de prevención de la actividad de policía en los diversos ámbitos de la convivencia, según la pluralidad de características sociales, culturales y territoriales de Colombia. De este modo, reacción inmediata y prevención constante son dos caras complementarias, inherentes e imprescindibles de la misma moneda. En esta última, la mediación policial busca contribuir a esos cambios positivos, tanto hacia adentro, con el cuerpo de uniformados, como hacia el exterior, en el servicio y la actividad de policía en la comunidad.

En este sentido, esbozadas las ideas introductorias, el trabajo se estructura en dos partes: una

teórica y otra práctica, compuestas por cinco capítulos. En la primera se realiza un desarrollo teórico y conceptual, expuesto en los capítulos 1 y 2. La segunda parte corresponde al componente práctico, presentado en los capítulos 3 a 5.

El capítulo 1 establece los fundamentos institucionales de la mediación desde la ciencia de policía y el derecho de policía, al tiempo que alude al sentido de la mediación desde la ética y la virtud policial. Así mismo, se ubica en un primer momento la noción de mediación en el marco del poder, función y actividad de policía; de este modo, los motivos de policía y los medios de policía precisan la base normativa que reconoce la contribución de la mediación policial a la labor preventiva. En la parte final se articula la noción de mediación a los conceptos de convivencia y seguridad ciudadana en el contexto de la actuación de la Policía Nacional para el caso colombiano.

El capítulo 2 desarrolla el concepto de mediación policial desde el punto de vista técnico; señala aspectos en común y diferenciales de la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos. Así mismo, presenta los enfoques de gestión policial en el ámbito internacional y nacional que precedieron a la mediación policial, para posteriormente relatar la génesis de la mediación policial que la reconoce hoy, como un instrumento que nace de la naturaleza de la función policial, cuyas principales cualidades son el carácter comunitario y la proximidad, mediante los cuales la autoridad sirve como medio para que las personas decidan voluntariamente resolver sus desacuerdos.

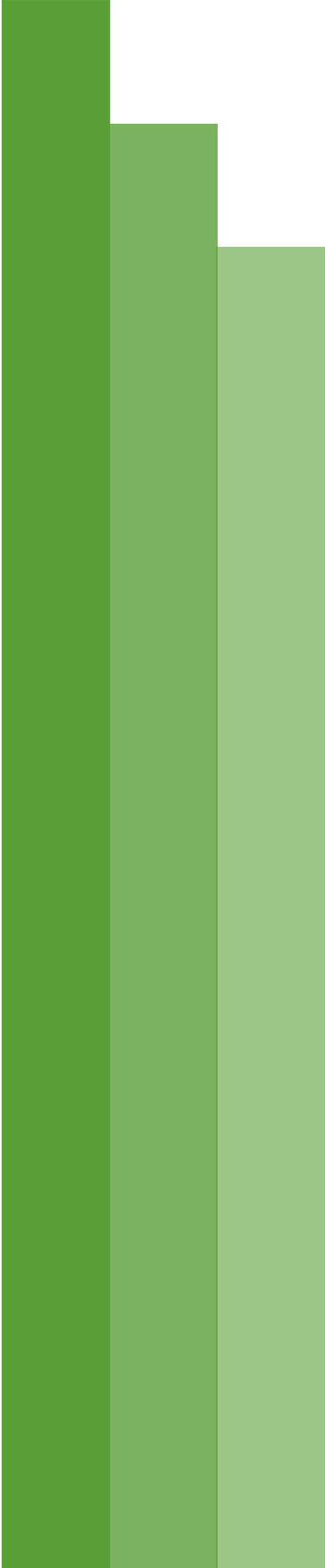
En la segunda parte, el capítulo 3 está dedicado a la propuesta del diseño institucional para la operación de la mediación policial. Así, presenta tres posibles escenarios y realiza un análisis de las ventajas y desventajas de cada uno, para finalmente recomendar uno de ellos. Por otro

lado, realiza una descripción del perfil del policía mediador y hace una introducción a lo que puede ser el desarrollo de las habilidades indispensables que requiere el funcionario policial, tomando como eje el modelo comprensivo de esta competencia. Habilidades como la comunicación estratégica, la regulación emocional, la capacidad de negociación, la creatividad para formular acuerdos y la capacidad narrativa, entre otras, configuran un núcleo fundamental para los procesos de formación en mediación policial, cuyo aporte inicial se plantea para posteriores estudios de profundización y práctica de entrenamiento.

El capítulo 4 describe el alcance y las implicaciones de la mediación policial, al definir aquellos asuntos susceptibles de ser objeto de atención de este tipo de mediación. La aplicación de la acción correctiva, así como los recursos contra la medida y sus implicaciones desde la perspectiva práctica, articulan los límites hasta los que procede la mediación policial, en contraste con la mediación, entendida como un método alternativo para la solución de conflictos. Adicionalmente, se formula

el procedimiento para efectuar la mediación policial desde dos actuaciones: la mediación policial in situ (en calle) y la mediación policial en estación de policía. Sobre ello, se proponen algunos formatos asociados con el procedimiento, de tal manera que se cuente con herramientas sencillas para efectuarla.

Finalmente, el capítulo 5 plantea una serie de instrumentos que faciliten la medición, seguimiento y evaluación de la mediación policial; hacen parte de ellos tres indicadores y un instrumento de medición de impacto, que si bien permite conocer la perspectiva de la comunidad, indaga desde otra perspectiva el desempeño policial en lo relacionado con los procesos de mediación policial, a partir de lo expresado por los mismos policías. Estas dos visiones combinadas constituyen la evaluación del impacto de la mediación policial, útil para monitorear, evaluar e identificar oportunidades de mejora, que, traducidas en hechos, contribuirán a una atención efectiva a los conflictos de convivencia y posicionamiento de un servicio de policía con calidad.



CAPÍTULO 1. FUNDAMENTOS INSTITUCIONALES

1.1 Mediación desde la ciencia de policía y el derecho de policía

La ciencia de policía es “el estudio sistemático y metódico del ente policía, sus causas, evolución y señalamiento de sus principios, [...] y su fin esencial es la convivencia” (Londoño C, 2017: 39). Según este autor: “la policía será eminentemente mediadora y no tanto una institución que detente la fuerza, más cerca a la educación y prevención [...] en este sentido —afirma— el hombre y mujer policía deberá estar formado con unas bases humanas, éticas y deontológicas que fortalezcan su función pública, y su quehacer ha de observar las virtudes necesarias para lograr la convivencia, por ello será ejemplo para la sociedad y elemento de cambio de la misma” (Ibídem: 39).

Desde esta perspectiva, la ciencia de policía es una ciencia social de Estado, y se proyecta como un nuevo campo de conocimiento interdisciplinario, cuyo objeto de estudio es el ente de policía; es decir, el Estado, en relación con los problemas que afectan dicha convivencia.

A su vez, desde la ciencia de policía se considera que la convivencia se compone de cuatro categorías sociológicas: seguridad, tranquilidad, moralidad y ecología, las cuales son inherentes a los complejos problemas humanos, como violencia, pobreza, corrupción, deterioro ecológico, enfermedades y desastres naturales (Suárez A, 2009: 116 y 123); todos ellos afectan directa o indirectamente la convivencia. Ahora bien, entendido el ente de policía como el mismo Estado, desde el punto de vista de su poder, función y actividad de policía, es claro que su finalidad fundamental es hacer posible la convivencia, generar sus condiciones, y que uno de sus significados y medios prácticos es, en sentido amplio, la mediación ante los múltiples conflictos relativos a esos problemas.

Simultáneamente y en complemento a lo anterior, desde el derecho de policía, el nuevo Código Nacional de Policía y Convivencia establece cuatro categorías jurídicas de la convivencia; a saber: seguridad, tranquilidad, ambiente y salud pública (Ley 1801 de 2016, art. 6.º). Esta convivencia se entiende como la interacción pacífica, respetuosa y armónica entre las personas con los bienes y con el ambiente, en el marco del ordenamiento jurídico. Sin embargo, las dimensiones que armonizan la ciencia y el derecho policiales en términos de convivencia son las siguientes:

- **Dimensión gnoseológica:** implica la “interdisciplinariedad de la función y actividad policial”, desde la que se conoce la realidad social, a partir de diferentes visiones (histórica, jurídica, sociológica, cultural...), y facilita la descripción de los contextos de actuación del ente policía.
- **Dimensión ontológica:** busca recuperar y fortalecer “el modo de ser policía” desde el Estado y desde la sociedad; es decir, su identidad y naturaleza civil, la relación e interacción directa con la comunidad.
- **Dimensión metodológica:** que establece: 1. métodos para solucionar los problemas que enfrenta el policía a diario; 2. las herramientas para saber hacer. 3. la pluralidad de enfoques desde los que puede conocer la realidad que afronta el policial (Suárez A, 2009: 164 y 204).

En virtud de lo anterior, tanto “el saber policial”, como “el ser policial” y “el saber hacer policial” se articulan y configuran en un marco teórico práctico básico de la mediación, que se desarrolla a continuación, incluyendo los ámbitos estratégico, táctico y operacional del desempeño, la gestión institucional en el contexto colombiano y sus nuevos retos en la construcción de paz.

1.2 Sentido de la mediación desde la ética y la virtud policial

La mediación tiene un profundo sentido ético y moral¹. En el caso de la mediación policial, ese sentido se hace aún más profundo, porque su puesta en marcha en la vida cotidiana de la convivencia y la seguridad exige fomentar el desarrollo de actitudes y habilidades necesarias para interacciones de proximidad entre el personal uniformado y la comunidad, por medio de una relación directa con la esfera de los valores y las creencias de los coparticipantes en el encuentro mediador.

El hombre y mujer policías en el escenario de la mediación ponen en juego tres esferas de valores: los institucionales, los personales y los de la comunidad. De esta forma, el policía se convierte en un intérprete de la cultura, de los usos, de las costumbres y de los diversos modos de ver la realidad, según el contexto y las circunstancias en que emplea la mediación policial, para lo cual necesita reconocer su propio marco axiológico y sus virtudes como persona, antes que su investidura institucional.

Así, la mediación policial se convierte en un sensible y delicado trabajo de intervención comunitaria, que depende de la integridad y pulcritud del profesional de policía, porque deben llegar a una convergencia armónica, tanto los deberes institucionales (sustentados en el ordenamiento jurídico), como el desempeño personal (bajo los preceptos éticos) y las necesidades de la comunidad (según los intereses y motivos de las partes en conflicto). Mediar es facilitar que convivan valores e intereses diversos, e incluso divergentes entre sí.

Por lo anterior, el policía mediador debe poseer unas cualidades personales y profesionales muy especiales, cuyo núcleo es una alta capacidad de escuchar con rigor, respeto y mesura a las partes en controversia; de esta forma, debe saber leer e interpretar intereses múltiples, analizar e inferir hechos concretos, generar ideas claras mediante expresión verbal sencilla, integrar versiones y usar el sentido común, entre otras habilidades.

Paralelo a lo anterior, la existencia de códigos de ética o manuales deontológicos no garantiza por sí misma la acogida de sus preceptos por parte de sus destinatarios; es decir, pueden existir normas u órdenes, y eso no significa que se cumplan. Esta situación se entiende, porque las personas actúan más por convicción que por imposición, y sus comportamientos están regulados según sus creencias (moral) y no necesariamente por las reglas convencionales que surgen en la interacción social. Por esta razón, entre otras, en el caso de la mediación policial es fundamental el reconocimiento y el desarrollo de las virtudes personales y profesionales. No obstante, ¿qué significa tener virtudes? La virtud es ante todo aquella fuerza interior que cada persona posee en cuanto a su capacidad de autoconocimiento para el despliegue de sus facultades emocionales, mentales, cognoscitivas y espirituales, que le ayudan al mejoramiento constante como ser social.

Ahora bien, en el contexto de la mediación policial, entre las principales virtudes que ha de poseer y desarrollar el profesional de policía se encuentran las siguientes:

1. La prudencia: entendida como la capacidad y el firme propósito de reconocer de manera realista y con sentido crítico lo

¹ La moral (del latín mores = costumbres, carácter) es el conjunto de preceptos, creencias y valores que, según el momento histórico de una comunidad, indica a los individuos aquello que se considera bueno o malo, aceptable o inaceptable, entre otros, y enseña por tradición las costumbres constitutivas de una cultura particular. La ética (del griego ethos= lugar habitual de vida, uso, carácter) es la reflexión filosófica sobre la moral y las costumbres. Desde manera correlativa, la mediación en general para ciertos autores es “un proceso transformador que ayuda al crecimiento moral y al fortalecimiento de las personas” (Boqué, Gergen, Sarrado, Riera, Folger y Bush).

que es correcto y adecuado éticamente en una situación dada. Quien es prudente en su ejercicio de mediación, busca mantener con un esfuerzo continuo e imperturbable su voluntad orientada hacia los objetivos buscados; es decir, lograr la convivencia en medio de las dificultades, tensiones, agresiones y demás alteraciones.

2. Respeto y justicia (más allá del sesgo jurídico): entendida como la actitud de respeto de la propia dignidad y la dignidad de los demás; ello implica la capacidad de respetar y comprender la diversidad, la multiculturalidad, el pluralismo social, de mantener la neutralidad. Estas virtudes hacen posible la convivencia auténtica.
3. Autoconocimiento permanente: entendido como la capacidad de comprensión de sí mismo y de diálogo interior, como condición para la comprensión y perfeccionamiento del diálogo con los demás. Nadie da lo que no tiene, y es muy difícil que alguien sea sensible a las problemáticas, conflictos y necesidades de los demás si no reconoce sus propias carencias y dificultades. El mediador no está exento de tener problemas en su vida personal, y por esto mismo, del conocimiento y de la comprensión que logre del manejo equilibrado de su vida depende también la conducción que haga de situaciones ajenas.

La prudencia, la justicia y el autoconocimiento se proponen, entre otras virtudes, como referentes de la ética profesional en la mediación policial. Así, uno de sus principales retos es que el hombre y mujer policías, además de conocimiento e inteligencia, desarrollen sabiduría (lograr que el policía sea una persona sabia, según Londoño Cárdenas). La sabiduría implica ser ejemplo, obrar de tal manera que la convicción persuada antes que algún tipo de

“imposición”; cultivar, desarrollar y desplegar virtudes, como fortalezas que edifiquen el modo de ser personal, con satisfacción propia y servicio a los demás.

Así como “quien no vive para servir, no sirve para vivir”; de similar modo, quien no cultiva para sí virtudes, difícilmente puede sugerirlas a los demás, y la mediación policial desde la perspectiva ética es una gran oportunidad para la transformación del talento humano que quizá más interactúa con la comunidad en los diferentes territorios y rincones del país.

El talento humano, orientado hacia la mediación policial, asume entonces 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, evidenciado en la gráfica 1.

Se entiende por valores éticos la forma de ser y de actuar de los servidores públicos policiales, de acuerdo con atributos o cualidades.

Posibilita la aplicación de los principios e imperativos éticos y el cabal cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales en el desempeño de la función policial. En este sentido, los valores éticos de la Policía se exponen en la gráfica 2.

Asociada con la honestidad, se encuentran la integridad y la transparencia, las cuales están en permanente conexión y le exigen al servidor público policial un comportamiento coherente, tanto en su ámbito personal como en su ámbito laboral.

Gráfica 1

Principios institucionales



Fuente: Elaboración propia con datos tomados del art. 5 de Resolución 00223 del 29/01/2015 “Por la cual se adoptan las definiciones y el marco estratégico institucional 2015 - 2018 de la Policía Nacional”

Gráfica 2

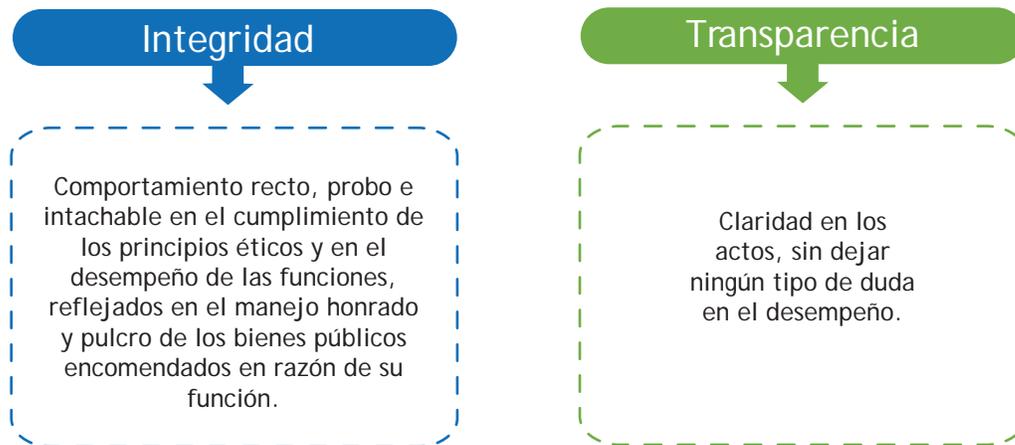
Valores éticos



Fuente: Elaboración propia con datos tomados del art. 5 de Resolución 00223 del 29/01/2015 “Por la cual se adoptan las definiciones y el marco estratégico institucional 2015 - 2018 de la Policía Nacional”

Gráfica 3

Comportamiento íntegro y transparente



Fuente: Elaboración propia

1.3 Poder, función y actividad de policía

El ente de policía se encuentra integrado por distintos actores estatales, que ejercen las siguientes funciones:

1. El poder de policía: esto es, la facultad de regular las libertades y los derechos de las personas (Congreso, principalmente; asambleas departamentales, concejos municipales y presidente, excepcionalmente).

2. Función de policía: es decir, el ejercicio de las competencias concretas asignadas por el poder de policía (presidente, gobernadores y alcaldes).

3. La actividad de policía: referido al ejercicio reglado de la fuerza, según el poder y la función de policía (cuerpo de Policía) (Suárez, 2009, pp. 101-102 y Corte Constitucional, C-024 de 1994).

La precisión de estos conceptos se detalla en la tabla 1.

Tabla 1

Poder, función y actividad de policía

<p>Poder de policía</p>	<p>Es la facultad para dictar normas o reglamentos que limitan el ejercicio de las libertades para lograr una convivencia pacífica. Esta facultad únicamente la ejercen el presidente de la República, el Congreso, las asambleas departamentales y los Concejos municipales. (Reglamento del Servicio de Policía. Resolución 00912, art. 20).</p>
<p>Función de policía</p>	<p>Es el ejercicio de las competencias por parte de las autoridades administrativas en el orden nacional, departamental, distrital y municipal, para asegurar el cumplimiento de los fines del poder de policía, quienes la ejercerán dentro del marco constitucional, legal y reglamentario. (Reglamento del Servicio de Policía, Resolución 00912 de 2009 Art. 21).</p>
<p>Actividad de policía</p>	<p>Es la competencia del ejercicio reglado de la fuerza, de acuerdo con las atribuciones constitucionales y legales conferidas a la Policía Nacional, para ejecutar y hacer cumplir las decisiones dictadas en ejercicio del poder y la función de policía, a las cuales está subordinada. Es estrictamente material y no jurídica, y su finalidad es preservar y restablecer la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo, dentro de los principios establecidos en la Constitución Política, la ley y los tratados internacionales, ratificados por el Estado colombiano. Solo cuando sea estrictamente necesario, la Policía Nacional podrá emplear la fuerza para impedir la perturbación de la convivencia pacífica y buscar su restablecimiento inmediato. (Reglamento del Servicio de Policía, Resolución 00912 de 2009, art. 30).</p>

Fuente: Elaboración propia

1.4 Motivos de policía

Son todos aquellos comportamientos positivos o negativos que favorecen o afectan la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo, y que coadyuvan o alteran la seguridad, la tranquilidad, la moralidad y el ecosistema público. Se clasifican en comportamientos que favorecen la convivencia y comportamientos contrarios a la convivencia.

1.5 Medios de policía

La Policía Nacional, para el cumplimiento de su actividad, solamente empleará los medios autorizados por la ley y los reglamentos, con el fin de resolver los motivos de policía que se presenten. Los medios de policía son los instrumentos jurídicos con que cuentan las autoridades competentes para el cumplimiento efectivo de la función y actividad de policía (Ley 1801 de 2016), y estos se clasifican en dos categorías diferentes: los medios materiales y los medios inmateriales.

Los medios materiales están conformados por 15 recursos diferentes para llevar a cabo la actividad de policía, y los medios inmateriales, por 5 medios, entre ellos la mediación policial. Estos recursos son manifestaciones verbales o escritas que transmiten decisiones de las autoridades de policía.

1.6 Contribución de la mediación policial a la labor preventiva

El personal de la Policía Nacional adoptará en todas sus actuaciones la mediación policial, y procurará alternativas amigables de solución de conflictos entre las partes; así mismo, fomentará en las personas actitudes de permanente concertación para la solución pacífica de conflictos que afecten la convivencia pacífica. En el marco de la Ley 1801 de 2016, Código Nacional de Policía

y Convivencia, la mediación policial es un medio de policía, su uso desde la actividad de policía es de carácter preventivo y busca establecer condiciones apropiadas para la convivencia (gráfica 4).

Así mismo, la ley en mención establece 13 principios, de los cuales 11 son acogidos desde la mediación policial, como se muestra en la tabla 2.

Por último, la mediación policial es un instrumento más, con el cual la Policía Nacional cumple los deberes expuestos en la tabla 3

1.7 Convivencia y seguridad ciudadana

En virtud de los parámetros del Plan Nacional de Desarrollo, denominado Prosperidad para todos, y en el marco de la Política Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, la Policía Nacional adopta los lineamientos técnicos y metodológicos para dar cumplimiento al mandato constitucional que señala el artículo 218 de la Constitución Política de Colombia: “la ley organizará el cuerpo de policía, el cual será un cuerpo armado permanentemente de naturaleza civil, a cargo de la nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz [...]” (1991).

Es necesario hacer mención, que la Política Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (2012), conceptualiza la seguridad y convivencia ciudadana en los siguientes términos:

- La seguridad ciudadana es entendida a partir de la protección universal de los ciudadanos frente a aquellos delitos y comportamientos contrarios a la convivencia que afecten su dignidad, su seguridad personal y la de sus bienes, frente al te-

Gráfica 4

Objetivos de la Ley 1801 de 2016, a los que se da alcance con la mediación policial

Propiciar en la comunidad comportamientos que favorezcan convivencia en el espacio público, áreas comunes, lugares abiertos al público o que siendo privados trasciendan a lo público.

Promover el respeto, el ejercicio responsable de la libertad, la dignidad, los deberes y los derechos correlativos de la personalidad humana.

Promover el uso de mecanismos alternativos, comunitarios, para la conciliación y solución pacífica de desacuerdos entre particulares.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Principios de la ley 1801 de 2016 que favorece la mediación policial

Artículo 8
(Se exceptúan los
numerales 3 y 8)

1. La protección de la vida y el respeto a la dignidad humana.
2. La protección y respeto a los derechos humanos.
4. La igualdad ante la ley.
5. La libertad y la autorregulación.
6. El reconocimiento y res idad regional, la diversidad y la no discriminación.
7. El debido proceso.
9. La solidaridad.
10. La solución pacífica de las controversias y desacuerdos de los conflictos.
11. El respeto al ordenamiento jurídico y a las autoridades legalmente constituidas.
12. Proporcionalidad y razonabilidad. La adopción de medios de policía y medidas correctivas debe ser proporcional y razonable, atendiendo las circunstancias de cada caso y la finalidad de la norma. Por lo tanto, se debe procurar que la afectación de derechos y libertades no sea superior al beneficio perseguido, y evitar todo exceso innecesario.
13. Necesidad. Las autoridades de policía solo podrán adoptar los medios y medidas rigurosamente necesarios e idóneos para la preservación y restablecimiento del orden público cuando la aplicación de otros mecanismos de protección, restauración, educación o prevención resulten ineficaces para alcanzar el fin propuesto.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Deberes de las autoridades de policía relativos a la convivencia ciudadana

Artículo 10

(Se exceptúan los
numerales 6, 7 y 8)

1. Respetar y hacer respetar los derechos y las libertades que establecen la Constitución Política, las leyes, los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por el Estado colombiano.
2. Cumplir y hacer cumplir la Constitución, las leyes, las normas contenidas en el presente Código, las ordenanzas, los acuerdos, y otras disposiciones que dicten las autoridades competentes en materia de convivencia.
3. Prevenir situaciones y comportamientos que pongan en riesgo la convivencia.
4. Dar el mismo trato a todas las personas, sin perjuicio de las medidas especiales de protección que deban ser brindadas por las autoridades de policía a aquellas que se encuentran en situación de debilidad manifiesta o pertenecientes a grupos de especial protección constitucional.
5. Promover los mecanismos alternativos de resolución de conflictos como vía de solución de desacuerdos o conflictos entre particulares, y propiciar el diálogo y los acuerdos en aras de la convivencia, cuando sea viable legalmente.
9. Aplicar las normas de policía con transparencia, eficacia, economía, celeridad y publicidad, y dando ejemplo de acatamiento de la ley y las normas de convivencia.
10. Conocer, aplicar y capacitarse en mecanismos alternativos de solución de conflictos y en rutas de acceso a la justicia.
11. Evitar al máximo el uso de la fuerza, y de no ser esto posible, limitarla al mínimo necesario.

Fuente: Elaboración propia

mor a la inseguridad, lo cual se entiende como un conjunto de acciones democráticas ajustadas a la Constitución Política y al ejercicio de los derechos humanos.

- La convivencia comprende la promoción del apego y la adhesión de los ciudadanos a una cultura ciudadana basada en el respeto a la ley, a los demás y a unas normas básicas de comportamiento y de convivencia social, de forma que se genere un ambiente propicio para las buenas rela-

ciones interpersonales en una comunidad con diversidad cultural, para que esta sea más democrática y justa, en busca de la eliminación de la desigualdad social.

1.8 Labor preventiva de la actuación de la Policía Nacional

La Policía Nacional ha establecido en su mapa de procesos de primer nivel la prevención, como uno de sus procesos misionales, el cual tiene como

objetivo establecer lineamientos conceptuales y metodológicos, para articular la oferta en materia de participación ciudadana y la promoción de condiciones óptimas de convivencia y seguridad.

En este sentido, es importante resaltar que la oferta de la Policía Nacional en materia de prevención se abarca desde tres enfoques: las redes para la convivencia y seguridad ciudadana, la promoción y cultura ciudadana, y la corresponsabilidad para la prevención. Así mismo, es importante destacar al ciudadano como un veedor de la actividad policial y como promotor de iniciativas comunitarias (en articulación con actores públicos y privados), con el fin de identificar oportunidades de mejora y ser un agente en la construcción de alternativas de solución, que redunde en mejores condiciones de convivencia y seguridad (gráfica 5).

Así mismo, la Policía Nacional cumple, por esencia, una labor preventiva frente al delito, a partir del despliegue de los planes y programas de seguridad ciudadana en el ámbito urbano y rural, para asegurar el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y garantizar la convivencia pacífica de las comunidades. En consecuencia, la función de prevención es vital para este concepto estratégico operacional, y le corresponde a las direcciones operativas y a las unidades descentralizadas de Policía avanzar en su integración y desarrollo en el territorio nacional.

La prevención de la delincuencia, la violencia y el temor al crimen está constituida por todas las acciones orientadas a evitar que un hecho delictivo o violento ocurra, o a que las personas sientan miedo a la criminalidad, a sus causas y consecuencias. Las acciones de prevención pueden ser esquemáticamente clasificadas en dos grandes categorías, dependiendo de sus objetivos: la prevención social y la prevención situacional. Estos propósitos requieren, de manera indispensable, que la Policía Nacional identifique los riesgos sociales que favorecen que

la delincuencia y los grados de convivencia disminuyan. En la gráfica 6 se describen dichos riesgos

La hipótesis central del accionar de la Policía Nacional, en materia de prevención, radica en señalar que es posible transformar las condiciones de violencia e inseguridad por medio de intervenciones preventivas, que propendan por una disminución de los factores de riesgo, la instauración de redes para la convivencia y seguridad ciudadana, la corresponsabilidad para la prevención y promoción de la cultura ciudadana

En concordancia con este planteamiento, la Policía Nacional se ha planteado un accionar que abarca el desarrollo de destrezas y habilidades por parte de los actores residentes en los territorios del país, que incluye de manera puntual a las comunidades e instituciones locales, a favor de la cohesión y respuesta oportuna frente a factores precipitantes de la delincuencia, el crimen y los fenómenos de inseguridad.

Por otra parte, es necesario señalar que en el Código Nacional de Policía y Convivencia (Ley 1801 de 2016), el art. 1 señala que las diferentes actividades que adelanta la Policía son de carácter preventivo, y buscan establecer las condiciones para la convivencia dentro de una interacción pacífica, respetuosa y armónica en el territorio nacional, al propiciar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de las personas naturales y jurídicas, de conformidad con la Constitución Política y el ordenamiento jurídico vigente.

La institución actúa de manera proactiva en el ámbito de la prevención de la violencia, por medio del conocimiento y la educación en cultura de paz, con el objetivo de evitar comportamientos contrarios a la convivencia dentro de una sociedad. En la cartilla Sistema para la Convivencia y Seguridad Ciudadana (SICOS), se establece que la Policía Nacional debe adoptar tres enfoques de prevención, expuestos en la tabla 4.

Gráfica 5

Oferta de la Policía Nacional para la participación ciudadana en prevención

REDES PARA LA CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA

- **FRENTE DE SEGURIDAD EMPRESARIAL**
Gremios, nivel directivo y estratégico, para la seguridad del mercado. (DIJIN)
- **CIUDADANOS EN RED**
Cuadrante amigos y padrinos del cuadrante, puerta a puerta, frentes de seguridad (DISEC-DICAR) - Red de educadores (DIPRO)
Red de apoyo y comunicaciones:
Gremios, empresas, instituciones o personas naturales. (DISEC-DICAR-DIASE-DITRA)
Red de apoyo y solidaridad ciudadana. (DISEC)

CORRESPONSABILIDAD PARA LA PREVENCIÓN

- **POLICÍA CIVICA MAYORES (DISEC)**
- **CIVICA JUVENIL E INFANTIL (DISEC-DICAR)**
- **CAMPAÑAS INSTITUCIONALES DE SENSIBILIZACIÓN**
Delitos de mayor impacto ámbito urbano y rural (DISEC-DICAR) *Yo no pago, yo denuncio (DIASE)
Sensibilización a usuarios de la vía (DITRA) *Abre tus ojos (DIPRO) *Turismo y patrimonio Nacional (DIPRO) Ambiental y ecológica (DIPRO)
Juntos hacia una cultura de la legalidad en zonas de afectación de cultivos ilícitos. (DIRAN)

PROMOCIÓN Y CULTURA CIUDADANA

- **CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN CONJUNTAS**
- **ALIANZAS ESTRATÉGICAS (DIJIN-DIASE)**
- **ENCUENTROS COMUNITARIOS**
- **GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA EDUCACIÓN CIUDADANA**
Jovenes !A lo Bien! (DISEC)
Asesoría de proyectos productivos (DICAR)
Programa escolarizado para la prevención al uso y abuso de drogas y la violencia (DIRAN)
Programa de prevención frente al tráfico de sustancias ilícitas. (DIRAN)
Programa de comportamiento asociados a la siembra de cultivos ilícitos (DIRAN)

* En la gráfica, las siglas corresponden a las direcciones de la Policía Nacional que lideran los programas, así:
DICAR: Dirección de Carabineros y Seguridad Rural
DIASE: Dirección Antisecuestro y Antiextorsión
DIJIN: Dirección de Investigación Criminal e INTERPOL
DISEC: Dirección de Seguridad Ciudadana
DITRA: Dirección de Tránsito y Transporte
DIPRO: Dirección de Protección y Servicios Especiales
DIRAN: Dirección Antinarcóticos

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 6

Riesgos sociales



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, el objetivo de la labor efectiva de Policía desde la prevención se resume en generar condiciones que, de forma

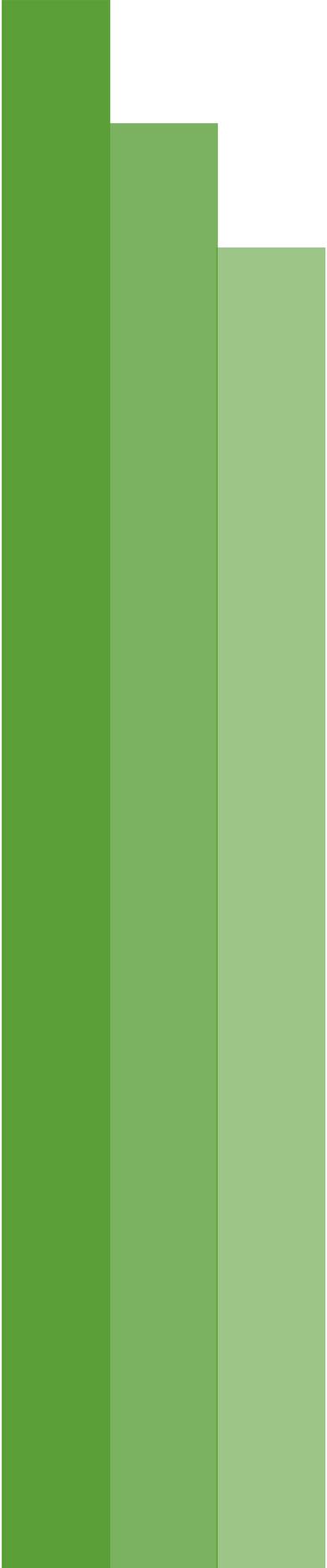
directa o indirecta, contribuyan a evitar la ocurrencia del delito y las violencias.

Tabla 4

Enfoques de prevención asumidos por la Policía Nacional

Tipo de prevención	Características
Prevenición social	<p>Actúa sobre factores de riesgo personales o psicológicos y sociales; estos últimos, muchas veces son de carácter estructural, como pobreza y marginalidad. Estas iniciativas pueden estar dirigidas a grupos de alto riesgo social, y van desde el ámbito familiar (prevención temprana de la violencia intrafamiliar) hasta la educación (mediación de conflictos en la escuela) o la salud (programas de nutrición infantil). La prevención social puede ser un poco específica en su dimensión de seguridad, debido a que la seguridad sería un efecto a largo plazo del esfuerzo concertado de diversas políticas públicas.</p>
Prevenición comunitaria	<p>Actúa sobre factores de proximidad o ambientales, en estrecha relación con las situaciones provocadoras de violencia y la actividad delictiva. Ellos cubren el ámbito urbano y rural (recuperación de espacios públicos, mejor iluminación, vías de acceso, infraestructura). La prevención situacional opera al anticiparse al razonamiento del actor criminal, e interviene los factores que le facilitan su actuar. Sin embargo, el accionar del actor criminal es siempre dinámico, y busca las formas de sortear los obstáculos, por lo que las medidas situacionales deben estar en constante transformación.</p>
Prevenición situacional	<p>Combina elementos de ambos ámbitos, el social y el situacional, y su característica más definitoria ha sido la participación ciudadana, especialmente definida en lo local. Lo que significa la inclusión de las comunidades en la solución de las problemáticas identificadas, así como el involucramiento en proyectos de corto alcance, enfocados en la prevención social o situacional.</p>

Fuente: Cartilla sistema para la convivencia y seguridad ciudadana



CAPÍTULO 2. MEDIACIÓN Y MEDIACIÓN POLICIAL EN COLOMBIA

2.1 Escuelas de mediación

Seguidamente, se presentan cuatro escuelas o enfoques de mediación, que desarrollan estrategias y acciones encaminadas a la generación de acuerdos entre personas intervinientes en el conflicto; cada una de ellas aprovecha el escenario de la mediación para favorecer cualidades y capacidades en los ciudadanos participantes. Así mismo, se propone una mirada particular sobre las dinámicas de los conflictos y sobre el efecto e impacto que debería tener la mediación, no solo en las partes, sino en el contexto relacional en que se participa.

2.1.1 Método tradicional lineal - Escuela de Harvard

Llamada así porque se sigue en la conocida escuela de negocios de Harvard, tiene como representantes fundamentales a Roger Fisher y William Ury; proviene del mundo del derecho y de la economía, y su principal objetivo es que las partes lleguen a un acuerdo. Parte de una causalidad lineal del conflicto (el conflicto tiene una causa que es el desacuerdo) y presta atención a la comunicación en sus aspectos verbales, entendida de forma lineal, pero no a los aspectos relacionales entre los protagonistas².

El objetivo de esta escuela de mediación es la de llegar a un acuerdo, en que las partes, de manera analítica y racional, obtengan una salida al conflicto dentro del esquema “gana-gana”.

Tiene el calificativo de lineal, que le viene dado por una concepción del conflicto como un efecto de una causa anterior, como un fenómeno lineal, y de ahí provienen las críticas al método; además, se le critica por dejar de lado la relación entre las

partes, entendido como tal que ella no influye en el desarrollo y construcción del acuerdo posible (Giménez Romero, 2010).

Esta escuela asume los siguientes criterios en el campo de la resolución de conflictos:

- Separar a las personas del problema.
- Acceder al conflicto, respetando las relaciones y los vínculos de las personas intervinientes, cualesquiera que ellos sean.
- Centrarse en los intereses y preocupaciones reales de los involucrados, y no en las posiciones que ellos adopten.
- Crear opciones de posible solución, que representen un beneficio mutuo para todas las partes, y utilizar criterios objetivos en la creación de esas opciones, cuidando siempre de que exista un sólido modelo de comunicación entre las partes y se respete a la persona por sobre todas las cosas.

2.1.2 Escuela de la justicia social

Esta escuela defiende la idea de que la mediación ha de ser una herramienta eficaz para organizar a los individuos alrededor de intereses comunes, y de ese modo crear vínculos y estructuras comunitarias más sólidas; por lo tanto, la mediación apoya la organización comunitaria y, por ende, favorece una mayor justicia social.

La tarea del mediador es reformular las situaciones problemáticas y concentrarse en los intereses comunes que tienen los miembros de una comunidad, para ayudar a las partes a percibir un contexto más amplio y, así, fortalecer las

² La descripción de la escuela de negociación de Harvard contó con los aportes de Manuel Antonio Villa Hinojosa.

capacidades de las partes frágiles, de forma que facilite alianzas entre estos. Otra de las características relevantes de esta escuela es favorecer que sean las propias partes las que resuelvan sus problemas, sus conflictos, delante del mediador, al apoyar procesos de autoayuda y fortalecer los lazos de los vecinos entre sí.

2.1.3 Escuela transformativa

La característica principal de la mediación en esta escuela consiste en permitir que las partes definan sus conflictos y metas en sus propios términos; de esta forma, se apoya en un ejercicio de autodeterminación de las partes, lo que favorece capacidades para afrontar circunstancias adversas que podrían existir en situaciones futuras. El mediador adelanta una estrategia de revalorización, con el fin de que las partes desarrollen destrezas y habilidades para relacionarse con preocupación por los conflictos de los otros.

El objetivo es mejorar o transformar las relaciones detrás del conflicto. Se considera que el conflicto es una “oportunidad de crecimiento” (Bush & Joseph P., 1993, p. 21), y por eso, se concentra en que las partes logren una revalorización y un reconocimiento, con el fin de que reflexionen sobre la relación existente.

En esta escuela, la satisfacción de intereses y la equidad de los participantes en la mediación son importantes, pero lo es más la transformación de la conciencia moral y de la conducta humana; por ello, lo que importa no solo es estar mejor, sino ser mejor, pues lo que determina la existencia no es la satisfacción de los apetitos, sino la realización de los potenciales más altos. Unas partes diferentes y transformadas.

La escuela transformativa asume la premisa centrada en la idea de que el cambio no está solamente en función de las situaciones que

contribuyeron en la aparición del conflicto, sino, también, en la movilización de creencias, emociones y mejoramiento de la relación entre los participantes de un conflicto. Se insiste en el conflicto como oportunidad de crecimiento.

2.1.4 Escuela reparativa

Parte de la importancia de los procesos comunicativos para las relaciones de las personas es su potencial para modificar realidades conflictivas. Se considera que los conflictos son narrativas entre las partes (planteadas generalmente en términos negativos), que pueden ser sustituidas por narraciones alternativas, como resultado de la mediación, que los sitúa en una relación de reconocimiento, colaboración y respeto [Peña Sandoval, 2015].

Esta escuela, identificada por su orientación principal en la figura de justicia, en la que una de las partes en conflicto, la “víctima”, busca una reparación o restauración del daño ocasionado y desencadenado por la acción de hechos de violencia o delictivo, el “victimario”, la figura de mediador como un tercero imparcial pretende ayudar a comprender y tratar causas asociadas con el origen, además de las consecuencias de las relaciones perturbadas.

Así mismo, la escuela busca identificar y centrar esfuerzos especiales en valorar las consecuencias del daño en la víctima, y proveer la oportunidad de que el victimario tome responsabilidad ante los problemas que originaron el conflicto; de igual forma, esta escuela promueve el acercamiento por medio del diálogo, en que la resolución de conflictos se aborda desde lo que representa el conflicto mismo para la víctima y el victimario, mediante encuentros propicios, que permiten de una u otra manera realizar una compensación que satisfaga sus intereses, bien sean estos de carácter simbólico o material por la pérdida y

dolor causado, pero también de índole emocional y de restauración en seguridad.

2.2 La mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos

2.2.1 Concepto de la mediación

En este aparte, se conceptualiza la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos (MASC); se asume como un escenario en el que participa un tercero calificado, entrenado para desempeñar un rol de facilitador, que apoya la construcción de un consenso que favorezca la generación de opciones y de acuerdos que respondan a las necesidades de los implicados en el conflicto, y quienes de forma voluntaria deciden dar por terminado la disputa que originó el encuentro³.

A continuación se precisan algunas conceptualizaciones de la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos:

- “[...] la mediación es una [...] acción realizada por un tercero, entre dos personas o grupos que consienten libremente [...] [,] participan y a quienes corresponderá la decisión final, destinada a hacer nacer o renacer entre ellos unas relaciones nuevas, o evitar o sanar unas relaciones perturbadas” (Six, 1997. Citado por Rondón y Munuera, 2009, pp. 29-30). Por tanto, la función última de la mediación es garantizar canales de comunicación rotos o inexistentes (pp. 29-30).
- La mediación se entiende como “[...] el proceso por medio del cual las partes en

conflicto consideran que un tercero debe intervenir para encontrar la solución a sus diferencias” (Guedán y Ramírez, 2005, p. 40). Será papel del tercero simplificar el proceso de negociación, al ofrecer una “tercera perspectiva sobre el problema y las soluciones, y señala una dirección que lleve a la resolución del conflicto” (K. Duffy. Citado por Guedán y Ramírez, 2005, p. 41).

- “[...] la mediación es una forma híbrida de composición del conflicto, en la que ingresa en la escena un tercero diferente de las partes, quien no compone o decide el conflicto, sino que simplemente cumple el papel de aproximar a las partes enfrentadas para que sean ellas mismas quienes solucionen la disputa” (Quintero y Prieto, 2000, p. 8)⁴.

2.2.2 Objetivos de la mediación

Al tratarse de un proceso de solución positiva de conflictos, voluntario y confidencial, en el que un tercero, el mediador, de forma neutral e imparcial, ayuda a las personas implicadas a comunicarse de forma adecuada y constructiva, con el fin de alcanzar acuerdos satisfactorios y aceptados por todos los participantes; la mediación va más allá del acuerdo mismo y busca también los siguientes propósitos:

- Facilitar la comunicación bidireccional entre las partes, para aclarar percepciones e informaciones que apoyen el mantenimiento del conflicto.
- Transformar el conflicto o, por lo menos, lograr la satisfacción de los intereses y aliviar las preocupaciones existentes.

³ Tomado del Informe Final Programa de Mediación policial piloto en Soacha y Chapinero elaborado por Dejusticia - Cámara de Comercio de Bogotá - Contrato No: 6200003467/2015. Pág. 7.

⁴ Ibídem Pág. 11.

Tabla 5

Escuelas de mediación comparadas

Categorías	Escuelas de medición			
	Harvard	Justicia social	Transformativa	Reparativa
Objetivo	Llegar al acuerdo mutuo y disminuir las diferencias.	Organizar a las partes alrededor de intereses comunes, y de ese modo crear vínculos y estructuras comunitarias más sólidas.	Permitir que las partes definan sus conflictos y metas en sus propios términos.	Reparar el daño, contribuir en aliviar el dolor producido por el conflicto.
Noción del conflicto	El conflicto tiene una causa: el desacuerdo en las partes.	Entendido como la ruptura de los lazos de convivencia y diálogo entre vecinos.	Se trata de una modificación de la percepción de la realidad. (Somos lo que nos contamos).	Responde al escalamiento e intensidad de su ocurrencia, con frecuencia asociado con un hecho violento que afecta emocional y relacionamente a las partes.
Rol del mediador	Favorecer que las partes lleguen a un acuerdo mutuo, que supla los intereses de las partes.	Reformular los conflictos de forma positiva y apoyar la organización comunitaria de las partes en condiciones de vulnerabilidad.	Adelantar una estrategia de revalorización, con el fin de desarrollar habilidades de relacionamiento, a partir de la comprensión de los conflictos del otro.	Ayudar en el acercamiento de las partes en conflicto para comprender su origen, causas y consecuencias en las partes.
Resultado esperado	Desaparición del conflicto, comunicación y respeto adecuado entre las partes.	Facilitación.	Empoderamiento de las partes para resolver el conflicto y generar un cambio positivo en su relación.	Reparar el daño, aliviar el dolor producido por el conflicto y valorar las consecuencias del daño en la víctima.

Fuente: Elaboración propia

- Restablecer la comunicación entre las personas en conflicto, al atender las circunstancias emocionales generadas y potenciar la expresión de intereses y necesidades particulares.

2.2.3 Efectos jurídicos de la mediación (art. 233 del Código Nacional de Policía y Convivencia)

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. De realizarse el acuerdo, se suscribirá el acta de mediación, donde se consignarán las obligaciones a cargo de cada uno de los interesados, la cual hará tránsito a cosa juzgada y prestará mérito ejecutivo.

Parágrafo. En los procedimientos a que hace referencia el Título VII del Libro II, será obligatorio la invitación a conciliar. (Ley 18.01/16 art. 233)

Con el fin de aclarar las consecuencias jurídicas de la mediación como método alternativo de solución de conflictos, se exponen algunos aspectos en la tabla 6.

2.3 La mediación frente a otros mecanismos de acceso a la justicia

Como mecanismo alternativo de solución de conflictos, la mediación hace parte de los escenarios idóneos en el campo del acceso a la justicia; en consecuencia, comparte con otras figuras aspectos comunes y diferenciales respecto a la competencia, las implicaciones del acuerdo, el tipo de operador a cargo, entre otras. En la tabla 7 se describe esta gama de escenarios, con el fin de reflexionar sobre su potencial articulación en el territorio nacional.

A partir de la descripción de la tabla 7, de los diferentes mecanismos de acceso a la justicia, se torna relevante identificar los tipos de operadores según la materia jurisdiccional (tabla 8).

En materia policiva, en la tabla 9 se explican los deberes y competencia de las autoridades de policía y sus funciones, en virtud de la expedición del Código Nacional de Policía y Convivencia (CNPC).

2.4 Enfoques de gestión policial que precedieron la mediación policial en el ámbito internacional

De acuerdo con la literatura consultada, la mediación policial tienen sus orígenes en los procesos de “policing” iniciados en los años ochenta como parte de una importante reforma policial realizada en Estados Unidos, que involucró a: i) la policía comunitaria (community policing), (Greene, 2000, p. 358); ii) la policía de proximidad, como referente europeo de la policía comunitaria (Tudela, 2007, p. 22); y iii) el “policing” orientado a la solución de problemas (problem-oriented policing) (Tudela, 2007, p. 40).

La policía de proximidad y la policía comunitaria tenían por finalidad generar nuevas relaciones entre la comunidad y la fuerza policial, se abrió paso una gestión policial con “enfoque comunitario de servicios focalizados para resolver problemas” (Tudela, 2007, p. 22). Su implementación no implicó la desaparición de las actividades de policía tradicionales, por el contrario, las dos formas de hacer y ejercer policía, existían simultáneamente (Kratcoski et al, 2000, citado por Tudela, 2007, pp. 25-26).

La acción policial orientada a la solución de problemas (POP) se implementa en Estados Uni-

dos, Canadá, Inglaterra, Suecia, Holanda y Bélgica (Tudela, 2007, p. 31). Sus primeras apariciones se dieron en 1981 (Gallardo & Cobler, 2012, p. 46) en Estados Unidos. Además, Inglaterra comenzó a experimentar con el modelo en Surrey (Gallardo & Cobler, 2012, p. 46) (Tudela, 2007, p. 31), para luego iniciarlo en la policía metropolitana de Londres 1984 (p. 31). En general, el POP en Estados Unidos surgió después del community policing (Trojanowicz et al., 1990), con la intención de cumplir los mismos fines del modelo comunitario, pero centrado en problemas más específicos (Tudela, 2007, p. 32).

Actualmente se ha implementado la figura de la mediación policial en diferentes países. A continuación, se mencionan algunas experiencias y se hace énfasis en la evolución de labor comunitaria en la historia reciente de la Policía Nacional hasta llegar a la mediación policial en Colombia.

2.5 La mediación policial en Colombia

El asumir los retos en convivencia y seguridad con el fin primordial de mantener de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz (art. 218 de la Constitución Política de Colombia), ha requerido de procesos de modernización y transformación de la Policía Nacional, esta evolución se refleja, también, en los diferentes enfoques comunitarios que aquí se exponen de forma breve, pero que permiten puntualizar características en común y diferenciales, los cuales en sus inicios evidencian una influencia de la corriente comunitaria, de proximidad y POP que surgieron en el ámbito internacional.

A continuación se hace un recuento de los enfoques policiales en Colombia desde 1993 hasta 2014,

año en que se estableció el Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (MNVCC), el cual se mantiene vigente hasta la fecha.

Así mismo, se hace un recuento de cómo se concibió el proyecto piloto de mediación policial y las etapas que definieron las características del modelo de mediación policial actual en Colombia, que llevaron a una conceptualización tanto en aspectos dogmáticos como procedimentales, los cuales establecen diferencias significativas respecto a la mediación policial de otros cuerpos de la policía.

2.5.1 Enfoques comunitarios que precedieron a la mediación policial en Colombia

A continuación se hace una breve descripción de iniciativas desplegadas desde el servicio de policía, con el fin de lograr un mayor acercamiento al ciudadano; estas precedieron a la mediación policial y fueron llevadas a cabo en momentos históricos diferentes. Además, hacen parte de la evolución de labor comunitaria en la historia reciente de la Policía Nacional.

- a) Participación comunitaria, inició en 1993 con las siguientes características:
 - Implementación de programas de participación comunitaria.
 - Realización de actividades de acercamiento a la comunidad.
 - Mejoramiento de la imagen institucional.
 - Utilización de metodologías del servicio (diagnóstico, priorización, formulación y plan de trabajo).

Tabla 6

Efectos jurídicos de la mediación como método alternativo de solución de conflictos

Tránsito a cosa juzgada	<p>El acuerdo logrado por las partes como resultado de la mediación produce el efecto de resolución de conflicto, y se constituye en una voluntad inmutable, vinculante y definitiva, que otorga seguridad jurídica al acuerdo, e impide que este sea discutido nuevamente, o demandado en instancia judicial o administrativa.</p> <p>Esto significa que, cuando se logra un acuerdo de mediación, se entiende resuelto el conflicto y no puede discutirse nuevamente o demandarse, sino procurar el cumplimiento de lo pactado.</p>
Merito ejecutivo	<p>El acta de acuerdo de mediación, que contiene obligaciones claras, expresas y exigibles, a cargo de las partes, tiene la suficiente validez jurídica para que, en un eventual incumplimiento, se proceda a hacer valer las pretensiones ante un juez de la República, mediante el uso de los procedimientos establecidos en la ley.</p> <p>Esto significa que si se incumple lo acordado por las partes y lo plasmado en un acta de mediación, suscrita por estas, a quien se incumpla podrá iniciar un proceso ejecutivo ante los jueces de la República, para hacer exigibles las obligaciones establecidas en el acta de mediación.</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

Comparativo de mecanismos de acceso a la justicia según la autoridad competente

Características	Arreglo directo	Mediación comunitaria	Conciliación en equidad	Conciliación en derecho	Justicia de paz	Amigable composición	Arbitraje	Justicia ordinaria
¿Quién soluciona el conflicto?	Al lugar acordado por las partes.	Al lugar acordado por las partes y el mediador; a un espacio comunitario o institucional.	Al lugar acordado por las partes o el conciliador en equidad; a una sede de conciliación comunitaria o, en algunos municipios, a las casas de justicia o centros de convivencia ciudadana.	A centros de conciliación, notarías o entidades públicas, comisarias.	Al juez de paz del lugar donde viven las partes; al juez de paz del lugar donde ocurren los hechos; al juez del lugar que las partes designen de común acuerdo.	Al lugar acordado por las partes o a un centro de amigable composición.	Al lugar acordado por las partes o a un centro de arbitraje.	A los juzgados.
¿Cómo funciona?	Por medio de reuniones directas entre las partes.	Por medio de reuniones directas entre las partes.	Por medio de audiencias	Por medio de audiencias.	Etapa de conciliación: por medio de audiencias, públicas o privadas. Etapa de sentencia: por medio de un fallo emitido por un juez (decisión que puede ser revisada por un cuerpo colegiado)	Por medio de audiencias.	Por medio de audiencia.	Por medio del cumplimiento de etapas procesales.

Características	Arreglo directo	Mediación comunitaria	Conciliación en equidad	Conciliación en derecho	Justicia de paz	Amigable composición	Arbitraje	Justicia ordinaria
¿Qué conflictos atiende?	Los asuntos permitidos por la ley, en las jurisdicciones civil, comercial, laboral, de familia, agraria y penal.	Los asuntos permitidos por la ley, en las jurisdicciones civil, comercial, laboral, de familia, agraria y penal.	Los asuntos permitidos por la ley en las jurisdicciones civil, comercial, laboral, de familia, agraria y penal (véanse temas: parejas, familia, vecinos, arriendos, deudas, tránsito).	Los asuntos permitidos por la ley, en las Jurisdicciones civil, comercial, laboral, de familia, agraria y penal.	Los asuntos permitidos por la Ley, en las jurisdicciones civil, comercial, laboral, de familia, agraria y penal. También los asuntos que no requieran solemnidades y que no superen los cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes.	Los asuntos permitidos por la ley, en las jurisdicciones civil, comercial, laboral, de familia, agraria, penal y administrativa (véanse temas: parejas, familia, vecinos, arriendos, deudas, tránsito)	Los asuntos permitidos por la ley, en las jurisdicciones civil, comercial, laboral, de familia, agraria, penal y administrativa	Los asuntos permitidos por la ley en las jurisdicciones civil, comercial, laboral, de familia, agraria, penal y administrativa.
¿A dónde acude el usuario?	Al lugar acordado por las partes.	Al lugar acordado por las partes y el mediador; a un espacio comunitario o institucional.	Al lugar acordado por las partes o el conciliador en equidad; a una sede de conciliación comunitaria o, en algunos municipios, a las casas de justicia o centros de convivencia ciudadana.	A centros de conciliación, notarías o entidades públicas, comisarias.	Al juez de paz del lugar donde viven las partes; al juez de paz del lugar donde ocurren los hechos; al juez del lugar que las partes designen de común acuerdo.	Al lugar acordado por las partes o a un centro de amigable composición.	Al lugar acordado por las partes o a un centro de arbitraje.	A los juzgados.
¿Cómo se hacen los acuerdos?	Orales o escritos (compromisos).	Orales o escritos (compromisos).	Mediante acta de conciliación.	Mediante acta de conciliación.	Mediante acta de conciliación o sentencia judicial (fallo en equidad).	Mediante contrato de transacción.	Mediante laudo arbitral.	Mediante sentencia judicial.

Características	Arreglo directo	Mediación comunitaria	Conciliación en equidad	Conciliación en derecho	Justicia de paz	Amigable composición	Arbitraje	Justicia ordinaria
¿Qué efectos produce el acuerdo o decisión?	Tránsito a cosa juzgada (si hubo contrato de transacción). También sirve como prueba (si no hubo).	Tránsito a cosa juzgada (si hubo contrato de transacción). También sirve como prueba.	Tránsito a cosa juzgada y mérito ejecutivo.	Tránsito a cosa juzgada y mérito ejecutivo.	Tránsito a cosa juzgada y mérito ejecutivo.	Tránsito a cosa juzgada.	Tránsito a cosa juzgada y mérito ejecutivo.	Tránsito a cosa juzgada y mérito ejecutivo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8

Operadores según el campo del derecho de justicia en Colombia

Materia	Operadores
Penal	Mediadores*, conciliadores en equidad*, conciliadores en derecho*, jueces de paz*, amigables componedores*, Fiscalía General de la Nación, jueces penales**.
Civil	Mediadores, conciliadores en equidad, conciliadores en derecho, jueces de paz, amigables componedores, árbitros*, Defensoría del Pueblo, Ministerio Público, notarios, jueces civiles.
Familia	Mediadores, conciliadores en equidad, conciliadores en derecho, jueces de paz, amigables componedores, árbitros, inspectores de familia, comisarios de familia, defensores de familia, Defensoría del Pueblo, Ministerio Público, notarios, jueces de familia.
Laboral	Mediadores, conciliadores en equidad, jueces de paz, amigables componedores, árbitros, inspectores de trabajo, Defensoría del Pueblo, Ministerio Público, notarios, jueces laborales.
Administrativa	Amigables componedores, árbitros, personerías, Defensoría del Pueblo, jueces administrativos.
Disciplinaria	Agentes con facultad disciplinaria, oficinas de control interno, personerías municipales y distritales, Superintendencia de Notariado y Registro, Procuraduría General de la Nación, Consejo Superior de la Judicatura, Corte Suprema.
Fiscal	Agentes de la Contraloría General de la República.

Comercial	Mediadores, conciliadores en equidad, jueces de paz, amigables componedores, árbitros, Defensoría del Pueblo, Ministerio Público, notarios, Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia Bancaria, Superintendencia de Sociedades, Superintendencia de Valores, jueces civiles, jueces especializados.
Policiva	<p>Presidente de la República, gobernador, alcaldes distritales y municipales, inspector de Policía, corregidor, autoridades especiales de policía en salud, seguridad, ambiente, minería, ordenamiento territorial, protección al patrimonio cultural, planeación, vivienda y espacio público.</p> <p>-Comandantes de estación, subestación y de centro de atención inmediata de policía y demás personal uniformado de la Policía Nacional.</p> <p>-El Ministerio de Cultura, el Instituto Colombiano de Antropología e Historia, el Archivo General de la Nación y las entidades territoriales, en su competencia, están investidos de funciones policivas especiales para la imposición y ejecución de las medidas correctivas.</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9

Autoridades de policía y sus competencias, conforme con la Ley 1801 de 2016

Autoridades de policía y competencia	Atribuciones
Presidente de la República	<p>Art. 199</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigir y coordinar las autoridades de policía y la asistencia de la fuerza pública, para garantizar la convivencia en todo el territorio nacional. 2. Ejercer la función de policía para garantizar el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y los deberes, de acuerdo con la Constitución y la ley. 3. Tomar las medidas que considere necesarias para garantizar la convivencia en el territorio nacional, en el marco de la Constitución, la ley y este código. 4. Impartir instrucciones a los alcaldes y gobernadores para preservar y restablecer la convivencia.

Fuente: Elaboración propia

Gobernador

Art. 200

El gobernador es la primera autoridad de policía del departamento, y le corresponde garantizar la convivencia y seguridad en su territorio.

Art. 202

Competencia extraordinaria de policía.
Competencia extraordinaria de policía de los gobernadores y los alcaldes, ante situaciones de emergencia y calamidad.

Art. 203

Competencia especial del gobernador.
“[...] Para que se proteja o restituya la posesión o tenencia del bien inmueble, o la interrupción de la perturbación de la actividad de utilidad pública o de interés social. También, ejecutará la orden de restitución de tierras ordenada por un juez, cuando por razones de orden público a la autoridad de policía distrital o municipal se le dificulte materializarla”.

Alcalde municipal o distrital

Art. 202

Competencia extraordinaria de policía de los gobernadores y los alcaldes, ante situaciones de emergencia y calamidad.

Art. 204

Alcalde es la primera autoridad del Distrito del Municipio.

La Policía Nacional cumplirá con prontitud y diligencia las órdenes que le imparta el alcalde por conducto del respectivo comandante.

Art. 201

1. Dirigir y coordinar la autoridad de policía del departamento.
2. Desempeñar la función de policía, para garantizar el ejercicio de los derechos y libertades públicas, así como el cumplimiento de los deberes, de conformidad con la Constitución en la ley y las ordenanzas.
3. Conocer aquellos asuntos de su competencia establecidos en este código, y aquellos que la Constitución, la ley y la ordenanza señalen.
4. Ejecutar las instrucciones del presidente de la República en relación con el mantenimiento y restablecimiento de la convivencia.
5. Elaborar e implementar el plan integral de seguridad y convivencia ciudadana dentro seis meses del primer año de gobierno, en el marco de las políticas que para tal efecto establezca el gobierno nacional y del plan de desarrollo territorial.

Y las 12 atribuciones descritas en el art. 202 del CNPC.

1. Dirigir y coordinar las autoridades de policía en el municipio o distrito.
2. Ejercer la función de policía, para garantizar el ejercicio de los derechos y libertades públicas, así como el cumplimiento de los deberes, de conformidad con la Constitución, la ley y las ordenanzas.
3. Velar por la aplicación de las normas de policía en el municipio y por la pronta ejecución de las órdenes y las medidas correctivas que se impongan.
4. Elaborar e implementar el Plan Integral de Seguridad y Convivencia Ciudadana, dentro de los seis meses del primer año de Gobierno, en el marco de las políticas que para tal efecto establezca el Gobierno nacional y el plan de desarrollo territorial.
5. Crear el Fondo Territorial de Seguridad y Convivencia, de conformidad con las disposiciones que sobre la materia establezca el Gobierno nacional.
6. Coordinar y articular con todas las autoridades y organizaciones sociales, económicas y comunitarias, las políticas y las actividades para la convivencia.

7. Resolver los impedimentos y recusaciones de las autoridades de policía de primera instancia.
8. Resolver el recurso de apelación en el procedimiento verbal abreviado, cuando no exista autoridad especial de policía en el municipio o distrito a quien se le haya atribuido, en relación con las medidas correctivas que aplican los inspectores de policía rurales y urbanos o corregidores, en primera instancia.
9. Autorizar, directamente o por medio de su delegado, la realización de juegos, rifas y espectáculos.
10. Suspender, directamente o por medio de su delegado, la realización de juegos o rifas, espectáculos que involucran aglomeraciones de público complejas cuando haya lugar a ello.
11. Imponer la medida de suspensión de actividad que involucre aglomeración de público compleja.
12. Establecer, con el apoyo del Gobierno nacional, centros especiales o mecanismos de atención y protección de personas trasladadas o conducidas por el personal uniformado de la Policía, y coordinar y desarrollar programas pedagógicos para la convivencia, de conformidad con los lineamientos que para tal efecto establezca el Gobierno nacional.
13. Tener en la planta de personal de la administración distrital o municipal, los cargos de inspectores y corregidores de policía necesarios para la aplicación de este Código.
14. Resolver el recurso de apelación de las decisiones tomadas por las autoridades de policía, en primera instancia, cuando procedan, siempre que no sean de competencia de las autoridades especiales de policía.
15. Conocer de los asuntos a él atribuidos en este Código y en la ley, las ordenanzas y los acuerdos.
16. Ejecutar las instrucciones del presidente de la República en relación con el mantenimiento y restablecimiento de la convivencia.
17. Conocer en única instancia de los procesos de restitución de playa y terrenos de baja mar.

Y las 12 atribuciones descritas en el art. 202 del CNPC.

Inspectores de policía rurales, urbanos
y corregidores

Art. 206

1. Conciliar para la solución de conflictos de convivencia, cuando sea procedente.

2. Conocer de los comportamientos contrarios a la convivencia en materia de seguridad, tranquilidad, ambiente y recursos naturales, derecho de reunión, protección a los bienes y privacidad, actividad económica, urbanismo, espacio público y libertad de circulación.
3. Ejecutar la orden de restitución, en casos de tierras comunales.
4. Las demás que le señalen la Constitución, la ley, las ordenanzas y los acuerdos.
5. Conocer, en única instancia, de la aplicación de las siguientes medidas correctivas:
 - a) Reparación de daños materiales de muebles o inmuebles.
 - b) Expulsión de domicilio.
 - c) Prohibición de ingreso a actividad que involucra aglomeraciones de público complejas o no complejas.
 - d) Decomiso.
6. Conocer en primera instancia de la aplicación de las siguientes medidas correctivas:
 - a) Suspensión de construcción o demolición.
 - b) Demolición de obra.
 - c) Construcción, cerramiento, reparación o mantenimiento de inmueble.
 - d) Reparación de daños materiales por perturbación a la posesión y tenencia de inmuebles.
 - e) Restitución y protección de bienes inmuebles, diferentes a los descritos en el numeral 17 del artículo 205.
 - f) Restablecimiento del derecho de servidumbre y reparación de daños materiales.
 - g) Remoción de bienes, en las infracciones urbanísticas.
 - h) Multas.
 - i) Suspensión definitiva de actividad.

Autoridades administrativas especiales de policía

Art. 207

Las autoridades administrativas en salud, seguridad, ambiente, mineras, de ordenamiento territorial, planeación, vivienda y espacio público, y las demás que determinen la ley, las ordenanzas y los acuerdos.

Art. 207

Conocerán del recurso de apelación de las decisiones proferidas por los inspectores o corregidores de policía, según la materia.

En los municipios donde no existan estas autoridades, conocerá del recurso de apelación el alcalde municipal.

Comandantes de estación, subestación, centros de atención inmediata de la Policía Nacional

Art. 209. “[...] conocer:

1. Los comportamientos contrarios a la convivencia.
2. Conocer en primera instancia de la aplicación de las siguientes medidas:
 - a) Amonestación.
 - b) Remoción de bienes que obstaculizan el espacio público.
 - c) Inutilización de bienes.
 - d) Destrucción de bien.
 - e) Disolución de reunión o actividad que involucra aglomeraciones de público no complejas.
 - f) Participación en programa comunitario o actividad pedagógica de convivencia.
3. Conocer en primera instancia la aplicación de la medida de suspensión temporal de la actividad”.

Comandantes de estación, subestación, centros de atención inmediata de la Policía Nacional

Art. 210. “[...] conocer:

1. Los comportamientos contrarios a la convivencia.
2. Conocer en primera instancia la aplicación de las siguientes medidas de conformidad con el proceso verbal inmediato de policía contenido en el presente Código:
 - a. Amonestación.
 - b. Participación en Programa comunitario o Actividad Pedagógica de Convivencia.
 - c. Remoción de Bienes que Obstaculizan el Espacio Público.
 - d. Inutilización de bienes.
 - e. Destrucción de bien”.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10

Experiencias internacionales de mediación policial

País: España	
Policía local de Barcelona	<p>Programa: Guardia Urbana Fecha: 1991 a 1994</p> <p>Basado en un modelo de policía de proximidad de acuerdo con el uso de la mediación en el día a día de los agentes policiales (Gallardo & Cobler, 2012, p. 35).</p> <p>En el modelo de la Guardia Urbana, los equipos de barrio detectaban los problemas que se presentaban y los solucionaban, así fueran “de convivencia, familiares, vecinales” (Pastor, 2007, citado por Gallardo & Cobler, 2012, p. 35), entre otros.</p>
Policía local de Vila-Real	<p>Programa: Mediación policial en el ayuntamiento de Vila-Real Fecha: 2015, a la fecha</p> <p>La mediación policial no tiene una ley que la regule de manera específica en Vila-Real; la actuación de la policía se enmarca dentro de la Ley de fuerzas y cuerpos de seguridad social; lo cual permite que los juzgados remitan casos que sean mediables, pues hay asuntos en los que se prohíbe intervenir, por ejemplo, la violencia intrafamiliar (Gallardo, comunicación personal, 11 de septiembre de 2015).</p>
País: Panamá	País: México
<p>Programa: Mediación Policial Fecha: 2015, a la fecha.</p> <p>La mediación policial implementada es un híbrido entre la mediación y el arbitraje (Pitti, 2014, p. 7), y el acuerdo de mediación “puede elevarse a laudo arbitral” siendo que la legislación panameña reconoce para los acuerdos de mediación, laudos arbitrales y sentencias judiciales, los efectos de cosa juzgada (Pitti, 2014, pág. 9-10). En razón de este propósito, la Dirección Nacional de Telemática de Panamá trabaja en la constitución de un centro de mediación policial con el apoyo de la Policía Local de España, - Vila-Real. (Panamá creará un centro de mediación policial con el apoyo de España, 2012).</p>	<p>Programa: Mediación Policial Fecha: 2010-2013.</p> <p>Los mediadores realizan trabajo in situ y en los centros de justicia de proximidad y pueden adelantar mediaciones aunque estas no tienen valor jurídico; se basan en la honra de la palabra produciendo efectos de restauración de las relaciones afectadas por el conflicto; se destaca que solo el 28 % de las comunidades de Jalisco utilizan siempre la mediación en los conflictos vecinales (Prudencio et al., 2016).</p>

Fuente: Elaboración propia

- b) Policía comunitaria, inició hacia 1997, y se caracterizó por:
- Constituirse en una modalidad del servicio de vigilancia.
 - Formulación de planes de trabajo por sectores, comunas, barrios.
 - Patrullaje de barrio (vigilancia a pie o en bicicleta).vv
 - Metodología de servicio (diagnóstico, priorización, formulación, plan de trabajo).
- c) Policía de Vigilancia Comunitaria (VICOM), fue creada en el 2006, buscó dar cobertura de gran magnitud a cada una de las jurisdicciones de las diferentes unidades de vigilancia; para esto, se organizó por sectores. Su esquema de operación se caracterizó por lo siguiente:
- Delimitación en sectores o cuadrantes.
 - Asignación de patrullas permanentes en el sector.
 - Conformación de grupos de choque o reacción que apoyaron el trabajo comunitario.
 - Elaboración de diagnóstico de convivencia y seguridad.
 - Estructura organizativa de la unidad policial para determinar los tipos de planes para cada sector (urbano o rural).
 - Capacitación al personal policial.
 - Participación y veeduría permanente de la comunidad.
 - Trabajo por procesos (manual de procedimientos)
- Implementación de programas de programas comunitarios.
 - Implementación de alianzas entre autoridades-comunidad-Policía (corresponsabilidad).
- d) Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes. En el 2009 surgió el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC), el cual se constituyó como columna vertebral del servicio de policía, para evaluar la gestión policial, la reducción estadística delictiva y la percepción ciudadana. El aspecto comunitario se involucró al momento de definir las siguientes apreciaciones:
- Promueve la articulación comunidad-autoridades locales e institución.
 - Define la permanencia del policía en el cuadrante con un mínimo de dos años, para generar competencias en el conocimiento detallado de la jurisdicción, compenetración certera con la comunidad, por medio de la ejecución de los programas comunitarios, compromiso en la reducción de los índices delictivos y empoderamiento del servicio, entre otros.
 - Diseño de metodologías de trabajo comunitario para empoderar a la sociedad en procesos participativos de convivencia y seguridad.
- e) Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (MNVCC). La evolución del PNVCC condujo a la constitución del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes para el 2014. La metodología soportada y diseñada con enfoque preventivo busca articular varios actores: comunidad,

autoridades locales e institución policial, para afrontar los retos en convivencia, de forma conjunta y participativa. Plantea la identificación de las causas o condiciones en que los delitos y comportamientos contrarios a la convivencia tienen lugar, con el fin de generar mecanismos o actividades que permitan controlar o erradicarlas.

Así, la metodología para la actividad comunitaria describe la ruta para la planeación del servicio (identificación de problemas por resolver, priorización y focalización del delito, análisis causal, comités de vigilancia), herramientas para realizarla (análisis elaborados por los centros de información estratégica policial seccional [CIEPS], elaboración de hojas de servicio y tablas de acciones mínimas requeridas [TAMIR]) e instancias de coordinación para una efectiva ejecución.

Uno de los principios rectores de este modelo es la polivalencia, la cual se describe en los siguientes términos, en el tomo 2.2 del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes: “[...] la competencia integrada que le permite al policía actuar de manera efectiva en la protección del ejercicio de los derechos ciudadanos, la prevención del delito, el desarrollo de actividades comunitarias, el control de la delincuencia y contravenciones y la comunicación con la ciudadanía”. (Gráfica 7)

2.5.2 Surgimiento de la mediación policial en Colombia

El punto anterior nos permite concluir que los mecanismos adoptados para lograr un mayor acercamiento al ciudadano y las alternativas abordadas por la Policía para contribuir a la convivencia ciudadana han sido diversos; incluso, se ha recurrido a promover arreglos entre los

ciudadanos cuando se presenta un conflicto, apoyado en la experiencia empírica del funcionario policial y, en muchas ocasiones, realizado de forma intuitiva.

Como parte de esa búsqueda permanente para optimizar y contribuir en la mejora continua del servicio de policía para lograr un servicio de calidad, a finales del 2012 se conformó el primer Comité de Análisis Estructural e Institucional Posconflicto (CAEIP), con el fin de formular alternativas de actuación de la institución para hacer frente a los nuevos retos de seguridad pública y en escenarios de posconflicto. Este CAEIP fue integrado por diez funcionarios, pertenecientes a ocho unidades policiales: Subdirección de la Policía Nacional, Oficina de Planeación, Oficina de Comunicaciones Estratégicas, Secretaría General, Dirección de Inteligencia, Dirección de Talento Humano, Escuela de Inteligencia y Contrainteligencia Teniente Coronel Javier Antonio Uribe Uribe.

Dentro de las alternativas exploradas y formuladas por el CAEIP en el 2013, se identificó la mediación policial como una nueva forma de prestación del servicio, que permitiría un impacto directo en la calidad de vida de los ciudadanos y un aumento significativo de la legitimidad institucional de la Policía Nacional frente a la sociedad y el Estado.

Así, se inició un proceso de exploración de la mediación policial realizada por la Policía de Vila-Real, España. Este modelo de mediación policial tiene diferencias con un modelo estricto de mediación; en su espíritu, es un cambio de actitud y aptitud en la Policía (Gallardo y Cobler, 2012, p. 43 y pp. 55-75); en la práctica, es la suma de varias figuras, como mediación, negociación, conciliación y arbitraje (R. Gallardo, comunicación personal, 11 de septiembre de 2015).

Fue claro, desde el primer momento, que las características poblacionales, de extensión territorial, culturales, sociales y normativas de Colombia requerían un modelo propio para la Policía Nacional; para ello se llevaron a cabo siete etapas, que en conjunto permitirían implementar de forma exitosa la mediación policial (gráfica 8).

2.5.2.1 Etapa 1. Referenciación internacional

Esta labor estuvo a cargo del coronel William Antonio Díaz Correa, investigador que hizo parte del Comité de Análisis Institucional Posconflicto. Su estadía en España, del 27 de enero al 7 febrero de 2014, tenía por objetivo conocer a profundidad la figura de mediación policial; para ello asistió al Congreso Iberoamericano de Mediación Policial, donde estableció diálogos con funcionarios de la Policía Local de Vila-Real, España. Esto con el fin de referenciar la mediación policial e identificar aspectos que puedan ser llevados a la práctica por el cuerpo policial colombiano, salvaguardando las diferencias de contexto social y cultural.

2.5.2.2 Etapa 2. Alianzas estratégicas

La Policía Local de Vila-Real, por medio de la inspectora Rosa Gallardo, abrió la posibilidad de contextualizar a la Policía Nacional de Colombia sobre los procedimientos que realizaban en mediación policial, describir las tipologías de conflictos de convivencia, socializar las regulaciones normativas de la mediación policial en España; además, permitió la referenciación de los procesos de capacitación del policía mediador.

Por otro lado, la Dirección de Seguridad Ciudadana socializó a la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB)⁵ su deseo de adoptar procesos de media-

ción en la atención brindada desde el servicio de policía, iniciativa que despertó el interés de los directivos de esta organización, por los posibles beneficios de la mediación policial para la construcción de vínculos con la comunidad y la resolución pacífica de conflictos.

Así, la Cámara de Comercio ofreció un respaldo a esta iniciativa y, por medio del convenio de cooperación existente (N° 4600003809-10/2013), financiaron aspectos relevantes para iniciar el piloto de mediación policial, como la transferencia de conocimiento teórico y práctico a policías colombianos por parte de profesionales altamente calificados en métodos alternativos de solución de conflictos y la transmisión de conocimiento realizada en territorio español por parte de funcionarios pertenecientes a la Policía de Vila-Real. Adicionalmente, fueron partícipes en el diseño de la estructura del piloto de mediación policial y designaron capital humano para que realizara seguimiento al piloto de mediación policial.

2.5.2.3 Etapa 3. Selección de unidades policiales para realizar la prueba piloto

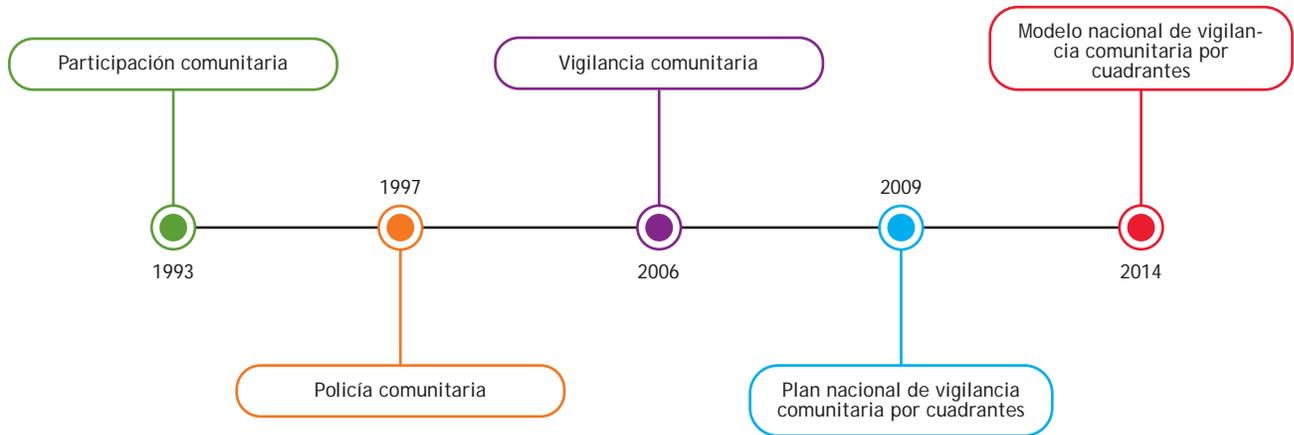
La prueba piloto permitiría obtener información útil para evaluar si la mediación policial contribuye significativamente a la resolución pacífica de conflictos de convivencia, así como redefinir aspectos conceptuales y procedimentales a partir de la operacionalización de la mediación policial. También permitiría evaluar si la figura de mediación policial se integra exitosamente en el Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.

Una de las premisas iniciales era que la prueba piloto se debía realizar en el Departamento de Cundinamarca y en Bogotá Distrito Capital, lo

⁵ Entidad privada sin ánimo de lucro que busca construir una Bogotá - Región sostenible a largo plazo, promoviendo el aumento de la prosperidad de sus habitantes, a partir de servicios que apoyen las capacidades empresariales y que mejoren el entorno para los negocios con incidencia en la política pública. Tomado de <http://www.ccb.org.co/La-Camara-CCB>.

Gráfica 7

Cronología de enfoques comunitarios adoptados por la Policía Nacional



Fuente: Elaboración propia, con datos suministrados por el Grupo de Prevención y Educación Ciudadana de la Dirección de Seguridad Ciudadana

Gráfica 8

Génesis de la mediación policial en Colombia



Fuente: Elaboración propia

cual permitiría realizar un monitoreo más de cerca por parte de la Dirección de Seguridad Ciudadana y estaría en sintonía con las políticas de promover el desarrollo local que impulsa la Cámara de Comercio de Bogotá.

Se analizaron variables de estrato socioeconómico, conflictividad social, estadísticas delictivas, diversidad étnica y cultural, extensión territorial, entre otros. Como resultado fueron elegidos el Municipio de Soacha del Departamento de Cundinamarca y la Localidad de Chapinero de Bogotá D. C. Las unidades policiales que dan cobertura a esas zonas son: el Distrito Especial de Policía de Soacha y la estación de Policía de Chapinero, respectivamente.

A continuación se hace una breve reseña de las características de las zonas elegidas para efectuar la prueba piloto.

- **Localidad de Chapinero:** Chapinero es una de las 19 localidades de Bogotá D. C., en la que se encuentra una población estimada de 122.507 habitantes⁶ para el 2014, muy heterogénea en términos de estrato, puesto que existe desde el estrato más alto —zona en la que reside la clase política y con un amplio capital económico—, hasta el estrato más bajo —zonas en las habitan personas en estado de pobreza—.

Además, presenta diversidad de la actividad económica y comercial; confluyen entidades corporativas y financieras, así como centros comerciales, locales de comercio formal e informal, discotecas y bares. También, hay instituciones de educación superior, oficinas y, por supuesto, las zonas residenciales.

- **Municipio de Soacha:** municipio perteneciente al Departamento de Cundinamarca. Está ubicado al sur de Bogotá D. C. y registra una población de 500.097 habitantes⁷ para el 2014. El Índice de Pobreza Multidimensional (IPM) a 2005 en Soacha era del 37 %, inferior al IPM de Cundinamarca, que para el mismo año fue del 40 %.

De acuerdo con el estudio “Análisis de situación de salud con el modelo de los determinantes sociales de salud”, realizado por la Secretaría de Salud del Municipio de Soacha, Cundinamarca, en el 2012, el 98 % habitaba en zona urbana y el 2 %, en zona rural. Se indica que las comunas más precarias son la 4 y la 6, que se encuentran divididas en cuatro territorios con características físicas y socioeconómicas diferentes: Ciudadela Sucre, que consta de 11 barrios; Altos de Cazucá, con 17 barrios, y Corintios, con 11 barrios.

2.5.2.4 Etapa 4. Realización de prueba piloto en mediación policial

La prueba piloto fue aprobada por parte de la Dirección General de la Policía y la Dirección de Seguridad Ciudadana, para ser efectuada en dos unidades policiales; el Distrito Especial de Policía Soacha, adscrito al Departamento de Policía Cundinamarca (DECUN), y la estación de Policía Chapinero, perteneciente a la Policía Metropolitana de Bogotá (MEBOG). El pilotaje inició con las siguientes actividades:

- **Capacitación:** se llevó a cabo un primer diplomado presencial de mediación policial

⁶ Tomado de DANE - SDP, Encuesta de Calidad de Vida Bogotá 2007.

⁷ Tomado de DANE - Estimaciones de población 1985 - 2005 y proyecciones de población 2005 - 2020 total departamental por área.

dirigido a 40 policías, con una intensidad de 200 horas teórico-prácticas, divididas en dos partes; la primera parte del contenido de capacitación fue impartido por docentes delegados por la Cámara de Comercio de Bogotá y en Colombia; la segunda parte se realizó en territorio español, y los contenidos académicos fueron impartidos por policías de Vila-Real. La primera parte de formación se realizó del 15 de septiembre del 2014 al 3 de octubre de 2014, la segunda parte se realizó del 13 al 17 de julio de 2015.

Con la misma intensidad horaria, la Cámara de Comercio de Bogotá certificó a 40 funcionarios policiales más, quienes hicieron parte desde el 24 de abril hasta el 9 de junio de 2015 del segundo Diplomado de Mediación Policial, impartido en su totalidad en la ciudad de Bogotá D.C.

- **Propuesta de implementación:** la Dirección de Seguridad Ciudadana lideró la construcción de una nueva propuesta para realizar el piloto de mediación policial, esta vez por medio de la metodología Metaplan, con la asesoría de la Cámara de Comercio de Bogotá y la participación de la Secretaría General de la Policía, la Dirección de Investigación Criminal y Organización Internacional de Policía Criminal (INTERPOL), y funcionarios policiales capacitados en mediación policial pertenecientes a la estación de Policía de Chapinero y el Distrito Especial de Policía de Soacha. Esta propuesta, a diferencia de la que daba sustento al desarrollo de las etapas 1 a la 3, definió y delimitó aspectos relacionados con la estructura del procedimiento de mediación policial, incluyó formatos para documentar el procedimiento de mediación policial y formuló una estrategia de difusión interna y externa (cronología del 22 de octubre del 2014 al 31 de octubre del 2014).

- **Acto administrativo por el cual se autoriza la prueba piloto:** el 5 de febrero de 2015, la Secretaría General de la Policía Nacional, encargada de asesorar a la Policía Nacional en la interpretación y aplicaciones de las disposiciones legales, informa, por medio de comunicación oficial, la viabilidad jurídica para realizar la prueba piloto de mediación policial. Así, por medio de la orden de servicios 038 DISEC-GISEP-38.9 "Plan piloto, mediación policial", formalmente se dio inicio al piloto, a partir del 16 de febrero hasta el 31 de diciembre de 2015. Vale la pena señalar que a mediados de diciembre de 2014 y enero de 2015 se iniciaron los preparativos que antecedieron el inicio formal del piloto de mediación policial.

Para ese entonces fungían como comandante del Distrito Especial de Policía Soacha el teniente coronel Carlos Humberto Rojas Pabón, y como comandante de la estación de Policía Chapinero, el teniente coronel Raúl Vera Moreno, quienes serían los responsables de implementar y supervisar la ejecución del piloto de mediación policial.

- **Despliegue de la mediación policial:** a partir de febrero, los policías capacitados en mediación policial tenían como responsabilidad atender conflictos de convivencia, identificar si procedía la mediación policial y fungir como tercero imparcial para facilitar el diálogo de las partes en disputa cuando fuese procedente. Incorporar la mediación policial en la prestación del servicio de policía tenía como propósito esencial contribuir a la resolución de conflictos de convivencia de forma pacífica, a partir de la participación voluntaria de los implicados en un problema de convivencia (cronología del 16 de febrero del 2015 al 31 de diciembre del 2015).

De forma paralela, los policías capacitados realizaron actividades de socialización a los demás funcionarios de la vigilancia sobre la mediación policial; se abrió una sala de mediación policial en la Casa de Justicia de Soacha, se dispusieron vehículos móviles para realizar la mediación policial dentro. De esta manera, se ofrecieron condiciones de privacidad y una infraestructura interna del vehículo (escritorio y sillas) que permitiera una mayor comodidad al ciudadano y al policía.

- Seguimiento a la implementación de la mediación policial: se efectuó de forma constante, en ella se realizaron tres evaluaciones. La Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) realizó dos evaluaciones al piloto; una fue llevada a cabo por la misma CCB y otra, por medio de una firma consultora externa. Por su parte, la Policía Nacional también efectuó una evaluación al piloto de mediación policial.

2.5.2.5 Etapa 5. Difusión de resultados

En los diferentes medios de comunicación nacional y local, escritos, radiales y televisivos, fueron socializados los resultados de la mediación policial. También se socializó la implementación del piloto de mediación policial en aspectos dogmáticos y procedimentales en escenarios internacionales, como el Segundo Seminario Internacional sobre Mediación Policial Bogotá D. C., del 29 de mayo de 2015; el II Congreso Iberoamericano de Mediación Policial, de Vila-Real, del 13 al 15 de abril de 2016; el XII Congreso Iberoamericano de Mediación y Cultura de Paz, Bogotá D. C., del 26 de septiembre al 10 octubre de 2016; el Congreso Internacional en Mediación Policial, Bogotá D. C., del 7 y 8 de junio de 2017; del curso de verano “Mediación policial: la mirada del otro”, de la Universitat Jaume I de Castellón,

de Castellón de la Plana, España, del 3 al 12 de julio de 2017.

2.5.2.6 Etapa 6. Marco jurídico de la mediación policial

Por medio de la expedición de la Ley 1801 del 29 de julio de 2016, Código Nacional de Policía y Convivencia (CNPC), el Congreso de la República estableció una serie de disposiciones que facultan a las diferentes autoridades de policía para regular comportamientos contrarios a la convivencia, y le otorga instrumentos para hacerlo. Uno de estos instrumentos es la mediación policial, la cual quedó plenamente indicada en el art. 149 de esta ley, que la establece como un medio de policía; en el art. 154 se definió explícitamente la mediación policial. Además, se regulan otros aspectos para su desarrollo.

2.5.2.7 Etapa 7. Ajustes a los lineamientos para realizar la mediación policial y estandarización

Los resultados de la experiencia piloto eran informados en el Comité Técnico para la Implementación del Piloto de Mediación Policial, el cual funcionaba con anterioridad a la expedición de la Ley 1801 de 2016. Era convocado por la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB), asistían investigadores de la firma consultora externa que evaluó el piloto, delegados de la Dirección de Seguridad Ciudadana y de la Inspección general de la Policía, profesionales del Centro de Arbitraje y Conciliación de la CCB, el Departamento Nacional de Planeación, entre otros.

Estas sesiones permitieron conocer y confrontar los diferentes puntos de vista frente a la mediación policial y su filiación con la mediación, así como identificar brechas conceptuales en relación con los objetivos, alcance y en térmi-

nos generales sobre la operacionalización de la mediación policial.

Posterior a la expedición de la Ley 1801 de 2016 fue necesario conformar un equipo de trabajo para la elaboración de un documento que analizara los insumos obtenidos de piloto de mediación policial, que integrara lo normatizado frente a la mediación policial y formulara los aspectos generales y particulares de esta en Colombia; también, para que los documentara por medio de un estudio investigativo riguroso, lo que dio origen a la publicación de este ejemplar. Dicha labor se realizó entre marzo y octubre de 2017.

Por último, y con el fin de estandarizar la realización de la mediación policial para un cuerpo policial con más de 180.000 integrantes, la Policía Nacional expidió la Guía para Realizar la Mediación Policial en Colombia, documento por medio del cual se fijan los lineamientos dogmáticos, procedimentales y habilidades necesarias para poder efectuarla.

2.5.3 Concepto de la mediación policial en Colombia

La Ley 1801 de 2016 cita en su artículo 154 que la 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 armónicamente”.

Ahora bien, el uso de este medio de policía ha de ser proporcional y razonable, por lo cual se aplicará solo en determinados casos. De acuerdo con el principio de necesidad, es posible adoptar otros medios de policía, de acuerdo con las circunstancias; por ello, *el procedimiento de mediación policial in situ* incorpora en la actua-

ción los medios de policía de *registro a persona y traslado para procedimiento policivo*.

La *mediación policial*, más allá de un medio de policía o la aplicación de un método, se constituye en una oportunidad para resignificar las relaciones humanas y su realidad, a partir de la puesta en común de las partes en conflicto, esto con el fin de evitar que escale y, en lo posible, restablecer las relaciones entre las personas, 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.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la Policía Nacional, en conjunto con la Cámara de Comercio de Bogotá, adelantó una experiencia piloto en mediación policial, y aprovechando la experiencia de mediadores policiales de Bogotá, localidad de Chapinero, y del municipio de Soacha, Cundinamarca, se definió la mediación policial como un *medio de policía* que denota un carácter preventivo frente a comportamientos que ponen en riesgo la vida e integridad de los ciudadanos, la cual se realiza mediante la intervención de un tercero investido de autoridad policial, que asume una postura de imparcialidad y neutralidad, con el objetivo de construir acuerdos favorables entre dos o más ciudadanos que de forma voluntaria deciden participar y proponer opciones de arreglo; todo ello, con el propósito de restablecer y/o mejorar su relación mediante la construcción conjunta de un acuerdo que esté a favor de una sana convivencia y la generación de una cultura de paz.

Esta concepción de la mediación policial asume un enfoque transformativo, en el sentido de que la intervención policial, que, además de solucionar el conflicto, también genera condiciones favorables a la convivencia, así como el mejoramiento

de las relaciones entre los disputantes. Coherente con la labor preventiva de la Policía Nacional, se apuesta, entonces, a la regulación proactiva de los comportamientos de los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos y deberes, a partir de una actuación intencional y permanente que contribuya a la sana convivencia social.

Desde esta perspectiva, es necesario señalar que la efectividad de la mediación policial descansa sobre dos aspectos: un uso diferente de la relación de poder, basado en la capacidad de las partes para resolver su propio conflicto (autocomposición del conflicto), y la creación de confianza entre las partes.

Es necesario señalar que el Gobierno nacional ha tenido a bien formular la política de seguridad, denominada “Seguridad ciudadana: una política nacional para la prosperidad democrática”, que tiene como propósito garantizar de manera integral la gestión pública de la seguridad ciudadana en el territorio nacional. De acuerdo con lo anterior, el Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes se constituyó en la apuesta para el logro de las metas fijadas para la Policía Nacional desde la política nacional de seguridad.

En este sentido, la mediación policial contribuye con los objetivos del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (MNVCC), los cuales se describen en la tabla 11.

2.5.4 Objetivos de la mediación policial

Como se ha mencionado, la mediación policial es un medio de policía. Su uso desde la actividad de policía es de carácter preventivo y busca establecer condiciones apropiadas para la convivencia; en coherencia con esta naturaleza, el objetivo fundamental consiste en generar un cambio de percepción del conflicto, acudiendo al diálogo,

el 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 todo tipo de conflictos por medio de la suscripción de acuerdos voluntarios entre cada un de las partes que están involucradas.

2.5.5 Algunos beneficios de la mediación policial

La mediación se comporta como un cambio de óptica, una nueva comprensión de las relaciones de poder y, por lo tanto, una redefinición del concepto de autoridad, además de un cambio de actitud respecto de quien lo aplica, así como de los ciudadanos que intervienen en ella. Los mediadores policiales que desarrollaron su labor durante la experiencia piloto ejecutada en el país identificaron los efectos expuestos en la tabla 12.

2.5.6 Dilemas de la mediación policial

Los aportes que se reconocen de la mediación policial requieren una mirada objetiva también de los dilemas y críticas que ha tenido la figura desde el momento de su implementación en la institución de la Policía Nacional; a continuación se dan algunos de los aportes que Redorta hace en 2004, enfatizando en algunos de los siguientes aspectos:

- La *cuestión de la autoridad en sí misma*, en la medida en que el agente policial no se puede desprender de su rol dentro de la autoridad pública.

- La *imparcialidad*, dado que la policía puede serlo, pero con límites, porque una de las funciones de la policía es de protección cuando hay derechos fundamentales vulnerados o normativa de orden público.
- El cabal cumplimiento de la *neutralidad*, en este aspecto, resulta que el agente no puede ser del todo neutral, porque el resultado del proceso depende de él; tiene incluso la capacidad de restringir la libertad en determinados supuestos.
- El problema de la *voluntariedad*, respecto al consentimiento de las partes, tratándose de una figura de autoridad, como el agente; todavía menos posible si la intervención afecta el orden público.

En razón de los dilemas presentados por Redorta, el Equipo Técnico para la Implementación de la Mediación Policial en Colombia⁹, los analizó y presenta su interpretación y argumentación desde el contexto colombiano, la doctrina de la Policía Nacional y las lecciones aprendidas en el pilotaje desarrollado entre 2014 y 2015, tal y como se puede ver en la tabla 13.

2.6 Aspectos diferenciales entre la mediación como mecanismo alternativo de la solución de conflictos (MASC) y mediación policial

Una de las otras distinciones relevantes de la mediación policial es que esta se distingue de la mediación formal por la necesidad de trabajar en situaciones en las que no se ha producido una invitación o consentimiento previo para mediar,

y en todo caso se ha de conseguir en el mismo momento (Redorta, 2004).

La mediación policial va más allá de la resolución de problemas, porque transforma las actitudes de quienes la practican; además, su función se traslada del control social a ejercer este control con formas más asociadas con las relaciones interpersonales y a ejercer la autoridad de manera diferente. Aunque la ley pueda legitimar el uso de la mediación policial, lo que más legitimará al funcionario de policía es su capacidad técnica para aplicar la mediación, teniendo en cuenta que el tiempo es crítico en la intervención y que no todas las tipologías de conflicto pueden ser abarcadas con la mediación policial.

La mediación policial es una herramienta de trabajo, pero también es algo más que una herramienta, en la medida en que introduce aspectos de cambio en la propia cultura de la organización y de las relaciones con la comunidad. Revisadas las definiciones de la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos y de la mediación policial, se pueden, entonces, acotar las diferencias expuestas en la tabla 14.

Por otro lado, se realiza un comparativo de los asuntos que conoce la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos y la mediación policial como medio de policía (evidenciado en la tabla 15).

⁹ Equipo conformado para la redacción y consolidación de este documento, conformado por mediadores policiales y analistas en temas de convivencia, bajo la asesoría de la Fundación Partners Colombia. Sus participantes están referenciados en la página de créditos.

Tabla 11

Objetivos que apoya la mediación policial al MNVCC

Objetivos del MNVCC	Aportes de la mediación policial frente a los objetivos MNVCC
1. Reducir los índices delictivos y contravencionales ⁸ , por medio de la prestación de un servicio cercano a la comunidad, orientado a la solución de las problemáticas identificadas en el territorio.	Contribuye a prevenir y reducir la probabilidad de comisión de conductas punibles a las que le precedió un comportamiento contrario a la convivencia.
2. Conocer, identificar y analizar las dinámicas delictivas y contravencionales que afectan un territorio específico, y las posibles causas que las generan o facilitan.	Se identifica la tipología de conflictos presentes en el contexto que abarca el MNVCC; así, se pueden reconocer los grados de escalamiento de los conflictos, los actores involucrados y las causas.
3. Priorizar y focalizar los fenómenos de mayor afectación en un territorio.	Identifica los territorios con mayor afectación de interacción personal o social, con el fin de abordar los conflictos desde la mediación policial.
4. Gestionar el apoyo de las entidades del orden nacional, regional y local, con responsabilidades en materia de convivencia y seguridad ciudadana.	La mediación policial se articula a diferentes institucionalidades que asumen roles de acceso a la justicia y de solución de conflictos, como unidades de mediación y conciliación, casas de justicia, comisarías de familia, secretarías de Gobierno, operadores de MASC.
5. Desarrollar acciones efectivas y coordinadas de prevención y control de delitos y contravenciones, conforme con la problemática identificada.	Desarrollo de acuerdos voluntarios entre las partes de un conflicto; campañas educativas y de sensibilización frente a problemáticas de convivencia identificadas en cuadrantes.
6. Brindar oportuna respuesta a las demandas y requerimientos ciudadanos.	Genera mayor proximidad y confiabilidad con el ciudadano frente a la capacidad institucional para lograr la solución de conflictos de convivencia.

⁸ La Ley 1.801 de 2016 no hace mención al término contravenciones, es su lugar se refiere a comportamientos contrarios a la convivencia, esto se debe a que el objetivo fue formulado antes de la expedición de la ley

<p>7. Generar un servicio de policía integral en el cuadrante, por medio de la coordinación interagencial, el trabajo en equipo y la solución de motivos de policía, para alcanzar efectividad e impacto en la lucha contra la delincuencia.</p>	<p>El servicio policial desde la mediación policial se enfoca en la construcción y mejora de la convivencia ciudadana, sin descuidar la seguridad.</p>
<p>8. Valorar y potenciar el servicio de policía, para responder de manera polivalente a las nuevas demandas sociales de convivencia y seguridad ciudadana en el país.</p>	<p>Al servicio de policía se le incorpora la prevención de manera sistemática a su actividad diaria, para contribuir con la disminución de actuares que ocasionen hechos delictivos o contrario a la convivencia.</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12

Retribución de la mediación policial desde seis categorías

Categoría	En el mediador policial	En las partes
Respecto al conflicto	<p>Investiga sobre las causas del conflicto, los actores involucrados y las soluciones intentadas para resolver el conflicto entre las partes.</p> <p>A partir del diálogo, el mediador entiende las costumbres, creencias e intereses de las partes, en el contexto comunitario del cual hace parte.</p>	<p>Se genera comprensión racional y emocional sobre los factores influyentes en el conflicto expuesto ante el mediador.</p> <p>La versión de conflicto interpretada por cada uno de los involucrados es comunicada y conocida por el otro. Hay una clara delimitación de los intereses.</p>
En relación con la dinámica emocional	<p>Identifica las emociones propias, de las partes, con el propósito de encauzarlas y usarlas a favor del acuerdo.</p> <p>El mediador experimenta altos grados de motivación en su labor de policía, pues las partes agradecen su labor y alivio frente al conflicto padecido.</p>	<p>Los ciudadanos en la mediación policial han encontrado un escenario en el que pueden expresar sus emociones en un ambiente de respeto y cordialidad.</p> <p>Las partes expresan aprecio por el policía, dado que el abordaje y la orientación en el encuentro de mediación ayudan a resolver el conflicto.</p>

<p>En función de las relaciones</p>	<p>Experiencia positiva y favorable en el manejo de las relaciones con la familia y con las partes que asisten al encuentro de mediación policial. A escala profesional, se adoptó una nueva forma de interactuar con la comunidad; con esto se logró un servicio más dinámico y de altos grados de satisfacción.</p>	<p>Se genera admiración y respeto por la labor de la policía y confianza al acudir al mediador policial. Las partes aprendieron a dialogar, con la presencia del policía, para resolver sus conflictos.</p>
<p>Respecto a los acuerdos celebrados</p>	<p>En algunos de los casos, las partes ya habían acordado sus obligaciones, de forma previa al encuentro de mediación policial; sin embargo, asistieron al encuentro de mediación policial, por la confianza que generó este medio de policía.</p>	<p>Se generó en el ciudadano un compromiso moral sobre la premisa de honrar la palabra, para poder dar cumplimiento a los acuerdos pactados delante de la autoridad de la policía.</p>
	<p>Con el seguimiento a los casos mediados se confirmaron cambios de actitud en los ciudadanos que asistieron a la mediación policial.</p>	<p>La garantía de cumplir lo pactado se soporta en el compromiso voluntario y personal, para que no se genere conflicto de nuevo.</p>
	<p>Los mediadores policiales ratificaron las potencialidades propias utilizadas en el encuentro de mediación.</p>	<p>Experimentaron acompañamiento de las autoridades durante la realización de los seguimientos, que en algunos casos implicó reforzar algunos acuerdos.</p>
<p>En relación con la dinámica de la familia o comunidad</p>	<p>Mejóro la percepción del policía ante la comunidad, por brindar un trato más humanista y profesional.</p>	<p>Las partes fortalecieron sus lazos de amistad y se generó confianza hacia la institución de la Policía.</p>
	<p>Se fortalecieron las relaciones sentimentales, los lazos de amistad y el descubrimiento de una nueva forma de comportamiento en el diario vivir.</p>	<p>El ciudadano acogió la mediación policial e hizo extensiva la invitación a su círculo social, para que también fuera partícipe de encuentros de mediación. En la mayoría de los casos, los ciudadanos agradecieron al policía mediador y le generaron un reconocimiento ante la sociedad.</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13

Respuesta a los dilemas de la mediación policial

Tipo de dilema	Reflexiones
Frente a la autoridad en sí misma	<p>La figura de autoridad ejercida para reestablecer la convivencia se ampara en el uso de diferentes medios de policía, entre ellos la mediación policial en los casos que aplique. Es importante concientizar al ciudadano que de no lograrse un acuerdo voluntario entre las partes, la ley posibilita la imposición de una medida correctiva por medio de la orden de policía.</p>
Imparcialidad	<p>Este principio dentro de la mediación policial está vinculado con la necesidad de no tomar partido o establecer alianzas particulares por alguno de los ciudadanos presentes en el encuentro. La imparcialidad es un aspecto crucial, que se reflejará en la suscripción del acuerdo e influenciará en que lo pactado se cumpla, porque hay una verdadera convicción del arreglo que efectuaron las partes.</p>
Neutralidad	<p>La neutralidad del mediador policial consiste en no supeditar su intervención desde las creencias propias y valores morales que identifican lo justo y verdadero, en beneficio de los implicados en el encuentro de mediación policial. El policía actúa como un tercero, sus actuaciones y diálogos no están influenciados por emociones derivadas del conflicto.</p> <p>Si no es posible solucionar el conflicto con la mediación policial, la neutralidad, entendida como no hacer parte del conflicto, queda relegada ante el uso de otros medios de policía, con el fin de evitar un escalamiento del conflicto y, en consecuencia, la comisión de una conducta punible.</p>
Voluntariedad	<p>El funcionario de policía, al constatar que es posible realizar la mediación policial, hace explícito a las partes involucradas en el conflicto que es posible llegar a una solución siempre y cuando ambos participen activamente y estén de acuerdo en lo pactado, lo cual no será impuesto, sino negociado entre ellos. El policía cumplirá, así, una función de facilitador.</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14

Diferencias entre la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos y la mediación policial

Categoría de análisis	Mediación como MASC	Mediación policial
Marco legal	En la Ley 1801 de 2016, artículo 231, la mediación está concebida como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, cuyo eje central es la construcción del acuerdo.	En la Ley 1801 de 2016, art. 154, la mediación policial está concebida como un medio de policía, por medio del cual se facilita el diálogo entre las partes, para la reconstrucción de la convivencia ciudadana.
El mediador	Puede ser cualquier persona habilitada por las partes, y en especial aquellas señaladas en el artículo 234 de la Ley 1801 de 2016: “[...] además de las autoridades de policía pueden ser conciliadores o mediadores en el sector urbano o rural, los jueces de paz, las personerías, los centros de conciliación de universidades, las cámaras de comercio del país y demás centros de conciliación del sector privado, siempre que el servicio sea gratuito”.	El mediador policial es la autoridad de policía. Esta se refiere al personal uniformado de la Policía Nacional, los comandantes de estación o subestación de Policía, y los comandantes del Centro de Atención Inmediata de Policía. El mediador policial debe contar con capacidades en su actividad de policía y apoyar el diálogo para la construcción de acuerdos que restablezcan la convivencia ciudadana.
El procedimiento	La mediación tiene previsto un procedimiento en el artículo 233 de la Ley 1801 de 2016, el cual establece: “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”.	La mediación policial no tiene definido un procedimiento específico en la Ley 1801 de 2016, pero se adelanta en ejercicio de la actividad de policía, a la cual se incorporan elementos del Sistema Táctico Básico Policial y el proceso verbal inmediato (art. 222 de la Ley 1801 de 2016).
El acuerdo	La mediación define un documento de acuerdo denominado acta de mediación, este produce unos efectos jurídicos, tal como se señala en el artículo 233 de la Ley 1801 de 2016: “De realizarse el acuerdo, se suscribirá el acta de mediación, donde se consignarán las obligaciones a cargo de cada uno de los interesados, la cual hará tránsito a cosa juzgada y prestará mérito ejecutivo.”	En caso de acuerdo se procede a diligenciar la orden de comparendo, la cual debe recoger los compromisos y acuerdos de los ciudadanos. Este acuerdo no tiene efectos jurídicos, según lo establecido en la norma citada. En caso de no acuerdo, se deja constancia en el formato de orden de comparendo y se procede a lo consignado

En caso de no acuerdo, la ley no define un documento legal; pero se recomienda dejar constancia de este resultado, sin que se produzca efecto legal alguno para las partes.

en el artículo 222 de la Ley 1801 del 2016, numeral 4, en el que se impone como una medida correctiva.

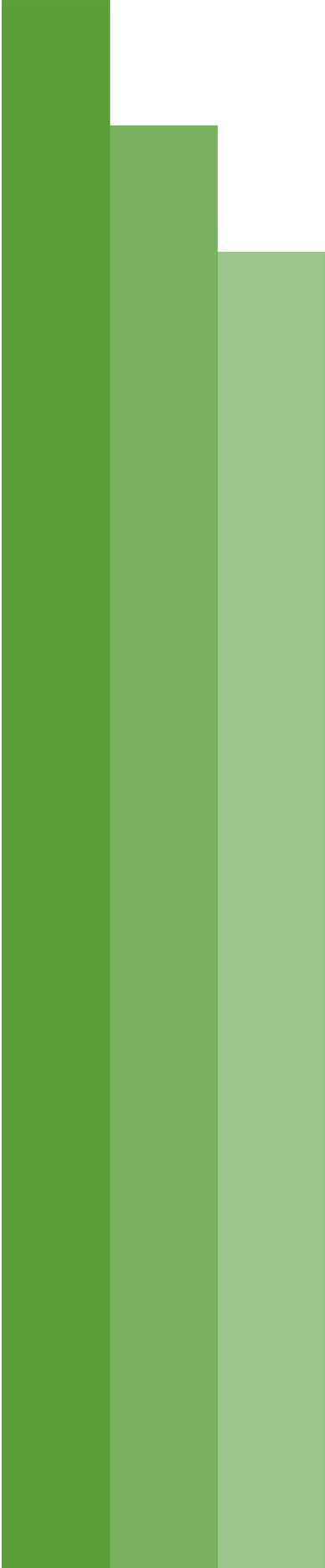
Fuente: Elaboración propia

Tabla 15

Comparativo de asuntos que conoce la mediación y la mediación policial

Mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos	Mediación policial
<ul style="list-style-type: none"> Aborda asuntos que son de libre disposición; es decir, aquellos de los que son titulares las partes, y cuya renuncia se encuentre permitida por la ley, en la medida en que no afecte el orden público a los intereses de terceros. Así mismo, la mediación puede conocer de asuntos que tienen el carácter de transigibles; es decir, aquellos bienes y/o derechos que pueden valorarse en dinero, o que representan dinero. La Ley 1801 de 2016 prohíbe expresamente adelantar mediaciones en asuntos que tengan que ver con situaciones de violencia; es decir, agresiones verbales y/o físicas que tienen el potencial de generar lesiones en la persona humana. 	<p>Aborda asuntos que tengan que ver con la convivencia ciudadana, en especial las conductas relacionadas con desacuerdos de miembros de la comunidad que afecten la convivencia.</p> <p>Los asuntos que pueden ser abordados son aquellos que tienen que ver con las conductas definidas en el artículo 27 de la Ley 1801 de 2016, que incluye los comportamientos que ponen en riesgo la vida e integridad y, por lo tanto, son contrarios a la convivencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> Reñir, incitar o incurrir en confrontaciones violentas que puedan derivar en agresiones físicas. Lanzar objetos que puedan causar daño o sustancias peligrosas a personas. Agredir físicamente a personas por cualquier medio. Amenazar con causar un daño físico a personas por cualquier medio. <p>No retirar o reparar, en los inmuebles, los elementos que ofrezcan riesgo a la vida e integridad.</p>

Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO 3.

REDISEÑO DE LA ARQUITECTURA INSTITUCIONAL PARA LA OPERACIONALIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN POLICIAL

En este capítulo se exponen y analizan algunas consideraciones que tienen por objetivo una adecuada implementación de la mediación policial. Para ello se analiza la estructura funcional requerida para la operacionalización de la mediación policial, al avizorar posibles escenarios para la gerencia de la mediación policial, despliegue en las unidades policiales desconcentradas, dependencia orgánica y funcional.

Adicionalmente, dado que el talento humano es un aspecto neurálgico en toda institución, se presentan las habilidades mínimas requeridas para un mediador policial y se establecen pautas para la intervención del funcionario policial en un conflicto de convivencia a partir de dos procedimientos, los cuales surgen de dos tipos de intervención: la realizada en las labores de patrullaje y la que se realiza en la estación de Policía, cada una ligada con condiciones diferenciales que se amplían en el siguiente capítulo.

3.1 Parámetros generales en relación con el cargo y el perfil

De acuerdo con la Resolución 000937 del 10 de marzo de 2016, se determinan las disposiciones respecto a los cargos de la Policía Nacional y su relación con las habilidades y experiencia inmersa en las competencias del saber, saber hacer y saber estar. (Tabla 16)

3.2 La mediación policial en el marco del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (MNVCC)

El tomo 2.2, Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, establece la prestación del servicio bajo los siguientes parámetros, los

cuales pueden variar dependiendo de las condiciones de implementación:

- Asignación de personal con responsabilidades específicas.
- Componente de personal de dos hombres por patrulla.
- Prestación permanente del servicio en tres turnos de ocho horas.
- Despliegue de los cuadrantes a partir de la unidad básica: estación, subestación o CAI, según el caso.
- Permanencia del personal asignado al cuadrante de mínimo dos años.
- Cada cuadrante, según la facilidad de acceso, la concentración de la problemática y el contexto urbano y rural contará con determinados medios.

La prestación del servicio de vigilancia lo realiza el integrante de patrulla de vigilancia, en el cuadrante asignado, esto de acuerdo con el tomo 2.2 Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes:

Un cuadrante es un sector geográfico fijo que a partir de sus características delictivas, contravencionales, sociales, demográficas, geográficas y económicas recibe distintos tipos de atención policial bajo los principios de responsabilidad misional, priorización y focalización, complementariedad, coresponsabilidad, polivalencia, desconcentración, participación y orientación a la solución de problemáticas de convivencia y seguridad ciudadana en el ámbito urbano y rural. (Policía Nacional, s. f.)

Además, el manual de funciones especifica diez funciones generales y algunas características del cargo de integrante de patrulla de vigilancia, como se expone en la tabla 17.

Tabla 16

Características de la competencia especificadas en el cargo

Tipo de competencia	Características
Del saber	Están determinadas por: <ol style="list-style-type: none"> 1. La educación superior. 2. La formación para el trabajo (estudios que aporten al proceso institucional del cargo del evaluado).
Del saber hacer	Hace referencia a la experiencia mínima para ocupar el cargo, obtenida de ocupar cargos anteriores afines al proceso institucional del “nuevo” cargo por ocupar.
Del saber estar	Entendida como la capacidad del funcionario para aplicar en su contexto los conocimientos adquiridos y la experiencia. Hacen parte del saber estar las: <ol style="list-style-type: none"> 1. Habilidades comportamentales (para movilizarse y movilizar a otros en la consecución de los objetivos). 2. Habilidades funcionales (destreza para el desarrollo de sus funciones).

Fuente: Elaboración propia

Nota: de acuerdo con las características delictivas, contravencionales y geográficas, se definen los tipos de cuadrantes: urbanos, rurales, viales y fluviales.

Gráfica 9

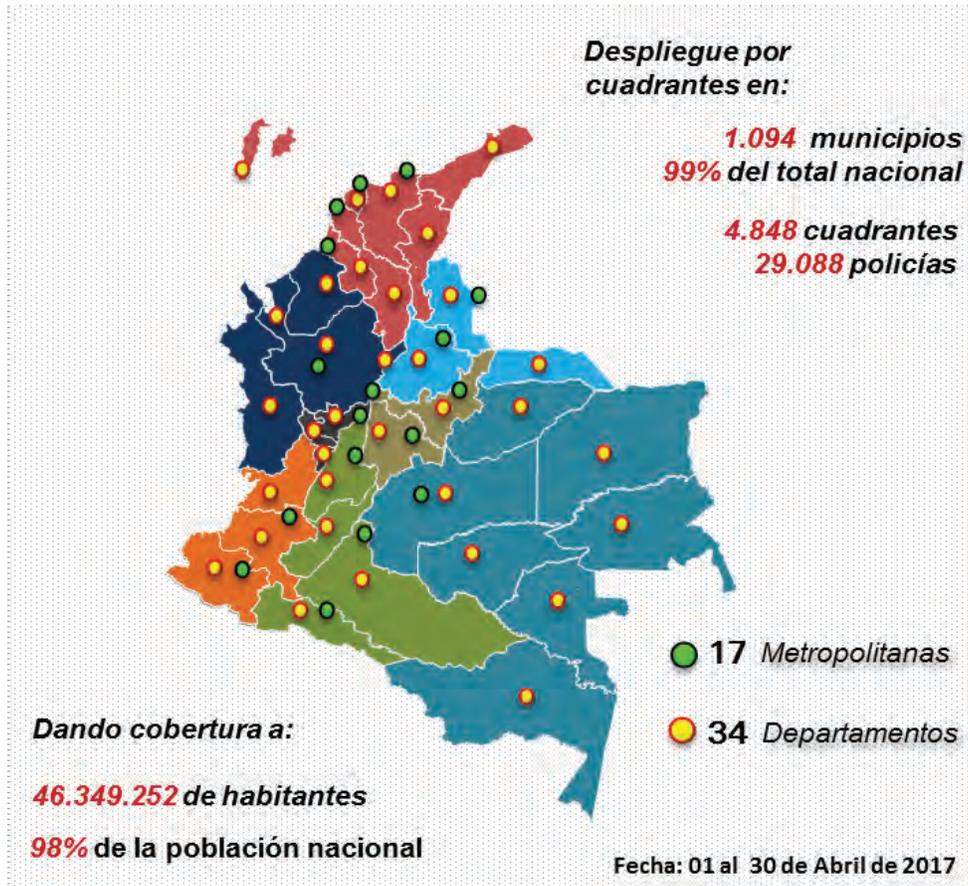
Tipos de cuadrantes



Fuente: Tomo 2.2 Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes

Gráfica 10

Cobertura del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes



Fuente: Grupo de Dirección Nacional de vigilancia Comunitaria por Cuadrantes de la Dirección de Seguridad Ciudadana

Tabla 17

Algunas especificaciones del cargo integrante de patrulla de vigilancia

Grado policial	Patrullero, agente.
Educación	Requiere ser técnico profesional/tecnología (criterio) Estudios policiales de educación superior (familia pregrado).

Formación para el trabajo	Requiere curso o seminario (criterio) - Seguridad ciudadana, servicio de policía (familia de formación).
Experiencia	Cargos de menor o igual responsabilidad que aportan al desarrollo del proceso - Integrante de patrulla de vigilancia, integrante de patrulla/grupo operativo (familia de cargo).
Habilidades comportamentales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguir procedimientos. 2. Seguir tiempos límite. 3. Realizar análisis de causas. 4. Manejar la información con discreción. 5. Ejercer comunicación asertiva.
Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recolectar información de la problemática delictiva y contravencional del sector asignado, al actualizar la tabla de acciones mínimas requeridas (TAMIR). 2. Desarrollar actividades de vigilancia contempladas dentro del Modelo Nacional de Vigilancia comunitaria por Cuadrantes, según los parámetros establecidos por la Dirección de Seguridad Ciudadana (DISEC). 3. Desarrollar los planes, programas, campañas educativas, sensibilización, resolución de conflictos y gestión comunitaria, de manera que fortalezcan la convivencia y seguridad ciudadana en la jurisdicción asignada. 4. Ejecutar actividades de prevención y protección de los derechos humanos de comunidades vulnerables ubicadas dentro de la jurisdicción asignada, según los acuerdos y convenios establecidos. 5. Prevenir la producción, almacenamiento, distribución y consumo de drogas ilícitas y delitos conexos en la jurisdicción, de acuerdo con la normativa vigente. 6. Proteger la infraestructura económica y energética de la jurisdicción asignada, para garantizar su seguridad, según los requerimientos y convenios establecidos. 7. Apoyar la reducción de los índices de criminalidad en áreas críticas afectadas por bandas delincuenciales, criminales y redes de apoyo de grupos armados ilegales, según los protocolos establecidos. 8. Fortalecer la labor de la policía de infancia-adolescencia en el desarrollo de actividades de prevención, al contrarrestar los abusos y maltratos a los menores de edad, y la violencia intrafamiliar. 9. Apoyar la labor de la policía ambiental, turismo y tránsito, con el desarrollo de actividades de prevención, mitigación y atención de desastres. 10. Aplicar el reglamento aeronáutico colombiano, para evitar traumatismos durante el desarrollo de la operación aérea y la comisión de actos de interferencia ilícita (aplica solo para aeropuertos).

3.2.1 Propuesta de ajuste:

- Dado que en la función 3 se menciona la “resolución de conflictos”, se propone eliminarla de ahí y agregar la siguiente función y criterio de desempeño.

Función: ser un facilitador en la resolución de conflictos de convivencia, con el fin de dirimirlos por medio de la participación voluntaria de los ciudadanos.

Criterio de desempeño: mediaciones policiales realizadas.

- Así mismo, se considera necesario que la función sea incorporada a los demás cargos asociados con el MNVCC, de forma acorde con el rol del cargo; es decir, como ejecutor o supervisor.
- Por último, se propone usar programas de educación continua en la modalidad virtual, con la temática descrita en el anexo 6, con el fin de instruir al personal para que ejecute la función en mención.

3.3 Análisis de escenarios posibles para la operación de la mediación policial

La experiencia piloto de mediación policial evidenció la necesidad de disponer de una locación física en la estación de Policía para la atención de conflictos de convivencia de alta complejidad, y de un funcionario que pueda llevar a cabo las actividades que se listan a continuación.

- Recibir los casos que por su complejidad fueron remitidos por las patrullas de vigilancia, en aras de brindar una atención más

especializada, y afianzada en unas mayores competencias y habilidades del funcionario para realizar la mediación policial.

- Realizar el monitoreo de los acuerdos voluntarios suscritos en los encuentros de mediación, con el fin de verificar su cumplimiento.
- Sensibilizar y orientar al personal adscrito al Modelo de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes en temas asociados con la ejecución de la mediación policial.
- Retroalimentar al comandante de estación sobre los resultados obtenidos en la aplicación de la mediación policial y su impacto en el comportamiento delictivo.
- Monitorear la percepción ciudadana de la calidad del servicio de policía, asociada con la labor de la mediación policial realizada en la estación de Policía y los integrantes de patrullas de vigilancia.
- Realizar la medición y seguimiento de indicadores de desempeño de los mediadores de la policía.

Esto implicaría definir y asignar la responsabilidad de realizar la mediación policial en la estación a una dependencia que esté contemplada en la estructura orgánica de la metropolitana o departamento de policía, bien sea nueva o ya existente, así como definir el cargo de la persona que cumpliría sus labores allí.

Realizar ese reajuste en las estructuras orgánicas traería consigo la necesidad de inversión de recursos económicos para la adecuación del sitio y generaría necesidades asociadas con un talento humano capacitado, mobiliario, equipos de cómputo, papelería y medios de comunicación, entre otros.

En virtud de lo anterior, y con el fin de optimizar las capacidades actuales de la Policía Nacional, se plantean tres escenarios que sugieren rediseños organizacionales diferentes en lo relacionado con la estructura orgánica y el cargo. Existen aspectos comunes a los tres escenarios, como la necesidad implícita de capacitar al talento humano en temas de mediación policial.

Los aspectos diferenciales se detallan en cada escenario, como se describe en la gráfica 11

3.3.1 Escenario 1. Solución mediática

Las características de este escenario implican:

1. Agregar una función al cargo de administrador de sistemas de información, supeditada a realizarla únicamente cuando trabaje en oficinas de mediación policial; esta apuntaría a lograr dirimir los conflictos de convivencia entre dos o más partes enfrentadas, por medio de la suscripción de acuerdos voluntarios y en consenso.
2. Creación de la sala de mediación policial (se deriva como requisito para poder realizar la anterior).

3.3.1.1 Contextualización

Las “oficinas” de contravenciones, a pesar de no figurar en la estructura orgánica de las metropolitanas y departamentos de policía, surgieron de la necesidad de llevar a cabo algunos procesos administrativos en la aplicación del Decreto 1355 de 1970, por el cual se dictaban normas de policía. Este fue derogado con la expedición de la Ley 1801 de 2016, Código Nacional de Policía y Convivencia, creada con el fin de otorgar instrumentos a las autoridades de policía para regular

la convivencia; así, definió los comportamientos contrarios a la convivencia y las medidas correctivas por imponer cuando se incurra en ellos.

Al existir una reconfiguración de las normas de convivencia y la competencia del funcionario de la Policía Nacional para conocer e imponer la medida correctiva ante la comisión de un comportamiento contrario a la convivencia, se creó la Directiva Administrativa Transitoria 004 del 31 de enero de 2017, “Plan de Trabajo Institucional para la Implementación del Código Nacional de Policía y Convivencia”, a través de la cual el Director General de la Policía Nacional asignaba responsabilidades a las oficinas asesoras, direcciones, regiones de policía, metropolitanas y departamentos de policía con el fin de lograr la correcta operacionalización de lo estipulado en la Ley 1801 de 2016.

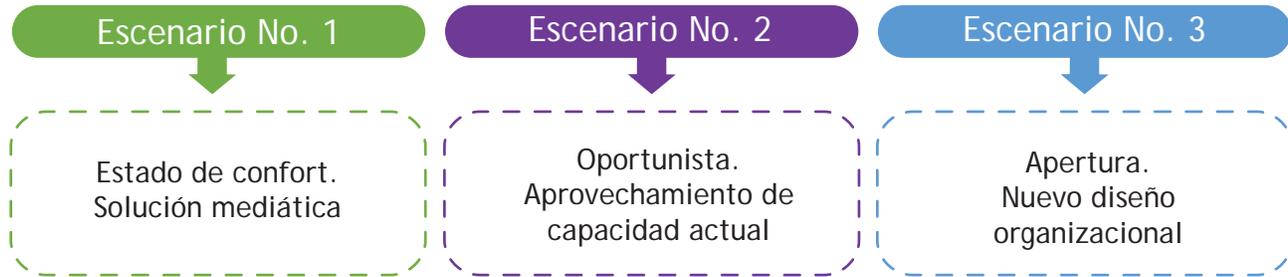
Una de las tareas del plan del trabajo a cargo de la Dirección de Seguridad Ciudadana y la Dirección de Talento Humano consistía en lo que se plantea en la tabla 18.

Cumplida la tarea, el cargo de responsable de contravenciones fue eliminado, y al personal que figuraba en ese cargo se le asignó un cargo ya existente que se registra en el manual de funciones como administrador de sistemas de información. Ahora tendrían como función ingresar la información en el Registro Nacional de Medidas Correctivas, un software diseñado con el fin de registrar las órdenes de comparendo ante la comisión de un comportamiento contrario a la convivencia o uso de un medio de policía.

Dicho lo anterior, las oficinas de contravenciones ya no son necesarias, por tanto fueron clausuradas o se les dio otro uso. Por ello se propone que esta infraestructura sea retomada para constituir la sala de mediación policial.

Gráfica 11

Potenciales escenarios de rediseño institucional para la mediación policial



Fuente: Elaboración propia

Tabla 18

Tarea que condujo a la eliminación del cargo responsable de contravenciones

Tarea	Verificar y ajustar las funciones y perfil del supervisor del servicio, jefe de prevención, comandante de subestación, CAI, responsable de contravenciones y auxiliar de información.
Descripción	Realizar una revisión y ajuste en caso de ser requerido en los cargos de supervisor del servicio, jefe de prevención, comandante de subestación, CAI, responsable de contravenciones y auxiliar de información, alineado con lo estipulado en la Ley 1801 y su decreto reglamentario.
Plazo y evidencia	Fecha inicial: 01 de febrero de 2017 Fecha final: 30/04/2017 Evidencia: Ajuste del formato manual de funciones de estos cargos.

Fuente: Elaboración propia

3.3.1.2 Acerca del cargo y el perfil

Los administradores de sistemas de información trabajan en diversas dependencias de la Policía Nacional, que requieran ingresar, procesar información y generar informes de algún software institucional o externo.

- **Cargo:** administrador de sistemas de información.
- **Estado:** vigente.
- **Descripción:** administrar el sistema, con el fin de garantizar que la información esté disponible, actualizada y bajo los criterios de calidad requeridos para el usuario final, de acuerdo con la normativa vigente.

El cargo está clasificado en el grado de responsabilidad “contribución individual superior”; es decir, requiere conocimiento en materias específicas y/o experiencia determinada, y puede tener o no personal a cargo (tabla 19).

3.3.1.3 Análisis del escenario 1. Solución mediática

Aspectos a favor:

- No se requeriría la creación de un nuevo cargo, dado que el administrador de sistemas de información, que en específico registra actualmente las órdenes de comparendo en el Registro Nacional de Medidas Correctivas, asumiría las que se desprenden de la mediación policial. Las modificaciones al cargo, de acuerdo con el formato del manual de funciones 2PP-FR-0009, estarían principalmente relacionadas con las funciones, criterios de desempeño, evidencias, ampliación de la familia de formación.

- No se requeriría personal adicional, sino que se delegaría a los administradores de sistemas de información que se encuentren en la Sala de Mediación Policial la realización y moderación de los encuentros de mediación policial que sean necesarios.

Aspectos en contra:

- Si se incluye una función relacionada con el ejercicio de la mediación policial al cargo de administrador de sistemas de información, la cual sería asumida en específico cuando labore en una dependencia de mediación policial, implicaría la necesidad de crear en la estructura orgánica de las metropolitanas y departamentos la oficina de mediación policial; es decir, se evitaría crear un cargo, pero se tendrían que generar cambios a las estructuras orgánicas de 34 departamentos y 17 metropolitanas de policía.
- La denominación del cargo con la función que realizaría en mediación policial se podría comprender como incompatible, aún más cuando el funcionario deba remitir el caso a una instancia externa, ante el incumplimiento de los acuerdos voluntarios suscritos en el encuentro de mediación.
- Dado que la Policía se encuentra certificada por el ICONTEC en la Norma NTCGP 1000:2009, es mandatorio identificar y tratar el producto o servicio no conforme; en este sentido, los cargos descritos en el manual de funciones indican si tienen una afectación directa o indirecta en la conformidad del servicio de policía. Para el caso del cargo administrador sistemas de información, se clasificó con una “afectación indirecta a la conformidad del servicio”, lo cual estaría en contravía de la connotación de aplicar un

Tabla 19

Algunas especificaciones del cargo de administrador sistemas de información

Grado policial	Intendente, subintendente, patrullero, sargento segundo, agente.
Educación	Requiere ser técnico profesional/tecnología (criterio) Estudios policiales de educación superior (familia pregrado).
Formación para el trabajo	Requiere curso o seminario (criterio) - Ofimática (familia de formación).
Experiencia	Cargos de menor o igual responsabilidad que aportan al desarrollo del proceso -Jefe o responsable de proceso telemático (familia de cargo), administrador de sistema de información.
Habilidades comportamentales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar su conocimiento constantemente. 2. Integrar información. 3. Validar procedimientos. 4. Elaborar informes con base científica. 5. Comunicarse convincentemente.
Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar informes que faciliten la toma de decisiones frente a la información registrada en el sistema. 2. Sistematizar la información en la base de datos, con el fin de mantener el sistema actualizado. 3. Verificar la creación de usuarios y sus privilegios, para garantizar el uso adecuado de la información, de acuerdo con los protocolos de seguridad de la información (aplica para los funcionarios que tienen este rol). 4. Corregir las inconsistencias encontradas en el sistema, para garantizar la calidad en la información. 5. Realizar análisis de diferentes tipos con la información extraída del sistema, con el fin de aportar en la toma de decisiones.

Fuente: Manual de funciones de la Policía Nacional

medio de policía (mediación policial) para resolver conflictos de convivencia, que por su esencia e implicaciones se interpretaría con una afectación directa al servicio de policía.

- El cargo está alineado con el proceso de primer nivel, direccionamiento tecnológico, lo cual desconocería totalmente la contribución de la mediación policial al proceso de prevención. Esto se interpreta en el entendido de que la mediación policial es un medio de Policía que denota un carácter preventivo frente a comportamientos que ponen en riesgo la vida e integridad de los ciudadanos.

3.3.2 Escenario 2. Aprovechamiento de capacidad actual

Dado que la mediación policial requiere una cobertura e infraestructura en la estación de Policía, se propone realizar la mediación policial desde las oficinas de atención al ciudadano, las cuales, orgánicamente, dependen del Área de Atención y Servicio al Ciudadano de la Inspección General.

En correspondencia con lo anterior, sería necesario agregar una función al cargo de responsable de atención al ciudadano relacionada con el ejercicio de la mediación policial.

3.3.2.1 Contextualización

Este escenario surge en principio en la interpretación de la Resolución 08276 del 27 de diciembre de 2016, por la cual se modifica su estructura orgánica y se crea un grupo de mediación (GRUME) bajo la responsabilidad de la Inspección General de la Policía Nacional, el cual pertenece

al Área de Resolución de Conflictos. Así, una de sus funciones es: “Art. 30: [...] 11. Presentar propuestas al mando institucional para la optimización de la conciliación y mediación policial según lo establecido en el Código Nacional de Policía.” (cursivas mías).

Se debe agregar que el Área de Resolución de Conflictos tiene a cargo los centros de conciliación, los cuales están distribuidos en 12 ciudades capitales; Bogotá D. C., Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cúcuta, Medellín, Neiva, Pasto, Pereira, Quidó, Villavicencio e Ibagué (gráfica 12).

3.3.2.2 Acerca del cargo y el perfil

En las oficinas de atención al ciudadano trabaja el responsable de atención al ciudadano.

- **Cargo:** responsable de atención al ciudadano.
- **Estado:** vigente.
- **Descripción:** tiene como propósito principal “Desarrollar la metodología establecida de atención al ciudadano y peticiones, quejas o reclamos, reconocimiento del servicio policial y sugerencias presentados ante la unidad dentro de los términos y con las formalidades estipuladas en la ley.”

El cargo está clasificado en el grado de responsabilidad “contribución individual superior”; es decir, que este requiere conocimiento en materias específicas y/o experiencia determinada, y puede tener o no personal a cargo (tabla 20).

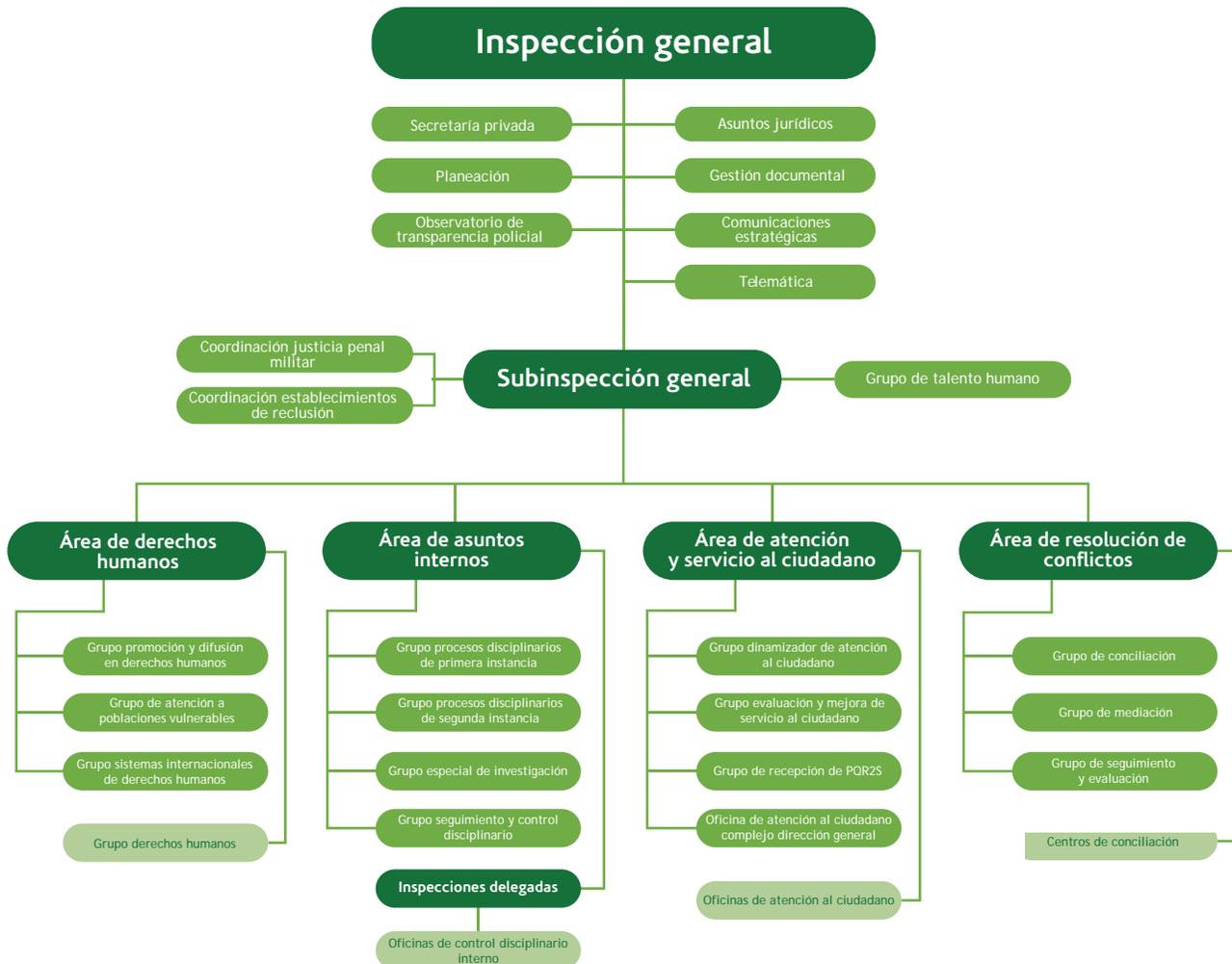
3.3.2.3 Análisis del escenario 2. Aprovechamiento de capacidad actual

Aspectos a favor

- Existe una infraestructura actual. Al contar con un lugar físico dentro de la estación,

Gráfica 12

Organigrama de la Inspección General de la Policía Nacional



Fuente: Manual de funciones de la Policía Nacional

Tabla 20

Algunas especificaciones del cargo responsable de atención al ciudadano

Grado policial	Intendente, subintendente, patrullero, agente.
Educación	Requiere ser técnico profesional/tecnología (criterio) Estudios policiales de educación superior (familia pregrado).
Formación para el trabajo	Requiere curso o seminario (criterio) - Servicio al cliente (familia).
Experiencia	Cargos de menor o igual responsabilidad que aportan al desarrollo del proceso - Responsable de atención al ciudadano (familia de cargo).
Habilidades comportamentales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar su conocimiento constantemente. 2. Integrar información. 3. Validar procedimientos. 4. Elaborar informes con base científica. 5. Comunicarse convincentemente.
Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar seguimiento al trámite de las peticiones, quejas o reclamos; reconocimiento del servicio policial y sugerencias remitidas por competencia a las unidades policiales, en procura de garantizar respuesta oportuna y con calidad. 2. Realizar diagnósticos respecto a las conductas presentadas en la unidad en relación con las peticiones, quejas o reclamos; reconocimiento del servicio policial y sugerencias, con el fin de que sirvan como insumo ante las decisiones del mando, para focalizar las acciones de prevención y control. 3. Organizar las actividades de administración de documentos y requerimientos del comité de recepción, atención, evaluación y trámite de quejas e informes (CRAET), de forma que permita su dirección efectiva. 4. Ejecutar planes, programas y directrices institucionales de atención al ciudadano, para generar prevención de las conductas que atenten contra la integridad policial y promoción de los mecanismos de participación. 5. Registrar las evidencias físicas y virtuales en el aplicativo tecnológico de atención al ciudadano, con el fin de garantizar la oportunidad en el trámite y solución de las inconformidades recibidas.

Fuente: Manual de funciones de la Policía Nacional

la inversión de adecuación para que los mediadores policiales atiendan desde allí sería menor. La inversión se realizaría principalmente en el mobiliario y equipos de cómputo, dado que los existentes ya están en uso.

- Se encuentra, desde el ámbito central, un área de la Inspección General que se encargaría de monitorear y realizar el seguimiento de la mediación policial en las estaciones, así como de orientar lo procedimental.
- No se requeriría la creación de un nuevo cargo, dado que el responsable de atención al ciudadano, además de las funciones actuales, asumiría las que se desprenden de la mediación policial. Las modificaciones al cargo, de acuerdo con el formato del manual de funciones 2PP-FR-0009, estarían relacionadas con las funciones, criterios de desempeño, evidencias y ampliación de la familia de formación.

Aspectos en contra:

- De acuerdo con la operación por procesos, la Inspección General es dueña del proceso de primer nivel, denominado integridad policial, con lo cual se perdería la coherencia de vincular la mediación policial en este proceso, en virtud de que la mediación policial es de carácter preventiva, según el art. 1 de la Ley 1801 de 2016. En consecuencia, la mediación policial se alinearía más con el proceso de prevención, el cual es uno de los procesos misionales que tiene despliegue en el tercer nivel; es decir, en las metropolitanas y departamentos de policía (gráfica 13).
- La Inspección General, por medio de dos de sus áreas (áreas de Resolución de Conflictos y de Atención y Servicio al Ciudadano),

tendría que orientar la operacionalización de la mediación, en el marco de los mecanismos de resolución de conflictos, la cual se lleva a cabo en los centros de conciliación; además, estaría en su competencia instruir a las unidades policiales desconcentradas en los lineamientos de la mediación policial como medio de policía. Dado que en lo procedimental son sustancialmente diferentes, al igual que en los efectos jurídicos, podría inducirse a errores si se comprendieran como iguales por parte del personal que las llevaría a cabo.

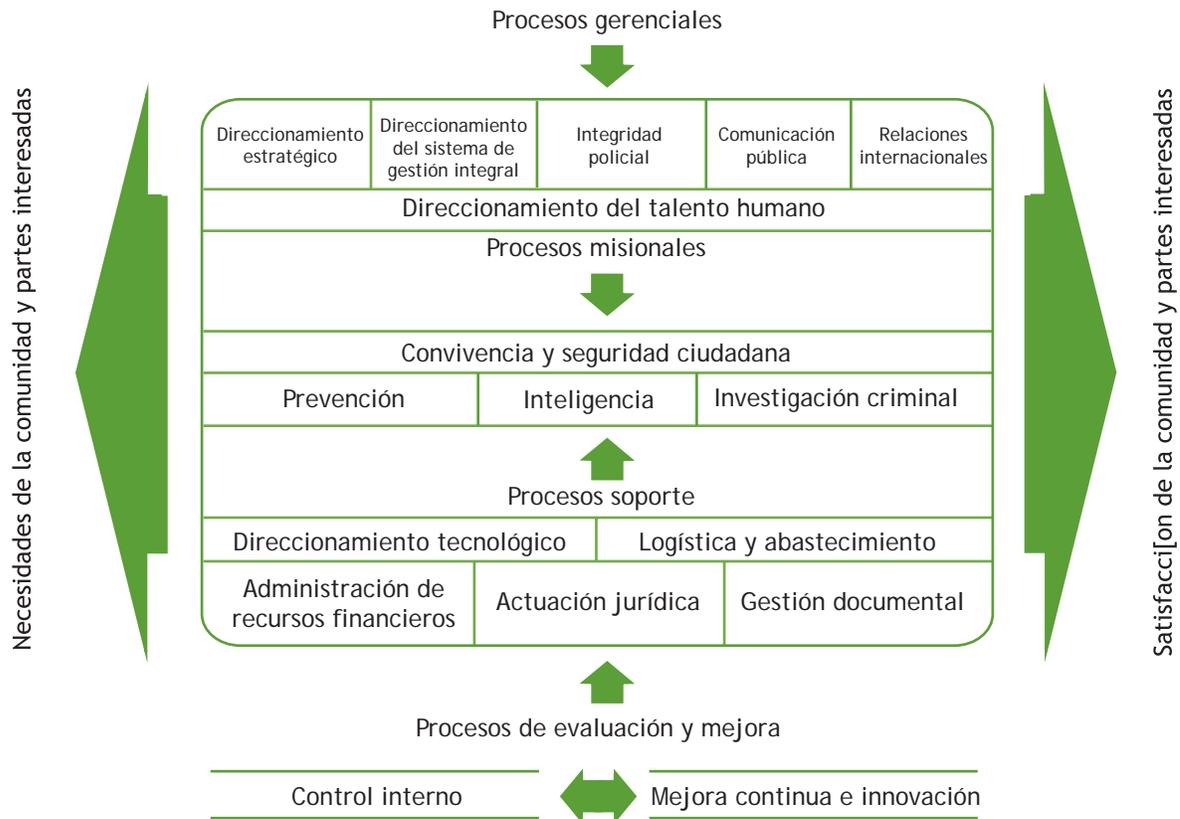
- Además de las funciones actuales que cumple el responsable de atención al ciudadano, se le agregarían funciones asociadas de la mediación policial, lo cual podría implicar una recarga laboral.
- Las oficinas de atención al ciudadano tiene como función recepcionar quejas contra policías por un mal proceder en la atención de casos de policía o por la comisión de conductas reprochables, las cuales estarán sujetas a investigación y acciones disciplinarias al momento de ser comprobadas y en ningún caso, entablar un tipo de “mediación” entre el ciudadano y el policía sobre el cual existe una queja. El que se oferte la mediación policial en esa dependencia, podría inducir a un error de interpretación por parte del ciudadano con relación a los intervinientes en un proceso de mediación policial.

3.3.3 Escenario 3. Nuevo diseño organizacional

Este escenario está planteado a partir de dos iniciativas: la creación de una dependencia de mediación policial y control de medidas correctivas, y la creación del cargo de responsable de mediación policial.

Gráfica 13

Mapa de procesos de primer nivel de la Policía Nacional



Fuente: Oficina de planeación de la Policía Nacional

La sala de mediación policial y control de medidas correctivas, funcionaría en la sede de la metropolitana y departamento de policía, así como en la estación de Policía. La infraestructura por utilizar sería la que anteriormente se conocía como oficina o sala de contravenciones. Se propone que el personal que labore en esta dependencia figure con los siguientes cargos:

- Administrador de sistema de información: se encargará de registrar las órdenes de com-

pendo en el software Registro Nacional de Medidas Correctivas.

- Responsable de mediación policial: atenderá los casos de conflictos de convivencia que por su complejidad requieran una atención diferente a la realizada por las patrullas de vigilancia. Implica la asistencia de las partes en conflicto, el desarrollo de una sesión de mediación policial y un conocimiento más específico por parte del mediador, para

facilitar el diálogo y lograr acuerdos de solución al problema entre los involucrados.

Para hacer posible esto último, se plantea la creación del cargo responsable de mediación policial, para que sea asumido por el 50 % del personal que figura con el cargo de administrador de sistemas de información y está dedicado a la tarea de ingresar la información al aplicativo Registro Nacional de Medidas Correctivas. El otro 50 % permanecería en el cargo.

De la experiencia piloto realizada en el Distrito Especial de Policía Soacha durante la vigencia de 2016 se atendieron un total de 400 casos, con un promedio de 33 casos mensuales, los cuales fueron recibidos por el mediador policial en el sitio destinado para tal fin. Se debe agregar que la atención al público era de lunes a viernes, de 08:00 a. m. a 12:00 m. y de 2:00 a 5:00 p. m.

A pesar de que la figura de mediación policial en ese entonces era emergente y casi desconocida, en general se atendieron como mínimo uno o dos casos de forma diaria.

- Generar un programa de educación continua en la modalidad de seminario, con mínimo 48 horas (véase anexo 7), con el fin de capacitar al responsable de *mediación policial* en la ejecución del procedimiento de mediación policial en estación de Policía, estrategias de resolución de conflicto y afianzamiento de las habilidades del mediador descritas en el capítulo 5.

3.3.3.1 Contextualización

De acuerdo con la información recopilada por el Grupo de Investigación del Servicio de Policía de la Dirección de Seguridad Ciudadana, para

septiembre de 2015 existían salas de contravenciones en 179 estaciones de Policía y 12 distritos de Policía, lo cual correspondía a un 15,3 y 5,5 % del total, respectivamente.

Un total de 308 funcionarios se dedicaban a realizar funciones del cargo de contravenciones, de los cuales 215 figuraban con el cargo de *responsable de contravenciones*, discriminado en 1 oficial, 214 funcionarios del nivel ejecutivo (107 en el grado de patrullero). Quienes no figuraban con el cargo de responsable de contravenciones, aparecían con cargos como secretario, responsable de atención al ciudadano, responsable de denuncia e integrante de patrulla de vigilancia.

A partir de esta información es posible plantear un mínimo de personal y el uso de una infraestructura ya existente, de manera que otorgue viabilidad a esta propuesta.

3.3.3.2 Acerca del cargo y el perfil

- Cargo: responsable de mediación policial.
- Estado: no existe. Se propone en los términos aquí descritos.
- Descripción: facilita el diálogo entre ciudadanos en disputa por intereses propios o colectivos, de modo tal que generen acuerdos voluntarios y logren un relacionamiento diferente, que contribuya a la recuperación de vínculos y al goce de la vida en comunidad.

El cargo estaría clasificado en el grado de responsabilidad “contribución individual superior”; es decir, requiere conocimiento en materias específicas y/o experiencia determinada, y puede tener o no personal a cargo. Quienes desempeñen el cargo de responsable de mediación policial deben ajustarse al perfil expuesto en la tabla 21.

Tabla 21

Algunas especificaciones del cargo responsable de atención al ciudadano

Grado policial	Intendente, subintendente, patrullero, agente. Sargento viceprimero, sargento segundo.
Educación	Requiere ser técnico profesional/tecnología (criterio) Estudios policiales de educación superior (familia pregrado).
Formación para el trabajo	Requiere curso o seminario (criterio) - Mediación policial.
Experiencia	Cargos de menor o igual responsabilidad que aportan al desarrollo del proceso - Integrante o comandante unidad/grupo operativo (familia de cargo), mediador policial.
Habilidades comportamentales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar su conocimiento constantemente. 2. Integrar información. 3. Validar procedimientos. 4. Elaborar informes con base científica. 5. Comunicarse convincentemente.

Fuente: Manual de funciones de la Policía Nacional

3.3.3.3 Análisis del escenario 3. Nuevo diseño organizacional

Aspectos a favor:

- Este cargo estaría alineado con el proceso de prevención y tendría implicación directa en la conformidad del servicio.
- El dueño del proceso de prevención de primer nivel tendría a cargo formular la

doctrina institucional, referente al propósito y objetivo de la mediación policial, al alcance, procedimiento, medición y seguimiento.

- Dado lo anterior, en la Dirección de Seguridad Ciudadana se deberá asignar la responsabilidad a un área o grupo, la actualización de la doctrina en mediación policial, la orientación a las unidades desconcentradas frente a su operacionalización, así como realizar la medición y seguimiento del im-

pacto. Esto es necesario para realizar una efectiva gerencia de las salas de mediación policial y control de medidas correctivas.

- La creación de una dependencia y un cargo puede ser anunciada ante la comunidad en general, como parte del rediseño institucional, en concordancia con las necesidades actuales de transformación de la Policía y el uso de un nuevo medio de policía otorgado por el Código Nacional de Policía y Convivencia, para atender conflictos de convivencia entre los ciudadanos y generar así alternativas de solución
- Quienes vayan a ocupar el cargo de *responsable de mediación policial* deberán ser capacitados por la Dirección Nacional de Escuelas, en concordancia con los lineamientos impartidos por la Dirección de Seguridad Ciudadana.
- Una parte del personal que se designe con el cargo de *responsable de mediación policial*, serían personas que actualmente figuran con el cargo de *administrador de sistemas de información* pero que alguna vez desempeñaron como responsable de contravenciones; esto tiene como finalidad no sustraer personal adscrito al Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes a labores administrativas.
- Integra en un mismo lugar físico a quienes registran las órdenes de comparendo en el Sistema Nacional de Medidas Correctivas y quienes realizan la mediación policial, en la estación de Policía.

Aspectos en contra:

- De forma inicial, las salas de mediación policial y control de medidas correctivas deberían funcionar inicialmente en las

sedes de metropolitanas y departamentos de Policía. Se haría necesario priorizar como mínimo un 15,3 % de las estaciones de Policía, para abrir salas allí. Este panorama no lograría cobertura en todo el territorio nacional, pero se ajusta a la realidad, al extrapolar las cifras conocidas sobre las salas de contravenciones.

- Los ordenadores del gasto de las unidades policiales deberán destinar recursos financieros para adecuar las antiguas salas de contravenciones y crearlas en las estaciones en las que no existan, pero sean requeridas, con el fin de hacer realidad la existencia de las salas de mediación policial y control de medidas correctivas.
- Crear las salas de mediación policial y control de medidas correctivas implica la modificación de las estructuras orgánicas de las 17 metropolitanas y 34 departamentos de Policía.
- El personal que se desempeñe en el cargo de responsable de mediación policial será apto o no apto con reubicación; este último, con la salvedad de no revestir condiciones psiquiátricas, en razón al alto grado de estrés a los que se pueden ver sometidos en una sesión de mediación policial y a la necesidad de mantener la concentración durante tiempo prolongado.

3.4 Consideraciones y recomendaciones

De acuerdo con el análisis realizado a cada uno de los escenarios, se recomienda adoptar el escenario 3, por las siguientes razones:

- El escenario 3 es el que proyecta más aspectos a favor y el que representa un mayor

reto, debido a que su grado de cobertura es limitado, a costa de ser viable financieramente para implementar en la presente vigencia, con los recursos disponibles de talento humano e infraestructura, y la inversión requerida en equipos de cómputo y mobiliario. Establece la Dirección de Seguridad Ciudadana como el líder visible que apadrina la mediación policial para que sea exitosa.

- El escenario 2 permite una mayor cobertura en el territorio nacional y su implementación es viable financieramente; sin embargo, puede resultar confuso que la Inspección General implemente simultáneamente la mediación en el marco de los métodos alternativos para la resolución de conflictos y la mediación policial como un instrumento en el servicio de policía que contribuya a los objetivos del Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes.
- El escenario 1 es viable financieramente; sin embargo, resulta ser el escenario más débil para que la mediación policial surja como un instrumento diferencial incorporado al servicio de policía, para lograr resolver conflictos de convivencia y, en un sentido más amplio, restaurar los vínculos deteriorados de las partes involucradas.

La importancia de elegir el mejor escenario y que sea viable de implementar se traduce en resultados favorables, los cuales se evidencian en la experiencia piloto de mediación policial llevada a cabo en el Distrito Especial de Policía Soacha. Así, se constató que la mediación policial influyó en una disminución de la comisión de delitos relacionados con lesiones personales, homicidios y daño en bien ajeno. Adicionalmente, la percepción de la ciudadanía frente a la calidad

del servicio de policía fue significativamente superior, al llegar al 74 % de favorabilidad¹⁰.

Uno de los riesgos de no implementar acertadamente la mediación policial consiste en la pérdida de credibilidad en los acuerdos suscritos voluntariamente para resolver un conflicto, lo cual impactará negativamente en su cumplimiento, con lo cual el conflicto se puede escalar en intensidad y generar problemas de convivencia mayor, que incluso deriven en la comisión de delitos.

3.5 Modelo comprensivo de la competencia y habilidades para el ejercicio de la mediación policial

Los integrantes del Equipo Técnico para la Implementación de la Mediación Policial, en las sesiones realizadas con la Dirección de Talento Humano y la Dirección de Incorporación de la Policía Nacional, identificaron factores y elementos indispensables por tener en cuenta para el desarrollo y afianzamiento de la competencia de diálogo y, en particular, la competencia mediadora; las premisas asumidas fueron las siguientes:

- El ejercicio de la mediación se basa en la *competencia del diálogo*, y esta es transversal a la actividad de policía.
- La mediación policial asume el *enfoque transformativo* como parámetro de actuación, lo cual incide en los atributos, habilidades y condiciones para la implementación de la mediación policial, para que responda de forma coherente con sus postulados y principios de actuación.

Los aspectos analizados en la gráfica 14 ilustran el marco de la competencia mediadora basada

¹⁰ Sistematización del Programa Piloto en Mediación Policial en Colombia. Bogotá, D.C., Diciembre, 2015.

en el diálogo y el enfoque transformativo determinante en el tipo de habilidades requeridas por el mediador policial.

La conclusión obtenida por los integrantes del Equipo Técnico para la Implementación de la Mediación Policial, respecto a las habilidades necesarias en el mediador policial, asumiendo la resolución de conflictos como una competencia transversal a la actividad de la policía, consiste en que es necesario incorporar algunas características propias de la escuela transformativa de la mediación, en lo relacionado con:

- El cambio, pues no solo se puede dar en las situaciones que contribuyeron a la aparición del conflicto; sino, también, que aportaron a la movilización de las personas que participan en el encuentro de la mediación policial.
- El conflicto es asumido como una oportunidad de crecimiento, que es inherente a la dinámica social y, por lo tanto, se requiere su transformación. El principio que subyace es: *lo que importa no solo es estar mejor, sino ser mejor.*
- Lo relevante es la modificación de la relación entre los intervinientes de un conflicto; así, se pueden alterar las creencias y dinámicas emocionales que mantienen o que suscitan la conflictividad.

3.5.1 Acerca de los atributos deseables en el mediador policial

En coherencia con el enfoque transformativo adoptado, *los atributos* son entendidos como *el conjunto de roles indispensables* por desempeñar por el tercero con autoridad policial, dada la naturaleza, función y responsabilidades que debe asu-

mir durante el encuentro de mediación policial. (Tabla 22)

3.5.2 Cinco habilidades indispensables en el mediador policial

El repertorio de destrezas y habilidades requeridas para un óptimo desempeño del mediador policial ha de estar en conexión con los valores y principios del servicio y la actividad de policía. Como se mencionó en el capítulo 1 (Fundamentos institucionales), la mediación es inherente a las virtudes personales (prudencia, respeto, autoconocimiento...) y la ética policial (gráfica 15).

La mediación policial es una actividad que propicia una mejor convivencia y facilita la solución pacífica de los conflictos, controversias y tensiones sociales, su ejecución hace necesario desarrollar y entrenar en el policía mediador algunas habilidades, como:

3.5.2.1 Comunicación estratégica

El mediador policial debe desarrollar y adoptar criterios que intervienen en el proceso comunicativo; en consecuencia, debe saber observar y escuchar con rigor, en aras de lograr una comunicación eficaz, para obtener un resultado satisfactorio, caracterizado por la asertividad y la 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 (evitar agresiones, calmar los ánimos...). El tercero o

Gráfica 14

Aspectos asociados con la capacidad individual para realizar la mediación policial



Fuente: Elaboración propia

mediador con autoridad policial debe desarrollar los siguientes aspectos:

- **Escucha activa:** se trata de un elemento indispensable en la comunicación eficiente, y se refiere a la habilidad de atender lo expresado por los ciudadanos, en particular los sentimientos, ideas o pensamientos, lo que favorece un ambiente de empatía y respeto por las diferencias que se acentúan durante el encuentro de la mediación policial. Hay que facilitar que las personas expresen lo que sienten, apaciguar las tensiones y permitir que cada parte en conflicto se desahogue y se sienta mejor al ser escuchada.
- **Comunicación no verbal:** se encuentra asociada con la capacidad que debe tener el mediador policial de leer el lenguaje corporal, expresiones faciales, gestos, guiños,

Tabla 22

Atributos deseables del mediador policial

<p>Postura de imparcialidad</p>	<p>El mediador policial asume 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 balanceo de posiciones, de tal forma que se consiga un entorno de confianza y respeto.</p>
<p>Postura de neutralidad</p>	<p>El mediador policial evitará que sus creencias y valores personales influyan en las decisiones y opciones de arreglo que se abordan durante el encuentro; se recuerda que los ciudadanos son los protagonistas del encuentro, y son ellos quienes construyen las opciones de salida para la terminación del conflicto.</p>
<p>Postura de estrategia</p>	<p>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 de terceros. En este sentido, se procurará usar el enfoque transformativo, con el fin de apoyar el mejoramiento de la relación entre las partes.</p>
<p>Postura de facilitación</p>	<p>El mediador policial, en el rol de moderador del encuentro de mediación, apoyará que el intercambio de los argumentos, la percepción del conflicto y la exploración de las opciones se realicen en un ambiente propiciado por la autoridad policial, que hace “fácil lo difícil” para construir un acuerdo sobre un gana-gana.</p>

Fuente: Elaboración propia

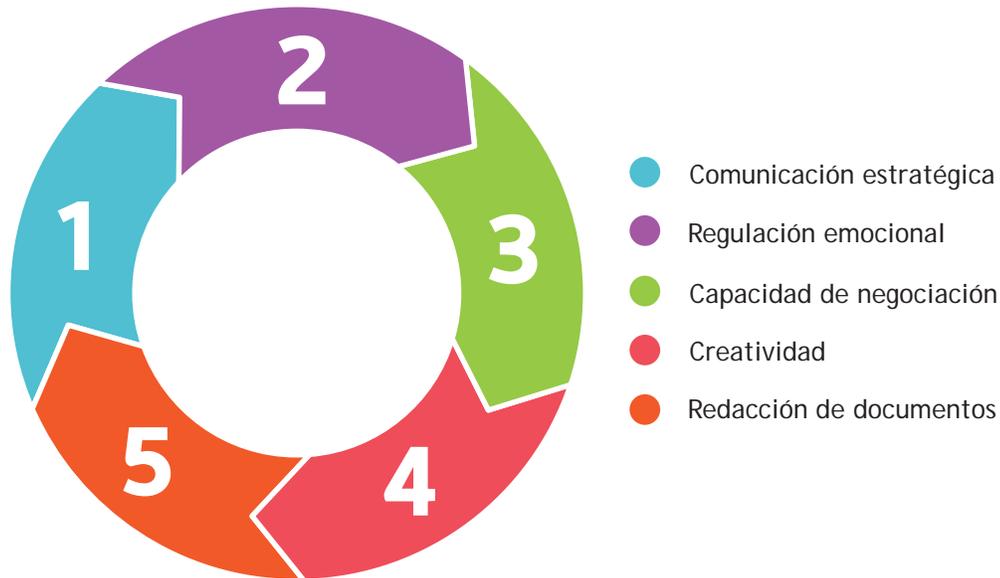
ademanos, distancia interpersonal y posturas corporales, entre otros signos, con el fin de interpretar y comprender otros aspectos relacionados con el conflicto, así como las actitudes de los ciudadanos frente a este. El cuerpo habla, indica sentimientos, emociones y puede dejar entrever intenciones.

- **Comunicación verbal:** es esperable que el mediador policial posea capacidades de comunicación fluida, con el fin de emitir mensajes claros, sencillos y de resignificación del conflicto. Así mismo, apropiación

de técnicas como la tipología diversa de preguntas, los referentes sensoriales, la conversación estratégica. La comunicación verbal en la mediación es una herramienta fundamental, porque implica: a. la forma en que se aborda o concibe la causa del conflicto (de qué se habla y qué palabras se utilizan); b. el modo o los modos en que el mediador reutiliza o resignifica las expresiones verbales de las partes en controversia; c. las afirmaciones equilibradas conducentes a posibles acuerdos entre las partes que estén involucradas.

Gráfica 15

Habilidades requeridas para el ejercicio de la mediación policial



Fuente: Elaboración propia

3.5.2.2 Regulación y autorregulación emocional

La regulación y autorregulación emocional es una actividad esencial para el éxito del ejercicio de la mediación. La persona que implementa la mediación debe tener buen conocimiento de sus propias características emocionales, de su temperamento, y poseer autocontrol. La intervención mediadora es en realidad una intervención sobre un momento de alteración emocional en la vida de las personas. De ahí que la persona mediadora deba ejercer autorregulación de sus propias emociones y, de esa manera, en la medida de lo posible, regular las expresiones emocionales negativas (rabia, agresión física, insultos...) de las partes en conflicto.

Por su parte, la regulación se refiere al conjunto de capacidades que invitan al uso positivo de las

emociones propias del mediador policial y a una lectura sistémica de las emociones de los ciudadanos participantes en el encuentro de mediación, y que apoyarán muy seguramente una resolución pacífica del conflicto sobre la base del respeto, la comunicación abierta y el reconocimiento de dolores y afectaciones emocionales.

Se deben aplicar, entonces, los siguientes criterios de inteligencia emocional para facilitar la regulación y autorregulación emocional:

- Reconocimiento del propio mediador policial, de sus propias condiciones emocionales y de cómo ellas pueden influir en el proceso mediador.
- Reconocimiento, por parte del mediador policial, de la emoción de los ciudadanos durante el encuentro de la mediación.

- Autocontrol de las emociones del mediador en su intensidad y expresión, para preservar su imparcialidad y neutralidad.
- Control por parte del mediador de las emociones de los ciudadanos que asisten a la mediación policial, con el fin de comprender la dimensión del conflicto y limitar su expresión cuando las condiciones emocionales puedan atender contra la integridad de las personas involucradas en la mediación policial.
- Descubrir cuáles son los intereses de cada una de las partes, en sus fortalezas y debilidades, para buscar la comprensión recíproca de estas al respecto.
- Equilibrar las relaciones de poder, al otorgar el liderazgo a las dos partes en controversia.
- Ayudar a las partes a buscar soluciones equitativas para resolver el desacuerdo, de forma tal que favorezca el mejoramiento de su relación y anticipe un incremento en los grados de convivencia.

3.5.2.3 Capacidad de negociación

En términos generales, se considera que la pérdida de capacidad de negociación es una de las tareas que el mediador entra a suplir ante un conflicto. En esta perspectiva, la mediación es una extensión y elaboración de un proceso de negociación, por lo que se entiende que una buena mediación logra una buena negociación entre las partes (Moore, Acland), sin que sea solamente a ello. Esto significa que en algunas situaciones puede que no aplique la negociación en sentido estricto; es decir, que se llegue a un intercambio de bienes, servicios, pactos o favores. No se puede reducir todo intercambio interpersonal a la negociación (Boqué T., 2003).

Con el fin de construir opciones de solución frente al conflicto o controversia y así prevenir su escalamiento, el mediador policial tendrá en cuenta:

- Identificar si aplica un proceso de negociación en el que las partes podrían estar dispuestas a establecer pérdidas y ganancias o intercambios relativamente equilibrados.
- En caso que aplique la negociación, no perder de vista que el trabajo cooperativo entre las partes puede facilitar la conformación de acuerdos, en el que ellas perciban un gana-gana.

- Estar en la capacidad de descubrir y seleccionar modelos de estrategia, con el fin de diseñar ideas en la construcción del acuerdo, en función de los intereses y necesidades de los participantes.
- Facilitar que las partes en controversia entiendan que cada una de ellas puede ganar, pero a la vez tiene que perder algo o ceder en alguna proporción.

3.5.2.4 Creatividad para formular y establecer acuerdos

La creatividad en el proceso de mediación es la habilidad de identificar los beneficios que cada una de las partes puede obtener ante una controversia o conflicto. No obstante, un criterio de éxito en un proceso de mediación es lograr acuerdos entre las partes, de manera voluntaria y con consentimiento, a diferencia de una decisión que imponga un juez. En otras palabras, la creatividad para formular y establecer acuerdos depende de esa capacidad del mediador policial de facilitar la participación activa de las partes en conflicto para darle legitimidad a los resultados obtenidos.

Según lo anterior, el mediador policial debe tener en cuenta los siguientes criterios para avanzar

en un proceso de mediación creativo tendiente a establecer acuerdos:

- Orientar la creatividad hacia la solución de problemas, en que el logro de un acuerdo es importante.
- Entender que establecer acuerdos es tan solo una parte para solucionar el conflicto y que lo más importante es su transformación favorable a la convivencia.
- Comprender que la creatividad se da en el proceso de comunicación con base en el lenguaje utilizado, la riqueza de aprovechar los puntos de vista de las partes en conflicto y al resaltar el valor de cada una de ellas.
- Se espera que el mediador policial esté dotado de capacidades basadas en la innovación de opciones, a favor de la convivencia de las partes asistentes a la mediación.
- En tal sentido, se deben procurar habilidades de pensamiento divergente, con el fin de movilizar los ánimos y potencialidades de los ciudadanos a favor del acuerdo y del mejoramiento de su relación.

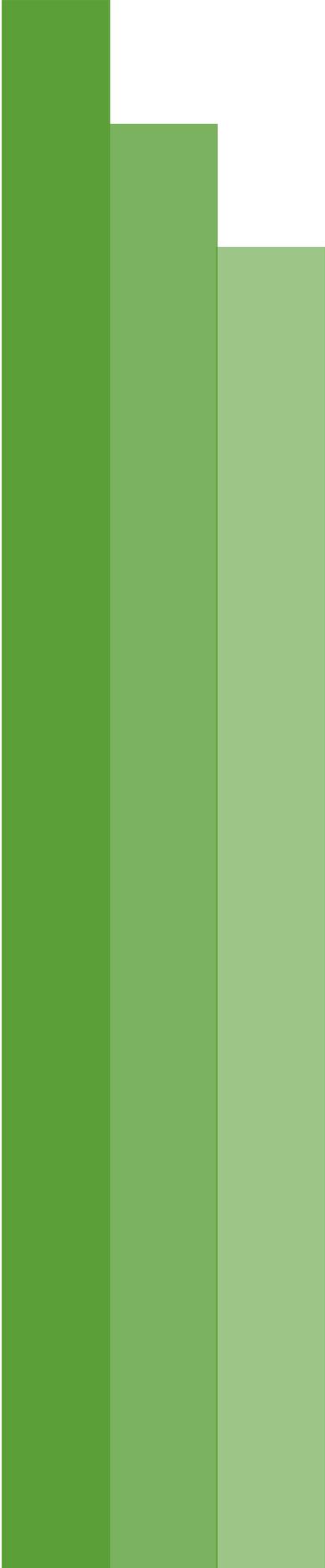
3.5.2.5 Capacidad narrativa

La mediación también se entiende como un proceso de comunicación. La aparición de un conflicto o controversia es muchas veces la manifestación de una deficiencia de comunicación entre las partes. Por esta razón, una de las principales herramientas del mediador policial debe ser su capacidad de comunicación por medio de su capacidad narrativa. Esta capacidad se refiere no solamente al manejo verbal y escrito de la comunicación, sino que alude especialmente a la habilidad para descubrir los relatos de los hechos en cuestión hacia diferentes interpretaciones. De alguna

manera, implica facilitar que cada una de las partes narre lo sucedido desde su punto de vista.

En este sentido, el mediador policial puede tener en cuenta los siguientes criterios para forjar su capacidad narrativa:

- Entrenarse sobre destrezas específicas, entre ellas: a. narrar o describir hechos tal como suceden, b. redactar actas o documentos que contribuyan a la memoria y al registro escrito de acuerdos logrados (acuerdo de la mediación policial); c. plasmar de forma clara y concreta el acuerdo construido de manera conjunta con las partes; para ello debe tener en cuenta los siguientes criterios:
 - Combinar correctamente las palabras en forma escrita, con el fin de establecer un acuerdo cuyo contenido plasme los propósitos del compromiso establecido por los ciudadanos.
 - Tener capacidad para organizar las ideas y para que la información documentada conserve claridad en los términos y disposiciones de las partes que se encuentran involucradas en el conflicto.
 - Contar con una escritura con altos estándares de ortografía, así como un registro de la cronología y secuencia de los hechos que suscitaron la mediación policial.
- Facilitar que las partes comprendan que un hecho puede tener múltiples interpretaciones, y que esa diversidad es la que puede generar conflictos, malentendidos y tensiones.
- Comunicar a las partes que cada una de ellas narra los hechos según circunstancias válidas para sí, y que se trata en cambio de respetar la versión de cada uno, al identificar las ideas o puntos que más se aproximen entre sí.



CAPÍTULO 4.

ALCANCE, PROCEDIMIENTO E IMPLICACIONES DE LA MEDIACIÓN POLICIAL

En este capítulo se describen los conflictos de convivencia, las condiciones y el procedimiento para que la patrulla de vigilancia realice la mediación policial en la atención de casos de policía (procedimiento in situ). Así mismo, se describe el procedimiento que debe ser realizado en la estación de Policía, la cual tiene por objetivo atender casos de alta complejidad relacionados con conflictos de convivencia que sean susceptibles de la mediación policial.

4.1 Asuntos que puede atender la mediación policial

De acuerdo con el ordenamiento jurídico existente y con base en la teoría de Hans Kelsen sobre la jerarquía de las leyes, el funcionario de policía ha de identificar qué genera su presencia en el sitio, una vez aborde el motivo de policía. A partir de allí, realizará la ponderación del caso y determinará cuál es el camino sobre el que debe orientar su procedimiento.

En este sentido, los tres caminos que debe analizar son: mediación policial en aquellos conflictos de convivencia que sean susceptibles de esta o si la conducta está enmarcada dentro de los numerales del artículo 27 de la Ley 1801 de 2016, Código Nacional de Policía y Convivencia; la imposición de medida correctiva, si es una conducta descrita en la misma ley y tipificada como comportamiento contrario a la convivencia, y cuya resolución sea la aplicación de la medida correctiva o, en su defecto, la judicialización de la conducta; en este último caso, si se encuentra referida en el Código Penal colombiano o está en las conductas descritas en la Ley 1826 de 2017 que modifica la Ley 906 de 2004.

Se recuerda, entonces, que la mediación policial establece diferentes estrategias para lograr la solución pacífica del conflicto, al promover proximidad y generar concientización y valores

culturales proyectados hacia la paz. Por ello, el abordaje realizado por el funcionario policial a casos de policía en los que se puede mediar busca reducir el conflicto y evitar las vías de hecho entre las partes en disputa; situaciones que, si no se intervinieran, podrían incluso configurar un delito, como las lesiones personales y el homicidio (tabla 23; gráfica 16).

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.
- Determinar si el conflicto ha generado un comportamiento contrario a la convivencia.
- Tomar decisiones sobre la viabilidad de la mediación policial.

Se debe realizar la mediación policial en la atención de casos de policía en los cuales los conflictos, aunque de diferente naturaleza, se manifiesten en comportamientos enmarcados en el artículo 27 del Código Nacional de Policía y Convivencia, como son:

- 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.

Para ejemplificarlo, se tomaron los casos más frecuentes atendidos en la prueba piloto para la

Tabla 23

Comportamientos contrarios a la convivencia susceptibles de la mediación policial. Art. 27 de la Ley 1801 de 2016

No.	Comportamientos contrarios a la convivencia	Medidas correctivas
1	Reñir, incitar o incurrir en confrontaciones violentas que puedan derivar en agresiones físicas.	Multa general tipo 2.
2	Lanzar objetos que puedan causar daño o sustancias peligrosas a personas.	Amonestación; participación en programa comunitario o actividad pedagógica de convivencia.
3	Agredir físicamente a personas por cualquier medio.	Multa general tipo 3.
4	Amenazar con causar un daño físico a personas por cualquier medio.	Participación en programa comunitario o actividad pedagógica de convivencia; multa general tipo 2.
5	No retirar o reparar, en los inmuebles, los elementos que ofrezcan riesgo a la vida e integridad.	Construcción, cerramiento, reparación; o mantenimiento de inmuebles; remoción de bienes; reparación de daños materiales de muebles; destrucción de bien.

Fuente: Elaboración propia

implementación de la mediación policial, realizada en el Distrito Especial de Policía de Soacha y la Estación de Policía de Chapinero, en la ciudad de Bogotá, y se clasificaron por temáticas de conflicto; no obstante, existirán otras tipologías de conflicto influenciadas por el contexto cultural y social, así como motivaciones y características inherentes a la personalidad de cada individuo, con la connotación de manifestarse en los comportamientos mencionados anteriormente (tabla 24).

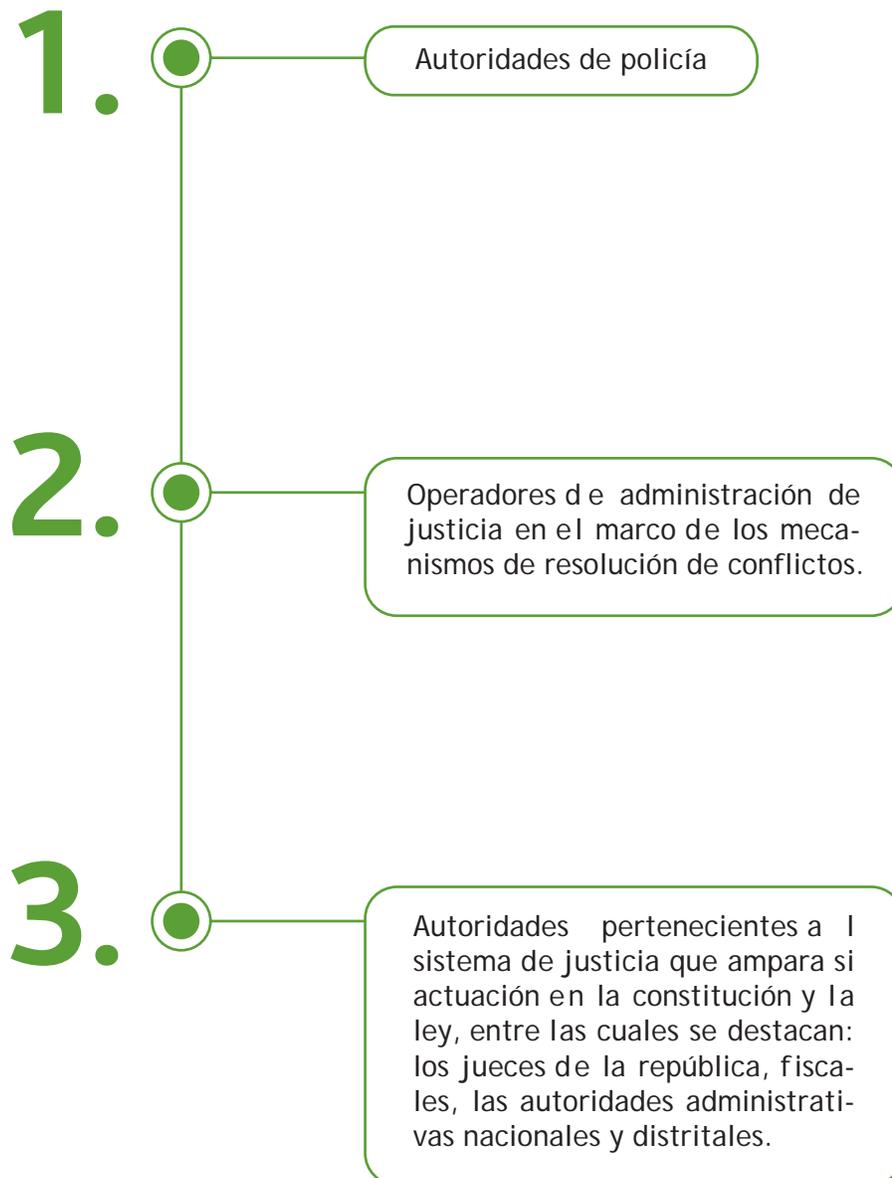
En relación con el conflicto asociado con las lesiones como consecuencia de una riña o amenazas

de carácter verbal, se ponderará si es viable o no la aplicación de la mediación policial, para lo cual se sugiere utilizar la escala de intensidad del conflicto, como se expresa en la gráfica 17.

Se recomienda, entonces, que la mediación policial se aplique en los primeros grados de escalamiento del conflicto, dada la posibilidad que tiene la autoridad de policía de abordar de manera favorable la relación entre los disputantes, de contener el conflicto y de construir opciones de salida para su terminación; adicional a lo anterior los implicados pueden tener

Gráfica 16

Autoridades vinculadas con el tratamiento de los conflictos



Fuente: Elaboración propia

Tabla 24

Algunos asuntos que atiende la mediación policial

Ámbito de convivencia	Atributos del conflicto	Clasificación temática del conflicto
Familiar	Aquella conducta o actividad generada por uno o varios miembros de un núcleo familiar no concreto, el cual pone en riesgo la vida o integridad entre los que la componen, lo que conduce a una inadecuada convivencia; siempre y cuando no se trate de violencia intrafamiliar.	<p>Relaciones deterioradas entre miembros de la familia a causa de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Irrupción de padres en la relación de pareja del hijo/a. • Actitudes beligerantes entre primos, tíos, suegras, nueras, hermanos, etc. • Celos de uno o ambos integrantes de una relación de pareja. • Relaciones de pareja con episodio de infidelidad.
Social	Es una manifestación de intereses opuestos entre los ciudadanos que no comparten ninguna afinidad en común (vecinos o familia), la cual se manifiesta en forma de disputa.	<ul style="list-style-type: none"> • Información difundida de forma verbal, escrita o publicada en redes sociales que pongan en duda el buen nombre de las personas. • Desacuerdos por diferencias entre hinchas de equipos de fútbol. • Disputas por el uso del espacio público. • Ofensas originadas en la discriminación social y racial. • Intolerancia e instrumentalización de las vías de hecho.
Vecinal	Los conflictos vecinales suelen ser desavenencias de todo tipo de intolerancia que trascienden en el uso privado del espacio comunitario, por acciones que escalan al irrespeto entre vecinos.	<ul style="list-style-type: none"> • Pasos fuertes de las personas que afectan a su vecino, ruidos por ladridos de las mascotas, martillar o taladrar las paredes en horas nocturnas, sonidos o uso de cualquier otro tipo de medio que afecten la tranquilidad de sus vecinos. • Acciones percibidas como violatorias del derecho a la intimidad y dignidad.

		<ul style="list-style-type: none"> • Olor a cigarrillo, malos olores provenientes de la cocina, residuos orgánicos en descomposición, humo generado en quemas al aire libre. • Basuras depositadas en la vía pública (en los días de recolección de los camiones de aseo) en horarios que dan margen de tiempo para que sean esparcidos por perros callejeros.
Escolar	<p>Son aquellos conflictos generados entre estudiantes, docentes y demás personal administrativo de planteles educativos (públicos o privados), en los cuales en ocasiones trascienden en escaladas en las sociedades y sus núcleos familiares.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bullying (presencial y redes sociales) por divulgación de la vida personal de los jóvenes, por críticas a su contextura física o personalidad. • Discriminación a personas en razón a su género, orientación sexual, raza, ideología, cultura, entre otros. • Discusión verbal (con uso de palabras soeces, improprios) entre estudiantes. • Conflictos entre personal administrativo de los planteles educativos.

Fuente: Elaboración propia

*En el anexo 1 se documentaron cinco casos exitosos de mediación policial, con el fin de ilustrar al lector sobre cómo se resolvieron conflictos de convivencia a través del uso de este medio de policía.

una mayor disponibilidad al diálogo y lograr un acuerdo mútuo que no les afecte su relación de ninguna manera.

Ahora bien, es necesario señalar que la experiencia piloto desarrollada por la Policía Nacional en conjunto con la Cámara de Comercio de Bogotá mostró la importancia de adelantar encuentros de mediación policial con familiares o vecinos de personas que han cometido delitos, especialmente el de lesiones personales; pues al adelantarse encuentros de mediación se reventaban o evitaban retaliaciones entre las familias de los miembros vinculados con el cometimiento de lesiones personales. Así, aún más, se justifica este medio de policía por la labor preventiva que persigue la actuación de la Policía Nacional.

4.2 Procedimiento de mediación policial *in situ*

En términos generales, un integrante de la patrulla de vigilancia debe tener en cuenta los siguientes aspectos al momento de realizar una mediación policial:

- De ser factible la mediación policial, la acción del funcionario policial tiene como propósito contener y disminuir el conflicto, además de facilitar que las partes involucradas generen acuerdos voluntarios.
- En caso de ser necesario, la patrulla de cuadrante puede apoyarse en el CAI móvil

dispuesto para tal fin, con el propósito de que se presente en el lugar del conflicto y brinde mejores condiciones para el encuentro de mediación, para facilitar así condiciones de comodidad a las partes en conflicto, disponibilidad de un funcionario para dedicar un mayor tiempo en los casos que por su complejidad lo requieran, de modo que la mediación policial logre el objetivo de la resolución del conflicto.

- En caso de presencia de menores, el mediador policial debe solicitar la presencia física de padres, tutores o docentes.

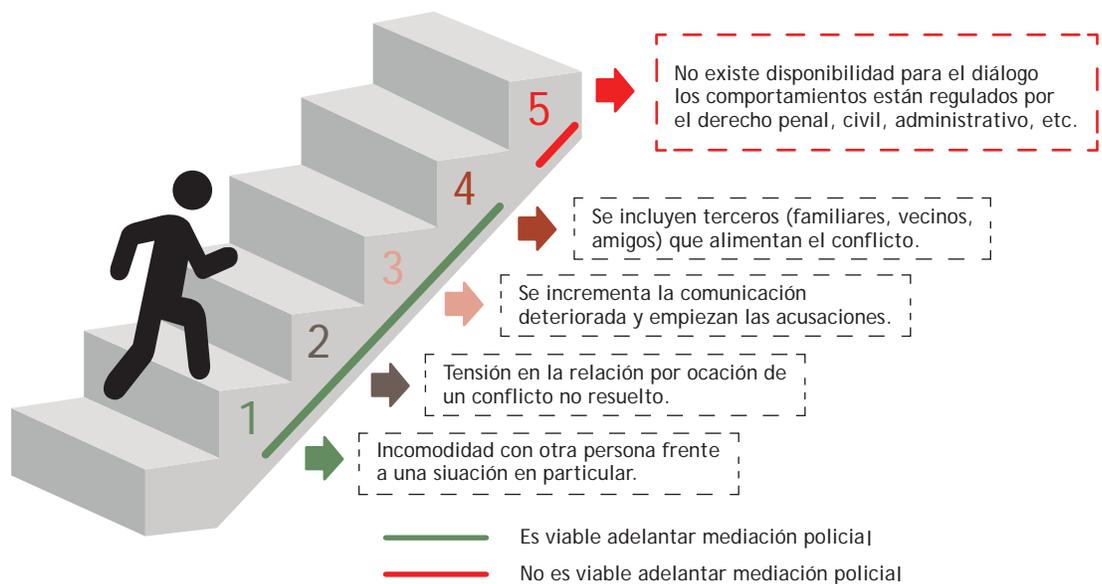
El integrante de patrulla de vigilancia, en concordancia con el *trámite del proceso verbal inmediato* descrito en el artículo 222 del Código Nacional de Policía y Convivencia (CNPC), orientará su actuación con base en el *procedimiento de mediación policial in situ*, como se muestra en la gráfica 18.

Procedimiento:

1. Conocer el caso de policía. Se conoce sobre la comisión de un comportamiento contrario a la convivencia o que pone en riesgo la vida e integridad de las personas en labores de patrullaje, por medio de un reporte de la central de radio, comunicación vía telefónica, abordaje por parte del ciudadano afectado o por un tercero, etc., ante lo cual el integrante de patrulla de vigilancia deberá:
 - a. Usar elementos del sistema táctico básico policial en lo referente a:
 - Adoptar posiciones tácticas para garantizar la seguridad propia y de los demás.
 - Analizar el grado de cooperación del ciudadano y ponderar la situación.
 - Emplear frases para una acertada comunicación con el ciudadano.

Gráfica 17

Escala de intensidad del conflicto



- Utilizar la habilidad comunicacional para evitar ser parte del conflicto.
 - b. Realizar una evaluación del motivo de policía, con el fin de determinar si es factible utilizar la mediación policial para solucionar el conflicto. En el caso de no ser susceptible de mediación policial, utilizará otro medio de policía, e impondrá o señalará medida correctiva.
 - c. Emplear la mediación policial si los comportamientos contrarios a la convivencia corresponden a los descritos en el artículo 27, Ley 1801 de 2016 (exceptuando los numerales 6 y 7).
 - d. Usar la mediación policial si identifica temáticas de conflictos susceptibles de ser mediados en los ámbitos social, familiar, vecinal, escolar, u otros ámbitos que sean susceptibles de mediación policial.
2. Abordaje inicial. Abordará al (los) ciudadano (s) donde ocurran los hechos, si ello fuera posible, o en aquel lugar donde lo encuentre. Utilizará los principios de necesidad, proporcionalidad, razonabilidad, y considerará aspectos de modo tiempo y lugar para la toma de decisiones. Inicia su actuación así:
- a. Aplicar el *SEA policía* (saludar, escuchar, actuar).
 - b. Utilizar el medio de policía de registro a persona, con el fin de identificar si la persona porta armas, municiones, explosivos, elementos cortantes, punzantes, contundentes, o sus combinaciones, que amenacen o causen riesgo a la convivencia (art. 159 numeral 2 del CNPC).
 - c. Informar que la acción configura un comportamiento contrario a la convivencia.
 - d. Solicitar un documento de identificación a los involucrados en el conflicto y verificar antecedentes por medio de la central de radio.
 - e. Utilizar técnicas de comunicación verbal y no verbal, dirigidas hacia los implicados en el conflicto; con ello se busca que autorregulen su estado emocional, en especial cuando estén con estados anímicos exacerbados.
 - f. Buscar un lugar adecuado y exponer la finalidad de la mediación policial; les hará saber que actuará como un tercero neutral e imparcial para facilitar que ellos de forma voluntaria generen acuerdos, con el fin de evitar el escalamiento del conflicto, resolverlo y reestablecer los vínculos de convivencia en lo posible.
 - g. Escucha al (los) presunto (s) infractor (es); si existen pruebas a su favor, deben ser valoradas por el funcionario policial al momento de la toma de decisiones.
 - h. Establecer si hay voluntad de las partes confrontadas para realizar la mediación policial; en caso de no haberla, se impondrá o señalará la medida correctiva en la orden de comparendo.
3. Desarrollo de la sesión de mediación policial. Ante la receptividad de los implicados en el conflicto en llegar a un acuerdo, el integrante de patrulla de vigilancia deberá:
- a. Informar a las partes que el objetivo de la mediación policial es prevenir el escalamiento del conflicto, generar alternativas de solución y reestablecer la sana convivencia.

Gráfica 18

Procedimiento de mediación policial in situ



- Establecer reglas para poder dar inicio al encuentro de mediación policial: respeto mutuo (sin sarcasmos, agresiones verbales o términos despectivos), respeto del uso de la palabra, guardar una distancia prudente entre ellos (se busca evitar el contacto físico).
- Solicitar a las partes que se presenten mutuamente; si es posible, que manifiesten características como sus edades, escolaridades, profesiones, círculos familiares, y demás cosas que consideren pertinentes.
- Escuchar las partes una a una, estar pendiente de la comunicación no verbal (fijarse en la reacción de los implicados, según lo que exprese el otro).
- Identificar los intereses de las partes, los factores que realmente detonan el conflicto y los desacuerdos.
- Identificar el centro del conflicto, motivar a las partes para que generen soluciones y decidan formular un acuerdo (lo ideal es que ambas partes sean beneficiadas).

- g. Informar a los implicados en el conflicto que se realizarán visitas de seguimiento para verificar el cumplimiento de los acuerdos (cuando aplique).
- h. Si hay voluntad de las partes, pero por tiempo, modo y/o lugar no se puede realizar el encuentro de mediación policial, la patrulla policial se apoyará en el CAI móvil dispuesto para tal fin.
- i. Como última instancia, si el conflicto reviste alta complejidad, se remitirá el caso a la estación de Policía, para que en la dependencia destinada para tal fin se realice la mediación policial; en este caso se podrá citar a las contrapartes para que asistan a la estación. También se podrá utilizar el medio de policía material traslado para procedimiento policivo, art. 157 de la Ley 1801 de 2016. La mediación policial será realizada por el funcionario designado en la estación.

Nota: dado que la mediación policial, convoca a las partes para que de forma voluntaria logren acuerdos, no se utilizará el medio de policía material uso de la fuerza.

- 4. Documentar la actuación. De acuerdo con el resultado de la mediación policial, la patrulla policial deberá:
 - a. Consignar en el formato estipulado y diligenciar en el Registro Nacional de Medidas Correctivas el uso de la mediación policial y los acuerdos voluntarios suscritos entre las partes.
 - b. De no ser posible la suscripción de acuerdos, impondrá o señalará la medida correctiva por medio de la orden de comparendo (art. 222 numeral 4 de la Ley 1801 de 2016),

y se registrará en el Registro Nacional de Medidas Correctivas.

Notas:

- Sin perjuicio de la aplicación de las medidas correctivas impuestas que sean competencia del personal uniformado de la Policía Nacional, este deberá informar a la autoridad de policía competente para la aplicación de las demás medidas correctivas que corresponda.
 - Si el funcionario de policía encuentra que la actuación de los implicados en el conflicto, además de implicar comportamientos contrarios a la convivencia posibles de la mediación policial, comprende otros comportamientos contrarios a la convivencia explícitos en la Ley 1801 de 2016, impondrá el comparendo y/o medida correctiva que corresponda.
5. Seguimiento. La patrulla policial realizará el seguimiento a los casos de mediación policial de su jurisdicción, al visitar a los participantes del encuentro de mediación policial (cuando aplique), para verificar que los acuerdos se estén cumpliendo y, si es necesario, reforzarlos e instar a su cumplimiento.

Nota:

De persistir el incumplimiento, el funcionario policial orientará al ciudadano a las instancias a las cuales puede acudir. El Código Nacional de Policía y Convivencia refiere lo siguiente*:

“Artículo 206. Atribuciones de los inspectores de policía rurales, urbanos y corregidores. Les corresponde la aplicación de las siguientes medidas:

1. Conciliar para la solución de conflictos de convivencia, cuando sea procedente.”

Lo anterior otorga al inspector de Policía discrecionalidad para iniciar o no un proceso de conciliación. Vale la pena precisar que los efectos jurídicos del acta de conciliación tienen la connotación de que los acuerdos allí plasmados hacen tránsito a cosa juzgada; es decir, ante su incumplimiento se podrá iniciar un proceso ejecutivo ante los jueces de la República, para hacer exigibles las obligaciones establecidas en el acta.

**Sin decir que sea la única instancia, puesto que existen otros operadores de la conciliación en equidad y en derecho.*

4.3 Procedimiento de mediación policial en estación de Policía

La mediación policial realizada en la estación de Policía surge ante solicitud propia del ciudadano, o excepcionalmente por remisión de la patrulla del cuadrante, dada la alta complejidad del conflicto de convivencia.

El encuentro de mediación policial que se lleve a cabo en la estación tiene la intención de proveer un espacio cómodo y tranquilo, que les permita a las partes en conflicto la confidencialidad de lo dialogado, facilitar que las partes no se distraigan con elementos externos o se atemoricen de expresar lo que piensan o sienten por la presencia e intervención de más personas.

Adicionalmente, y como elemento diferenciador, el funcionario de la estación de Policía contará con una formación o capacitación más específica, que le proporcione un mayor conocimiento y el desarrollo de unas habilidades específicas para realizar la mediación policial en casos de conflictividad con una alta complejidad.

El funcionario policial que realice la mediación policial en la estación orientará su actuación con base en el procedimiento de mediación policial en estación de Policía, así:

1. Establecer la competencia. Ante el requerimiento de un ciudadano para resolver un conflicto de convivencia, el funcionario policial estará en la obligación de orientar a dónde se debe dirigir, y, si es de su competencia, analizar si es susceptible realizar una mediación policial (gráfica 19).
2. Contextualizar y motivar. El funcionario ambienta el propósito del encuentro de mediación policial; a partir de su interlocución genera una primera impresión positiva, la cual es vital para generar confianza en los asistentes. Como mínimo deberá:
 - a. Presentarse ante las partes.
 - b. Explicar el objetivo de la mediación policial y dar a conocer que su conflicto de convivencia es posible de solucionar si generan acuerdos mutuos y los cumplen.
 - c. Manifestar a las partes la finalidad de la mediación policial; les hará saber que actuará como un tercero neutral e imparcial para facilitar que ellos de forma voluntaria generen acuerdos, con el fin de evitar el aumento del conflicto, resolverlo y reestablecer las relaciones si es posible.
 - d. Destacar el papel protagonista que les atañe para lograr resolver el conflicto y conseguir una mediación policial exitosa.
 - e. Dar a conocer los beneficios de cumplir los acuerdos suscritos y las implicaciones de no cumplirlos.

Gráfica 19

Procedimiento de mediación policial en estación de Policía



- f. Felicitarlos por buscar alternativas a la solución del conflicto de convivencia.

Nota:

si el ciudadano sobre el cual existe una queja ante la comisión de un comportamiento contrario a la convivencia es citado a comparecer en la estación de Policía y no lo hace, se realizará un seguimiento por parte de la estación, en coordinación con la

patrulla de vigilancia, para que esta acuda a constatar el comportamiento que afecta la convivencia, previo aviso del afectado, con el fin de que se le imponga o señale la medida correctiva al infractor (art. 222, numeral 4, de la Ley 1801 de 2016).

3. Definir pautas de comportamiento. El funcionario policial solicitará a las partes enfrentadas el respeto y cumplimiento de

reglas como las siguientes: respeto mutuo (sin sarcasmos, agresiones verbales, agresiones físicas o términos despectivos), respeto del uso de la palabra, escuchar, y todas las demás que sean necesarias para desarrollar el encuentro de mediación policial de manera organizada y consecuente con los objetivos que persigue

4. Conocer el problema. El mediador policial indaga a las partes y le pide a cada uno que explique su vivencia de la situación o su perspectiva sobre lo que ha sucedido. Acto seguido, el mediador policial hará un resumen o parafraseo de lo que ha explicado cada parte, tratando de reflejar los puntos más importantes y recogiendo los sentimientos, las emociones y las ideas básicas. (Parafrasear o reformular en positivo y, por supuesto, no usar alguna expresión que pueda resultar ofensiva).
5. Facilitar la comunicación. Las estrategias y técnicas utilizadas por el funcionario policial tendrán por objetivo obtener la máxima información posible, con el fin de que sea escuchada y entendida por ambas partes, respetando que cada una la interprete bajo su propia perspectiva y emoción. A partir de la explicación suministrada por cada actor del conflicto y de su respectiva reformulación, el mediador realizará preguntas, con la finalidad de descubrir los intereses y necesidades que realmente subyacen bajo las posiciones iniciales.

El mediador debe evitar que los implicados centren la conversación en torno al problema, y procurar que se enfoquen en las posibles soluciones.

6. Promover acuerdos preliminares. La estrategia que se debe seguir está enfocada en ordenar y jerarquizar la información obte-

nida; para ello es necesario confeccionar una agenda sobre la primera ordenación del conflicto, y plasmar los puntos sobre los que se lograron acuerdos y los que no.

7. Abordaje del núcleo del desacuerdo. Con el fin de buscar consenso en los asuntos aún no resueltos, pueden usarse diversas técnicas; una de ellas consiste en solicitar a los involucrados en el conflicto que piensen, imaginen y presenten sus propuestas de gestión y solución para cada tema en disputa no resuelto. El mediador policial les puede pedir que, aparte de las propuestas formuladas, piensen en otras propuestas, y en algunas que creen que les podrían gustar y ser aceptadas por la otra parte.
8. Suscripción del acuerdo. Una vez las partes se sientan seguras y beneficiadas con el acuerdo alcanzado, el mediador policial propone la redacción del documento final con los acuerdos conseguidos, ya sean totales o parciales, para que sean firmados por las partes y el mediador policial. Los acuerdos deben:
 - Ser explícitos, viables, consensuados, sin ambigüedades y que no se dilaten en el tiempo, más allá de lo estrictamente requerido.
 - Recoger fielmente las decisiones, compromisos y acuerdos de las personas.
9. Documentar la actuación. Redactar de forma clara y comprensible los acuerdos; se recomienda usar las palabras utilizadas por quienes construyeron el acuerdo, lo cual también contribuye a que lo sientan como propio. El funcionario policial deberá:
 - a. Consignar en el formato estipulado (anexos 2 y 3) y en el Registro Nacional de Medidas Correctivas, los acuerdos voluntarios suscritos entre las partes.

Nota:

de no ser posible la suscripción de acuerdos, se realizará un seguimiento por parte de la estación en coordinación con la patrulla de vigilancia, para que ante un posterior llamado del afectado por la comisión de la misma conducta de la contraparte acuda la patrulla de vigilancia, y al constatar el comportamiento que afecta la convivencia, imponga o señale medida correctiva al infractor (art. 222, numeral 4, de la Ley 1801 de 2016).

10. Seguimiento. La oficina de mediación policial realizará llamadas telefónicas con el fin de verificar el cumplimiento de los acuerdos y (anexo 4), en el caso de que no se estén cumpliendo, se realizará una verificación por medio de las patrullas de vigilancia, así:
 - Visita a los actores que decidieron resolver sus conflictos con la mediación policial.
 - Verificación del cumplimiento de los acuerdos suscritos y, si es necesario, refuerzo; es decir, instar al (los) ciudadano (s) a que lo (s) cumpla (n).

Si persiste el incumplimiento, el mediador de la estación de Policía informará por escrito al ciudadano las acciones llevadas a cabo para instar a la contraparte al cumplimiento de lo pactado, e informará otras instancias a las que puede acudir

4.4 Formatos asociados con el procedimiento de mediación policial en estación de Policía

Además de registrar en el software de Registro Nacional de Medidas Correctivas el uso de la mediación policial como medio de policía, se

generen o no acuerdos (sin que esto último implique imponer la medida correctiva), se propone el uso de los siguientes formatos al momento de realizar el procedimiento de mediación policial en estación de Policía.

4.4.1 Formato 1. Acuerdo voluntario (anexo 2)

- Suministra información de carácter personal frente a los hechos que suscitaron el conflicto, así como también algunos datos generales de ley.
- Contiene los acuerdos y compromisos adquiridos por las personas que decidieron resolver el conflicto con la mediación policial; firman las partes y, en constancia, el mediador policial.
- Se utiliza para documentar la inasistencia de la contraparte o cuando no haya sido posible generar algún compromiso o acuerdo entre los asistentes al encuentro de mediación policial.

4.4.2 Formato 2. Invitación (anexo 3)

Por medio de este documento se comunica a una persona el lugar, fecha y hora en que se adelantará una mediación policial en la estación de Policía, ante una queja que le ha sido interpuesta.

4.4.3 Formato 3. Seguimiento a mediaciones policiales (anexo 4)

Documento por medio del cual se deja constancia del seguimiento a las mediaciones policiales realizadas en la estación de Policía frente al cumplimiento de los acuerdos.

4.4.4 Formato 4 Encuesta de satisfacción (anexo 5)

Documento suministrado al ciudadano participante en un encuentro de mediación policial, con el fin de saber su opinión del procedimiento realizado.

4.5 Aplicación de la acción correctiva, recursos contra la medida e implicaciones

En este apartado se sintetizan las acciones por seguir cuando las personas deciden no participar en un proceso de mediación policial para resolver el conflicto que los enfrenta y por tanto, se les impone la medida correctiva. Así mismo, se presentan algunos beneficios por el acatamiento a la medida impuesta y se mencionan los recursos que proceden contra la misma, en caso de que el posible infractor desee que se le revise su caso, para que se le determine la no imposición de la medida correctiva o le sea ratificada.

Adicionalmente se realiza una descripción de las consecuencias por el incumplimiento de la medida correctiva, las cuales son de diferente índole y se van sumando cada vez más, si el infractor permite que el tiempo trascorra sin dar cumplimiento a la medida correctiva impuesta por la autoridad de policía.

4.5.1 Aplicación de la medida correctiva

- Si una vez realizado el trámite verbal inmediato, no fue posible lograr la mediación policial (con la observancia de que la mediación policial no aplica para todos los comportamientos señalados en el Código Nacional de Policía y Convivencia), el personal uniformado de la Policía Nacional

diligenciará la orden de comparendo, por medio de la cual señalará multa o impondrá la medida correctiva correspondiente, de acuerdo con lo indicado en el artículo 27 de la Ley 1801 de 2016, y la registrará en el Sistema Nacional de Medidas Correctivas.

- Sin perjuicio de la aplicación de las medidas correctivas impuestas, que sean competencia del personal uniformado de la Policía Nacional, este deberá informar a la autoridad de policía competente para la aplicación de las demás medidas correctivas a que hubiere lugar.
- Si el funcionario de policía encuentra que la actuación de los implicados en el conflicto, además de implicar comportamientos contrarios a la convivencia posibles de la mediación policial, comprende otros comportamientos contrarios a la convivencia explícitos en la Ley 1801 de 2016, impondrá la medida correctiva que corresponda.

4.5.2 Recursos contra la medida correctiva

Una vez se realice el trámite verbal inmediato y se resuelva imponer medida correctiva, procede el recurso de apelación. Si el ciudadano aplica este recurso, se concederá en efecto devolutivo y se remitirá dentro de las 24 horas siguientes a la imposición del comparendo al inspector de Policía, quien lo resolverá dentro de los tres días hábiles siguientes al recibo de la actuación.

En caso de que la orden de comparendo señale multa, se le informará al infractor que podrá presentarse y objetar dentro de los tres días hábiles siguientes, ante la autoridad competente, quien decretará o practicará las pruebas que solicite o las de oficio que se consideren pertinentes, encaminadas a absolver al infractor o a declararlo

responsable del comportamiento contrario a la convivencia.

Por su parte, la autoridad de policía competente registrará su actuación por medio del proceso único de Policía, cuya actuación se tramitará por medio del proceso verbal abreviado, para el caso de inspectores de policía, alcaldes y las autoridades especiales de policía.

Contra la decisión proferida por la autoridad de policía (en el proceso verbal abreviado) proceden los recursos de reposición, y, en subsidio, el de apelación ante el superior jerárquico, los cuales se solicitarán, concederán y sustentarán dentro de la misma audiencia. El recurso de reposición se resolverá inmediatamente, y de ser procedente el recurso de apelación, se interpondrá y concederá en el efecto devolutivo dentro de la audiencia y se remitirá al superior jerárquico dentro de los dos días siguientes, ante quien se sustentará dentro de los dos días siguientes al recibo del recurso. El recurso de apelación se resolverá dentro de los ocho días siguientes al recibo de la actuación (art. 223, numeral 4, CNPC).

4.5.3 Conmutación de multa y descuento

Si la persona acepta la comisión de los comportamientos descritos en el art. 27, numerales 1, 2 y 4, sin necesidad de otra actuación administrativa, entonces:

1. A cambio del pago de multa general tipo 2, el ciudadano, dentro de un plazo máximo de cinco días hábiles siguientes a la orden de comparendo, podrá participar voluntariamente en un programa comunitario o actividad pedagógica de convivencia y solicitar a la autoridad de policía que se conmute la multa.

2. El beneficio de descuento por pronto pago correspondiente al 50 % de la multa general tipo 2 se otorgará si cancela el 50 % dentro de los 5 días hábiles siguiente a la orden de comparendo.

4.5.4 Consecuencias por el no pago de la multa e inasistencia a actividad pedagógica/participación de programa comunitario

1. Si no cancela la multa durante el primer mes se generará el cobro de interés y será informada la existencia de la deuda al Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.
2. A partir del día 90 del no pago de la deuda se procederá al cobro coactivo.
3. De no registrar pago dentro de los seis meses, se presentará la imposibilidad de realizar trámites, así:
 - a. Obtener o renovar tenencia o porte de armas.
 - b. Ser nombrado o ascendido en cargo público.
 - c. Ingresar a las escuelas de formación de la fuerza pública.
 - d. Contratar o renovar contrato con entidad del Estado.
 - e. Obtener o renovar el registro mercantil.
4. El incumplimiento de la medida correctiva de participación en programa comunitario o actividad pedagógica de convivencia dará lugar a la imposición de multa general tipo 1.

4.6 Imprudencia de la mediación policial

No se realizará la mediación policial cuando el comportamiento contrario a la convivencia haya derivado en la comisión de un delito; estos serán puestos en conocimiento de la autoridad competente. Los comportamientos contrarios indicados en los primeros cuatro numerales del artículo 27 del Código Nacional de Convivencia y Policía son susceptibles, en el marco del derecho penal, de constituirse en delito cuando las implicaciones de los afectados corresponden a lo expuesto en la tabla 25.

Ante la comisión del delito, el funcionario de policía realizará el procedimiento con las formalidades requeridas por la ley y la Fiscalía General de la Nación. Así lo señala el parágrafo 2 del artículo 214 del Código Nacional de Policía y Convivencia, que cita: “Parágrafo 2°. Las autoridades de policía pondrán en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación todos los hechos

que constituyan conductas tipificadas en el Código Penal, sin perjuicio de las medidas correctivas a imponer de conformidad con lo dispuesto por el artículo 25 de este Código.”

El artículo 25 señala que es posible imponer la medida correctiva si se incurrió en un comportamiento contrario a la convivencia descrito en el Código Nacional de Policía y Convivencia, así la comisión de la conducta genere también implicaciones el derecho penal, administrativo, civil, etc.

Esto significa que si como consecuencia de un comportamiento contrario a la convivencia, como la riña, el lanzamiento de objetos o sustancias, agresión física o amenaza, se deriva la comisión de un delito, es posible imponer la medida correctiva que corresponda (multa, amonestación, participación en programa comunitario o actividad pedagógica de convivencia) y realizar el procedimiento de captura al agresor para dejarlo a disposición de la Fiscalía (cuando se tipifique la flagrancia), con las formalidades exigidas por la ley y el ente judicial.

Tabla 25

Asuntos que no se pueden atender a través de la mediación policial

Norma	Delito	Descripción
Ley 599 de 2000 Código Penal	Artículo 111. Lesiones. El que cause a otro daño en el cuerpo o en la salud incurrirá en las sanciones establecidas en los artículos siguientes de la ley que refieren a:	<ul style="list-style-type: none"> • Incapacidad para trabajar o enfermedad. • Deformidad. • Perturbación funcional. • Perturbación psíquica • Parto o aborto preterintencional. • Lesiones culposas.

Ley 599 de
2000 Código Penal

Artículo 116A. Lesiones con agentes químicos, ácido y/o sustancias similares. Adicionado por el art. 1 de la Ley 1773 de 2016.

Hace referencia al uso de cualquier tipo de agente químico, álcalis, sustancias similares o corrosivas que generen destrucción al entrar en contacto con el tejido humano.

Artículo 347. Amenazas. Modificado por el art. 36, Ley 1142 de 2007.

Se constituye cuando por cualquier medio apto para difundir el pensamiento atemorice o amenace a una persona, familia, comunidad o institución.

Artículo 359. Empleo o lanzamiento de sustancias u objetos peligrosos. (Modificado por el art. 16, Ley 1445 de 2011, modificado a su vez por el art. 10 de la Ley 1453 de 2011).

El que emplee, envíe, remita o lance contra persona, edificio o medio de locomoción, o en lugar público o abierto al público, sustancia, desecho o residuo peligroso, radiactivo o nuclear considerado como tal por tratados internacionales ratificados por Colombia o disposiciones vigentes.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 5. MEDICIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA MEDIACIÓN POLICIAL

La actividad de medición y seguimiento son necesarias para generar un monitoreo sobre los factores o variables de mayor relevancia. Los resultados de las mediciones ofrecerán información útil para la toma de decisiones hacia el logro de los objetivos de la mediación policial; disponer de señales tempranas que alerten sobre bajos resultados es esencial para adoptar medidas de mejora. Así mismo, las cifras obtenidas de las diferentes mediciones se constituirán en un insumo primordial para la evaluación de la mediación policial en sus diferentes componentes, para ello es útil identificar otros aspectos asociados que sean de relevancia y determinantes, como lo son, por ejemplo, los procesos de enseñanza, apropiación del conocimiento, incorporación de la mediación policial en la actividad de policía, características del talento humano relacionadas con la competencia y habilidades para efectuar la mediación policial.

Dada la importancia y la necesidad de medir y monitorear la mediación policial con el fin de identificar el alcance de los objetivos señalados en el capítulo 3, se presenta a continuación un esquema de medición desde dos ámbitos; se aclara que son diversas las posibilidades de medición según el enfoque y alcance de la evaluación que se realice.

Para el primer ámbito se propone la medición de la eficacia, eficiencia y efectividad asociadas con el ejercicio de la mediación policial; la eficacia busca determinar qué tanto de lo realizado se cumplió de acuerdo con lo planificado y si se alcanzaron los resultados; para este caso, se propone una medición del número de mediaciones realizadas por el personal uniformado de la policía. La eficiencia se calcula a partir de los resultados alcanzados y los recursos utilizados, para ello se propone un indicador que mide el tiempo promedio para efectuar una mediación policial. La efectividad es una medición a partir

de la cual se establece si se logró el objetivo que las partes en conflicto suscribieron voluntariamente, para lo cual se propone el indicador porcentaje de acuerdos voluntarios cumplidos en mediación policial.

Es posible pensar la medición policial en un sentido más amplio, que apunte al restablecimiento de los vínculos de convivencia de los involucrados en la disputa. Esta mediación va más allá del cumplimiento de los acuerdos, y requeriría instrumentos como entrevistas semiestructuradas o encuestas, los cuales no son desarrollados en este capítulo. No obstante, se propone una medición a partir de cinco preguntas, que deben ser incluidas en las encuestas que realiza la Policía Nacional; por ejemplo, en la “Encuesta del servicio - Policía Nacional de Colombia”, la cual tuvo una muestra representativa de la población para el 2016 de 11.930 personas, distribuidas en el territorio nacional.

El segundo ámbito propone un instrumento de evaluación para valorar aspectos asociados con el conocimiento, desempeño y otros aspectos del funcionario policial que interviene en procesos de mediación policial, en contraste con la opinión que el ciudadano otorga a los procesos de mediación policial que conoció o de los que hizo parte, esto permitirá identificar las fortalezas y debilidades en el ejercicio de la mediación policial y la capacidad mediadora del policía.

Para ello se plantea una metodología de medición mixta, tanto para el funcionario policial como para la comunidad, constituida por tres mediciones denominadas “impacto global”, “intervención específica” y “desempeño interno”. Vale la pena señalar que este instrumento fue utilizado para medir y evaluar los resultados de la experiencia piloto realizada en el Distrito Especial de Policía Soacha a finales del 2014 y durante el 2015.

5.1 Medición de eficacia, eficiencia y efectividad

Con el propósito de llevar a cabo un seguimiento a la gestión realizada a través de la mediación policial, y de acuerdo con lo explicado para el primer ámbito de medición, se sugieren los indicadores expuestos en las tablas 26, 27 y 28.

Aunque su formulación coincide con un indicador de eficacia, este indicador se interpreta como de efectividad, puesto que el cumplimiento de los acuerdos permite evidenciar si la mediación policial alcanzó su propósito fundamental, solucionar el conflicto de convivencia de forma tal que no se vuelva a presentar.

Tabla 26

Indicador de eficiencia

Nombre	Tiempo promedio para efectuar una mediación policial
Objetivo	Establecer el tiempo promedio para efectuar una mediación policial en la estación de policía.
Unidad de medida	Horas/caso.
Variabes	Tiempo. Casos de mediación policial.
Fórmula	$\frac{\text{Tiempo total invertido en la mediación policial}}{\text{Número de casos de mediación policial}}$
Cobertura	Nacional, departamental, municipal.
Periodicidad	Mensual.
Dependencia responsable	Dependencia de la estación de Policía en la que se realice la mediación policial. Dependencia designada por el comando de metropolitana o departamento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27

Indicador de eficacia

Nombre	Tiempo promedio para efectuar una mediación policial
Objetivo	Determinar cuántos casos de policía atendidos por los integrantes de la patrulla de vigilancia fueron resueltos a través de la mediación policial.
Unidad de medida	Número.
Variables	Mediaciones realizadas.
Fórmula	Sumatoria de número de mediaciones realizadas.
Cobertura	Nacional, departamental, municipal.
Periodicidad	Diaria.
Dependencia responsable	<p>Donde se administre el Registro Nacional de Comportamientos Contrarios a la Convivencia.</p> <p>Dependencia designada por el comando de metropolitana o departamento.</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 28

Indicador de efectividad

Nombre	Tiempo promedio para efectuar una mediación policial
Objetivo	Determinar la efectividad de la mediación policial llevada a cabo en la estación de policía.
Unidad de medida	Porcentaje.
Variables	Acuerdos voluntarios cumplidos. Acuerdos voluntarios suscritos.
Fórmula	$\frac{\text{Número de acuerdos voluntarios cumplidos} * 100 \%}{\text{Número de acuerdos voluntarios suscritos}}$
Cobertura	Nacional, departamental, municipal.
Periodicidad	Mensual.
Dependencia responsable	Dependencia de la estación de Policía en la que se realice la mediación policial. Dependencia designada por el comando de metropolitana o departamento.
Observaciones	La medición se puede realizar sobre una muestra de los acuerdos voluntarios realizados en la unidad policial.

Fuente: Elaboración propia

5.2 Medición de percepción ciudadana respecto a la mediación policial

La Policía Nacional realiza de forma semestral la “Encuesta del servicio - Policía Nacional de Colombia”, dirigida a una muestra representativa de la población de hombres y mujeres mayores de 18 años, que para la vigencia de 2016 incluyó a 11.930 personas de metropolitanas, departamentos, distritos especiales y municipios de interés especial.

La encuesta está dividida en dos secciones (datos demográficos y un índice de calidad del servicio) y cuatro módulos (seguridad, entorno, victimización y convivencia). Dada la existencia de este importante instrumento de medición, se proponen incluir las siguientes preguntas en el módulo de convivencia:

- ¿Ha escuchado usted acerca de la mediación policial?
Sí No
- ¿Le ha sido resuelto un conflicto de convivencia a través de la mediación policial?
Sí No
- ¿La mediación policial le permitió restablecer los vínculos de convivencia con la persona que tuvo el conflicto?
Sí No
- Considera usted que la mediación policial contribuye a mejorar las condiciones de convivencia en el país?
Sí No

5.3 Instrumento de medición y evaluación del impacto de la mediación policial

De acuerdo con lo explicado para el segundo ámbito de medición en la reseña introductoria de este capítulo, se presenta la metodología de medición y evaluación a partir de la aplicación del Instrumento de Evaluación del Desempeño y Percepción de la Mediación Policial. Está diseñado en dos perspectivas: la comunidad y el policía.

La perspectiva de comunidad a su vez está conformada por dos componentes. El primero, en relación con el impacto global percibido por el ciudadano frente a la mediación policial, este evalúa la interpretación subjetiva que tienen las personas sobre la institución, de forma que recrea condiciones de vinculación con la Policía Nacional y opera como unidad de evaluación y proyección de la relación institucional. El segundo, en relación con la intervención específica realizada por el mediador policial percibida por la comunidad, se evalúa sobre la intervención mediadora para identificar ámbitos de efectividad en el territorio y capacidad de respuesta social frente a las problemáticas específicas.

La perspectiva del policía tiene un solo componente, denominado desempeño interno, por medio del cual se mide y evalúa la capacidad de ejecución del personal respecto a la mediación policial (gráfica 20).

Cada componente se desagrega en tres ámbitos, que evalúan aspectos específicos, y, a su vez, cada ámbito está conformado por atributos (características o aspectos que desean ser evaluados), como se muestra en la tabla 29.

En el anexo 5, Cuestionario del instrumento de medición y evaluación del impacto de la media-

ción policial, se especifican las preguntas por medio de las cuales se recolecta la información de los componentes. Son preguntas cerradas, y las respuestas están categorizadas sin que se dé posibilidad de elegir más de una categoría de respuesta.

los criterios que lo componen; luego se grafican en un diagrama de radar. Este tipo de gráfico permite visualizar el estado actual de cada atributo. Los rangos porcentuales predefinidos en una escala de 0 a 100 % para generar un criterio de evaluación se exponen en las gráficas 21 y 22.

Los resultados obtenidos para cada ámbito se obtienen al computar los resultados evaluados en

Gráfica 20

Representación gráfica del instrumento de evaluación del impacto de la mediación policial

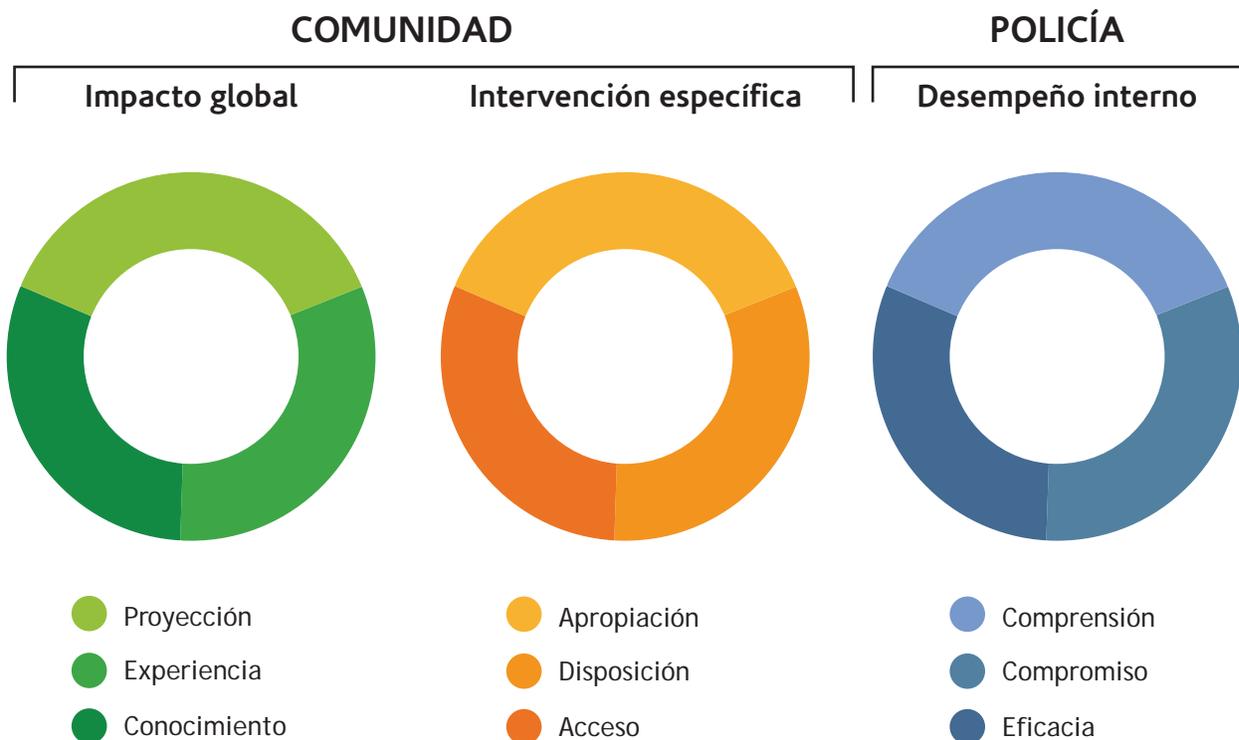


Tabla 29

Descripción del instrumento de evaluación del impacto de la mediación policial

P.*	Componente	Nivel	Atributo	PC	
COMUNIDAD	Impacto global	Proyección: Evalúa el grado de confiabilidad respecto a la institución, percepción de fortalezas y vulnerabilidades institucionales.	Confiabilidad	Posición afectiva de las personas respecto a credibilidad y ética institucional.	1
			Profesionalismo	Calidad técnica del personal de la Policía Nacional (PONAL) para hacer frente a las demandas actuales de la sociedad.	2
			Recursos	Fortalezas institucionales para responder a las demandas de su rol.	3
			Adaptación	Identificación de posibilidades de cambio de la PONAL para nuevos roles.	4
		Experiencia: Evalúa la dimensión afectiva (actitudinal) de la relación con la institución, basado en la experiencia de relación, servicio y calidad de atención.	Relacionamiento	Calidad del trato institucional frente a las necesidades de las personas.	5
			Satisfacción	Efectividad de la PONAL en sus intervenciones sobre diversos acontecimientos.	6
			Accesibilidad	Cobertura y capacidad de respuesta de la PONAL.	7

Intervención específica	Conocimiento: Evalúa las percepciones asociadas respecto a la institución.	Reconocimiento	Respecto a las acciones realizadas en mediación policial.	8
		Credibilidad	Credibilidad a fuentes abiertas de información de lo contado sobre la PONAL.	9
		Representación	Identificación de categorías valorativas asociadas con la institución.	10
	Apropiación: Evalúa el grado de compromiso de las personas para mantener las acciones.	Adopción	Nuevos comportamientos incorporados en las relaciones cotidianas de las personas a partir de la mediación policial.	11
		Impacto	Impacto del proyecto en la comunidad en relación con la resolución de problemas de convivencia.	12
		Perdurabilidad	Condiciones de permanencia de los cambios en el tiempo.	13
		Eficacia	Posibilidad de resolver la problemática por medio de los acuerdos surgidos en el encuentro de mediación policial.	14
Apropiación: Evalúa el grado de compromiso de las personas para mantener las acciones.	Satisfacción	Respecto a la solución de conflictos de convivencia.	15	

EL POLICÍA	Inter- vención específica		Colaboración	Participación activa y receptividad del ciudadano en una mediación policial.	16
		Alcance: Evalúa el alcance subjetivo del proyecto (presencia), ligado con la interiorización del proyecto en la vida cotidiana de las personas, materializado en reconocimiento, comprensión y aprendizaje.	Viabilidad	Posibilidades de aplicación de la mediación policial con base en las condiciones sociales del territorio.	17
			Comprensión	Características de la mediación policial.	18
			Reconocimiento	Capacidad de las personas para identificar si se lleva a cabo la mediación policial en el territorio.	19
	Desempeño interno	Comprensión: Evalúa la calidad técnica (conocimiento) sobre la cual el personal desarrolla sus acciones; está relacionada con la claridad de las instrucciones, la percepción personal sobre la pertinencia de la tarea.	Claridad	De los conceptos y del procedimiento.	20
			Percepción	Frente a la realización de la mediación policial.	21
			Respaldo	Rol del mando para impulsar la mediación policial.	22
		Compromiso: Evalúa el grado de dedicación de una persona (actitud) con la tarea asignada, y entre sus pares, manifestado en su opinión sobre él, su implicancia en el proyecto y	Integración	Desempeño grupal.	23
			Dedicación	Para efectuar la mediación.	24
			Desempeño	Desempeño personal alcanzado en el proyecto, más allá de los resultados colectivos.	25

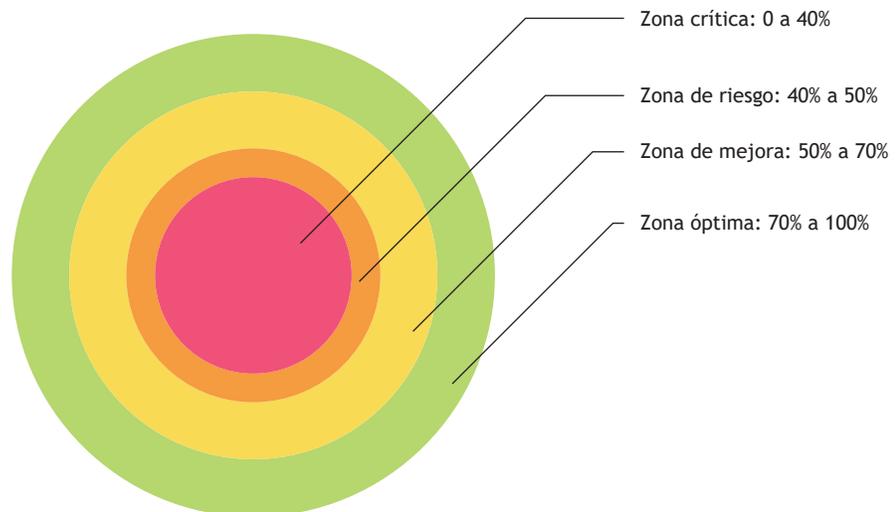
Desempeño interno	la satisfacción con el resultado alcanzado.			
	Eficacia: Evalúa la opinión del personal sobre el resultado logrado con las intervenciones planificadas (impacto), a partir de la percepción de la eficacia en el cumplimiento de metas, la calidad de los vínculos con la comunidad y el legado de las intervenciones a la imagen institucional.	Eficacia	Resultados alcanzados en la ejecución del proyecto.	26
		Relacionamiento	Calidad de los vínculos logrados con las intervenciones realizadas.	27
		Imagen	Impacto del proyecto en las condiciones de convivencia en la comunidad.	28

Fuente: Elaboración propia

P.*: Perspectiva
PC: pregunta del cuestionario.

Gráfica 21

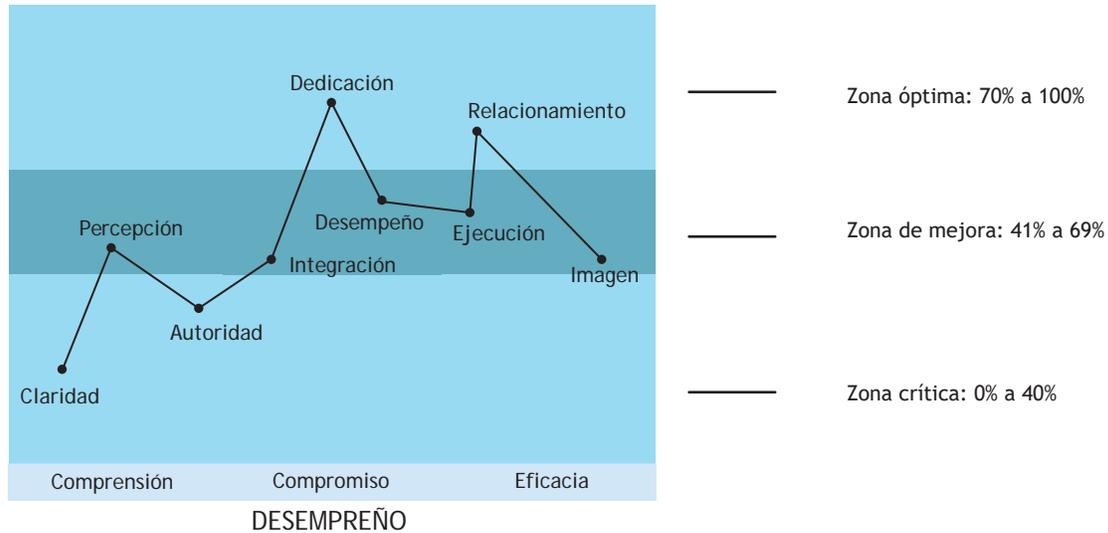
Medición del impacto de la mediación policial: criterios de evaluación para la dimensión comunidad



Fuente: Tomado de la evaluación realizada por la Dirección de Seguridad Ciudadana en la experiencia piloto en mediación policial realizada en el año 2015

Gráfica 22

Medición del impacto de la mediación policial: criterios de evaluación para la dimensión el policía



Fuente: Tomado de la evaluación realizada por la Dirección de Seguridad Ciudadana en la experiencia piloto en mediación policial realizada en el año 2015

5.3.1 Cálculo y visualización de la evaluación del impacto de la mediación policial

Como ya se ha indicado anteriormente, el instrumento de evaluación del impacto de la mediación policial requiere la aplicación de un cuestionario (anexo 5) para indagar sobre los atributos asociados con cada componente y ámbito; cada pregunta genera información sobre un atributo específico, y la respuesta posee un rango de valoración cualitativa, establecida con diferentes categorías, acorde con el tipo de pregunta.

Las respuestas de los individuos encuestados se tabulan al establecer la frecuencia para cada respuesta discriminada en sus categorías, y se calcula el porcentaje, para luego asignar valores arbitrarios a las categorías, de manera que, al ser computadas con los porcentajes obtenidos, permi-

tan obtener el valor que se grafica en el diagrama de radar. Los valores arbitrarios elegidos en una escala de 1 a 5 tienen por objetivo sobrevalorar aquellas categorías más deseables respecto a las que no; la asignación de estas ponderaciones es necesaria para obtener mediciones cuantitativas a partir de datos cualitativos.

A continuación se ejemplifica la forma de cálculo para el grado conocimiento del componente impacto global:

- Suponga que se aplicó el cuestionario de preguntas a 58 ciudadanos, lo cual permitió obtener información sobre los atributos representación, credibilidad y reconocimiento que hacen parte del grado conocimiento.
- Cada atributo es valorado desde diferentes categorías; estas se encontrarán asociadas con las posibles respuestas a la pregunta

realizada. Por ejemplo, el atributo de representación se valora a partir de las categorías excelente, bueno, regular, malo y pésimo (gráfica 23).

- Para cada pregunta, con sus respuestas tabuladas según sus categorías y frecuencias, se realizan los cálculos de porcentaje, total y resultado, como se muestra más adelante. Siguiendo con el ejemplo, las categorías y frecuencias para el atributo representación se muestran en la tabla 30.

El porcentaje se calcula para cada categoría, así:

$$= \frac{\text{Frecuencia}}{\text{N.º de personas encuestadas}}$$

Los valores totales por cada categoría se calculan así:

$$= \text{Porcentaje} * \text{Valor de ponderación}$$

El resultado que se graficará en el diagrama de radar se calcula como sigue:

$$= \frac{\text{Sumatoria de totales}}{\text{Nº de categorías} * 100}$$

Como es de apreciar, los cálculos realizados se han hecho sobre valores netos; dado que se requiere obtener el valor de forma porcentual, se divide entre el número de categorías multiplicada por 100, como indica la fórmula anterior.

De forma análoga, se realiza el cálculo para los dos niveles restantes del componente impacto global. Los resultados se convertirán en puntos en el diagrama de radar y se unirán a los demás puntos con trazos, como se visualiza en la gráfica 23. Esta permitirá identificar con claridad aquellos aspectos sobre los cuales hay fortalezas y en los que existen debilidades que deben ser abordadas, para afianzar y potenciar los procesos relacionados con la mediación policial.

Los resultados para cada atributo del componente impacto global calculados, como se ilustró anteriormente, se visualizarían en el diagrama de radar según se expone en la gráfica 23.

Por último, las gráficas de los tres componentes desde las perspectivas comunidad y el policía constituirán el tablero de control de la Evaluación del Desempeño y Percepción de la Mediación Policial, como se ilustra en la gráfica 24.

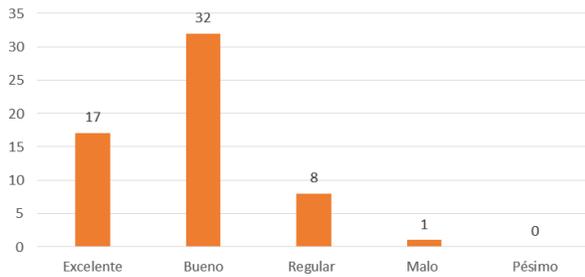
Establecer zonas óptimas, zonas de mejora y zonas críticas permite generar un juicio de valor para priorizar sobre aquellos atributos que se evidencian más bajos y generar acciones orientadas a mejorarlos; así mismo, permite establecer aquellos atributos en los que hay fortalezas. Se inferiría, entonces, que las acciones llevadas a cabo han dado resultados positivos, y se debe procurar la continuidad de las acciones que mantienen la evaluación de los atributos en la zona óptima.

Gráfica 23

Atributos del nivel conocimiento discriminados según sus categorías

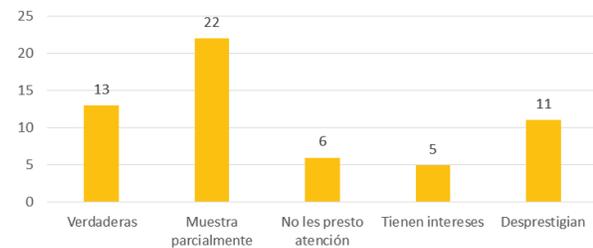
Representación

1. Considera que el aporte de la POLICIA NACIONAL a la convivencia en el País es:

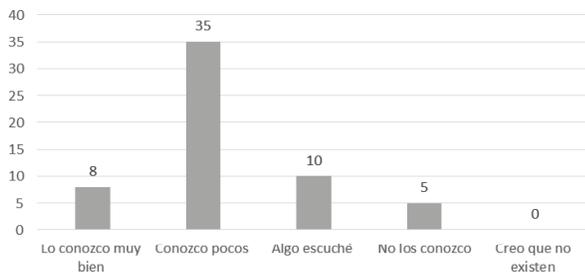


Credibilidad

2. ¿Cuál es su opinión respecto de confiabilidad de las noticias sobre la Policía Nacional en Soacha?



3. ¿Conoce los planes que realiza la Policía Nacional en la localidad de Soacha?



Reconocimiento



Impacto global

● Conocimiento

Fuente: Tomado de la evaluación realizada por la Dirección de Seguridad Ciudadana en la experiencia piloto en mediación policial realizada en el año 2015

Tabla 30

Cálculos para el atributo representación perteneciente al nivel conocimiento

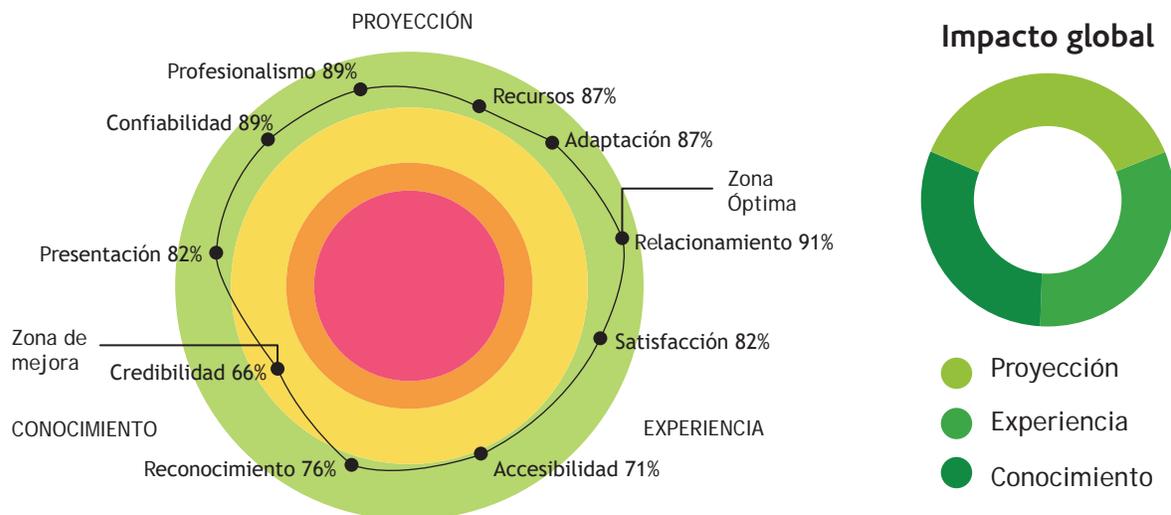
Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Valor de ponderación	Total
Excelente	17	29,31	5	146,55
Bueno	32	55,17	4	220,69
Regular	8	13,79	3	41,38
Malo	1		2	3,45
Pésimo	0	0	1	0

Sumatoria de los totales: 412,07
Resultado: 82%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 24

Diagrama de radar para el componente impacto global

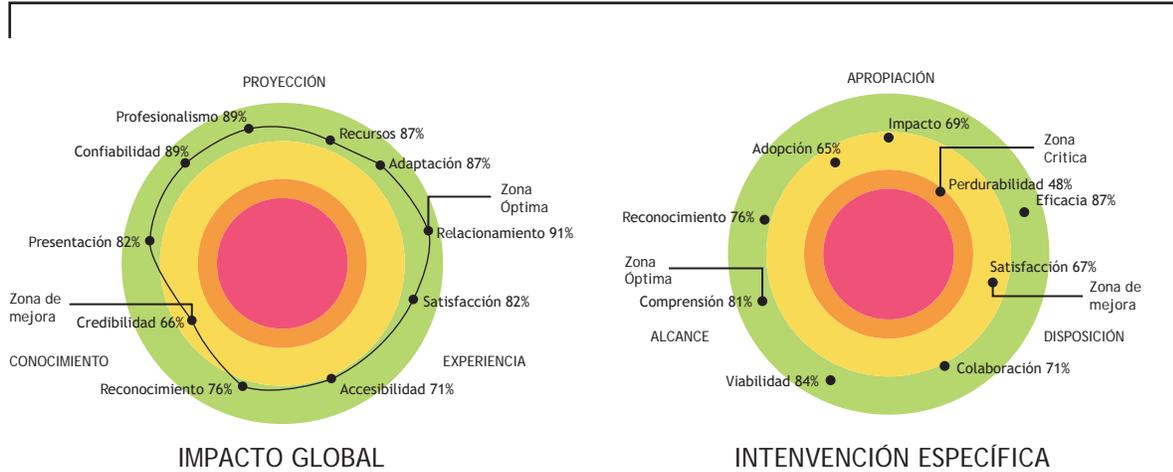


Fuente: Tomado de la evaluación realizada por la Dirección de Seguridad Ciudadana en la experiencia piloto en mediación policial realizada en el año 2015

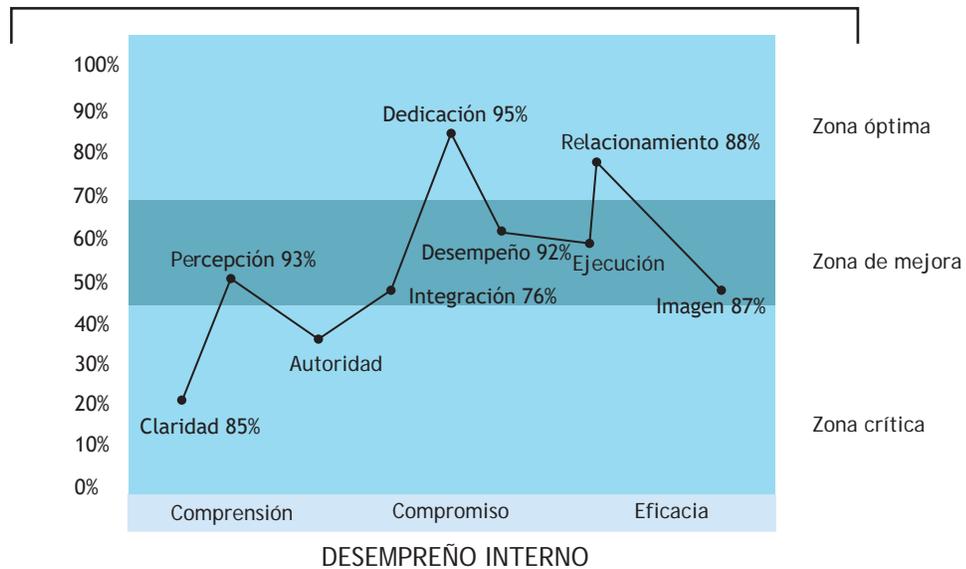
Gráfica 25

Tablero de control de la evaluación del impacto de la mediación policial

COMUNIDAD



POLICÍA



Fuente: Tomado de la evaluación realizada por la Dirección de Seguridad Ciudadana en la experiencia piloto en mediación policial realizada en el año 2015

Conclusiones

- Para lograr la finalidad de la escuela transformativa, enfoque adoptado por la mediación policial, se requiere, además de la participación activa de las partes para solucionar el conflicto, un funcionario policial con conocimiento y entrenamiento para contener y reducir la intensidad del conflicto; para apaciguar las emociones y ánimos exacerbados de los involucrados; facilitar el diálogo y lograr la suscripción de acuerdos voluntarios, desde la interiorización de los ciudadanos de la importancia que reviste su contribución como actores sociales de la convivencia y el ejercicio autónomo de resolver pacíficamente las diferencias.
 - Representa un reto para la mediación policial cumplir los preceptos de la escuela de la transformación, debido al tiempo reducido de las patrullas de vigilancia para realizar la mediación policial, toda vez que deben atender multiplicidad de motivos de policía.
 - Habrán conflictos de convivencia que no se manifiestan en comportamientos contrarios a la convivencia descritos en el artículo 27 de la Ley 1801 de 2016; por tanto, aunque sean susceptibles de mediación policial, no habría un amparo normativo para la imposición de la medida correctiva, en caso de no lograrse la suscripción de acuerdos.
 - La mediación policial es una oportunidad para generar un acercamiento al ciudadano, y, desde la actividad policial, contribuir a mejorar y satisfacer las necesidades del ciudadano en materia de convivencia.
- por la Policía Nacional, brinda la facilidad de documentar los acuerdos suscritos entre las partes en conflicto y de revestirlos de legalidad, a través del acta de mediación; por tanto, es importante analizar las ventajas y desventajas de incorporar la mediación dentro de la oferta de servicios de la estación de Policía.
 - Analizar la viabilidad de realizar la mediación policial, cuando hay en curso una investigación judicial, por conductas tipificadas como delitos en el Código Penal y descritas como comportamientos contrarios a la convivencia en el Código Nacional de Policía y Convivencia, como es el caso de la amenaza.
 - Es necesario que las mediaciones policiales realizadas en la estación de Policía, cuando no estén documentadas en la orden de comparendo, sean sistematizadas. Una posibilidad es diseñar un módulo en el Registro Nacional de Medidas Correctivas para tal fin.
 - Analizar la viabilidad de integrar a la Policía Nacional en los centros de traslado por protección, toda vez que una de las causales para el traslado es la riña, comportamiento contrario a la convivencia señalado en el numeral 1 del artículo 27 de la Ley 1801 de 2016; así, en primera medida, es necesario efectuar la mediación policial a los implicados antes de imponer la medida correctiva.
 - Definir la competencia del personal que presta servicio militar en la Policía Nacional, para realizar y documentar procesos de mediación policial. Esto tiene por objetivo determinar los aspectos que deben ser enseñados en el proceso de formación de los auxiliares de policía, para que la mediación policial sea efectuada de forma acertada y ceñida al marco legal.

Recomendaciones

- La mediación como mecanismo alternativo para la solución de conflictos, llevada a cabo

- Es necesario que el personal policial afiance su aprendizaje, por medio de procesos de capacitación sobre las temáticas de mediación policial y la mediación, para que estén en la capacidad de diferenciarlas, partiendo

de lo conceptual, los alcances, los efectos legales, la competencia y el conocimiento procedimental de cada una. Esto contribuirá a disipar ambigüedades o confusiones que se puedan generar.

Anexo No. 1

A continuación se presentan 5 casos exitosos en mediación policial, tomados de la experiencia piloto realizada en la Localidad de Chapinero de la Ciudad de Bogotá D.C. y el Municipio de Soacha - Cundinamarca en la vigencia 2015. Para proteger la identidad de las personas, fueron utilizados nombres ficticios en cada uno de los relatos.

Caso No. 1

Por falta de diálogo agresiones verbales y amenazas

Siendo las 06:00 de la tarde la patrulla del cuadrante 18 del CAI Lourdes conoce un caso en la carrera 13 con calle 60, cuando realizaba labores de patrullaje. Un ciudadano que transitaba por este lugar les informa que al interior del centro comercial se estaba presentando una riña. La patrulla ingresa al centro comercial encontrándose un escándalo entre dos ciudadanos y al evaluar la situación establecen que es un problema por desacuerdos entre las partes. Un caso para la patrulla de Mediación Policial.

Al llegar al lugar y una vez enterados de la situación por parte de los integrantes del cuadrante, la patrulla de Mediación Policial tomó contacto con las partes involucradas quienes se identificaron como Patricia Sánchez y Efraín Gutiérrez a quienes solicitaron los acompañara al CAI móvil, de manera voluntaria, a lo cual accedieron sin ningún problema. Tras el saludo y la presentación como mediadores policiales, se les explicó la dinámica del ejercicio de mediación, donde la regla principal es que mientras uno habla el otro escucha, en un marco del respeto por el otro.

“Se le otorgo la palabra al señor Efraín Gutiérrez quien manifestó que la señora Patricia Sánchez por teléfono lo había insultado por no hacerle el favor de firmarle una carta para que el banco Davivienda le adjudicara una tarjeta de crédito, y que le haría un escándalo en el centro comercial.

Ella, fue a gritarle a su local que lo iba a matar y fue cuando llegó la Policía del cuadrante, les solicita cédulas de ciudadanía para identificarlos, y de igual forma la documentación del almacén, que estaban en regla.

El señor Efraín nos pidió el favor de solucionar este inconveniente ya que esta persona estaba afectando su buen nombre, la honra y dignidad en el lugar de su trabajo”, explica la patrulla mediadora.

“Cuando tomó la palabra la señora Patricia Sánchez, ella manifiesta que Efraín fue su compañero durante unos meses, pero que por cuestiones de chismes habían terminado su relación, por lo que estaba resentida, pero que lo único que ella quería era una ayuda para sacar una tarjeta de crédito, pero el señor Efraín le contestó: que se la diera la persona que tenía ahora.

Por estas palabras, señaló Patricia, fue que decidió ir a su local para que le explicara cuál era esa persona a la que él se refería y quién era la persona que le había llenado la cabeza de cucarachas para que la dejara. La señora contó que él empezó a burlarse de ella y a dirigirse con comentarios inadecuados y que por eso lo había tratado mal, porque se sintió agredida por las palabras que le decía, que le dolió tanto porque ella no tiene ni ha tenido otra persona para que

él estuviera diciendo eso, colocando su dignidad y buen nombre por el piso” relató la patrulla mediadora que tomó el caso.

Después de escuchar las partes, la patrulla de Mediación Policía logró establecer que el caso surgió por un tema pasional y por falta de diálogo.

Después de escuchar las partes, la patrulla de Mediación Policía logró establecer que el caso surgió por un tema pasional y por falta de diálogo. “Les realizamos una sensibilización, les pedimos

que recordaran los momentos felices que ellos habían pasado, los detalles que tuvieron para conquistasen el uno con el otro, y al momento de construir los acuerdos pidieron que les diéramos un espacio para dialogar entre ellos. Nos retiramos del CAI móvil por un lapso de 15 minutos.

Cuando regresamos, las personas tenían otra actitud del uno para el otro, se construyeron los acuerdos entre todos dejándolos plasmado en el formato de acuerdo voluntario, así:

El acuerdo en la Mediación Policial:

- Ambas partes acordaron terminar todo tipo de agresiones verbales, respetar el ámbito social, personal y laboral, no realizar comentarios mal intencionados sin incitar a la riña ni involucrar a terceras personas en el conflicto.
- Utilizar el diálogo para solucionar los conflictos y respetar la toma de decisiones referente a la vida sentimental.
- Respeto y convivencia.

Resultados del seguimiento del acuerdo de Mediación Policial:

Después de 15 días se realizó el seguimiento telefónicamente con la señora Patricia quien nos manifestó que no había vuelto a recibir llamadas del señor Efraín ni a escuchar comentarios sobre ella. De igual forma, se visitó al señor Efraín en su local, quien nos manifestó que no volvieron a presentarse escándalos en su local y mucho menos agresiones físicas ni verbales entre ellos.

Caso No. 2

El palo de guayaba que no generó frutos sino conflictos

En el municipio de Fusagasugá (Cundinamarca), un día viernes en horas de la tarde la patrulla del cuadrante es informada por parte de la central de radio, de que se estaba presentando una riña en vía pública; al llegar la policía del cuadrante a la dirección señalada, abordan el procedimiento y evitan que las partes se sigan agrediendo. Controlada la situación, identifican que se trata de un conflicto vecinal entre la señora Clara María Muñoz, quien al salir de su vivienda en compañía de su hijo mayor de edad se encuentran con el señor Luis Carlos Guzmán, a quien le hace reclamo con impropio y palabras fuera de tono.

El señor Guzmán asombrado pregunta el motivo de la agresión, que casi los lleva a unas agresiones físicas con el hijo de la señora Clara y en ese momento se entera que el conflicto tiene que ver con su vivienda, pero no lo especifican muy bien. Es por ello que los funcionarios policiales orientan a las partes para que al día siguiente se dirijan a las instalaciones de la Estación de Policía, con el fin de asistir a la Oficina de Mediación Policial, explicándoles que allí los atenderán unos policías capacitados y calificados en lo referente a la resolución de conflictos, un programa nuevo de la Policía Nacional.

Un medio de Policía innovador y transformador para desescalar, dirimir y solucionar los conflictos mediante el uso del diálogo.

Al día siguiente, las personas involucradas dentro del conflicto vecinal llegan a la oficina de Mediación Policial, quienes son atendidos de una forma muy amable por parte del mediador policial, quien las saluda y los hace seguir, les brinda un asiento, los hace sentir confianza en el policía mediador y en ellos mismo haciéndoles ver que son unas excelentes personas, con buenos principios éticos y valores.

Posteriormente se les da a conocer el programa de Mediación Policial, sus virtudes, bondades y su enfoque, como medio de policía dirigido a la solución de los conflictos mediante el uso del diálogo, evitando que estos conflictos trasciendan en escala y dejen como resultados tragedias de impacto como la muerte, por la simple intole-

El acuerdo en la Mediación Policial:

- La señora Clara María Muñoz y su hijo brindaron de manera respetuosa disculpas al señor Luis Carlos por haberlo tratado con palabras soeces, improperios y sarcasmos, las cuales fueron muy bien recibidas y de esta manera se estrecharon la mano, dando solución a este inconveniente.
- Se acordó de manera unánime y voluntaria que el señor Luis Carlos Guzmán cortaría las ramas del árbol que caían sobre el tejado de su vecina.
- Las partes quedaron comprometidas en no agredirse de ninguna forma y guardarse respeto, como lo exige la Constitución Política de Colombia.

rancia. Es cuando los involucrados acceden a realizar una Mediación Policial.

Se les aclarara que hay tres pasos en la Mediación Policial:

- La argumentación
- La negociación
- La construcción de los acuerdos de manera unánime y voluntaria entre las partes.

Después de una hora de ser escuchadas las partes, se logra que acepten las condiciones propuestas en la Mediación Policial por un conflicto vecinal. Es de anotar que dicho conflicto entre la señora Clara María Muñoz y el señor Luis Carlos Guzmán, era generado por un palo de guayaba que don Luis Carlos tenía en el patio de su casa y las ramas caían y reposaban sobre el tejado de la casa de la señora Clara Muñoz dejándoselo sucio y con unos malos olores que le afectaban su salud.

Resultados del seguimiento del acuerdo de Mediación Policial:

Realizado el seguimiento se pudo conocer que las partes asumieron el compromiso y cumplieron los acuerdos pactados voluntariamente en la Mediación Policial, además, han mantenido un comportamiento respetuoso entre ellos, que les ha permitido convivir de manera pacífica.

Caso No. 3

Profesores pasados de copas

A la Oficina de Mediación Policial de la Estación de Policía se dirige el señor Víctor en compañía de la señora Margarita, instructores del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, quienes manifiestan que el día 24 de junio de 2016 se realizó una jornada pedagógica en las instalaciones del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), donde se citaron los instructores para que departieran desde la 1:00 pm hasta las 06:00 pm. Una vez terminada la reunión institucional, el señor Miguel, quien a su vez se desempeña como instructor de esa Institución, reacciona de manera violenta contra una serie de compañeros, con palabras groseras, gestos obscenos y agresiones físicas; aparentemente provocadas por ingesta de alcohol. Una de las más afectadas por este comportamiento fue la señora Margarita, coordinadora de la Institución. Las agresiones constantes desencadenaron una reacción por parte del señor Víctor, quien lanzó un puño al señor Miguel, quien respondió con un empujón; los demás asistentes trataron de controlar al señor Miguel, por más de 30 minutos, hasta que lograron sacarlo del recinto.

De acuerdo con lo anterior, las partes ya habían acudido a un centro de conciliación para dirimir el conflicto, donde convocaron para el día 30 de junio al señor Miguel a una conciliación, sin embargo, una vez establecidos los acuerdos el día señalado, él se levanta de la mesa de una forma agresiva y sale de la sala, pues al parecer por falta de credibilidad o un mal manejo del encuentro para conciliar no fue posible firmar el acuerdo. Es por ello que deciden acudir a la Estación de Policía.

Al escuchar la situación, se decide invitar a un encuentro de Mediación Policial a la señora Margarita y los señores Miguel y Víctor, quienes acceden amablemente a esta invitación. El mediador policial hace una presentación de su rol, posteriormente explica el motivo de la invitación, dando a conocer el objetivo de la misma y estableciendo las reglas para el encuentro, que para este caso era lograr un acuerdo donde las partes terminaban todo tipo de agresión y de ser posible fortalecer los lazos de amistad. Se otorga el uso de la palabra a la señora Margarita, quien solicita las disculpas por parte del señor Miguel, quien se las ofrece y manifiesta que no sabe qué fue lo que le pasó ese día y solicita que esto no lo afecte laboralmente. Manifiesta también que el golpe ocasionado por compañero Víctor afectó uno de sus dientes y solicita una reparación.

El señor Víctor reconoce que agredió a su compañero Miguel, debido al desespero por no poder controlar la situación, llevándolo a reaccionar de una manera un poco agresiva.

El mediador policial solicitó a las partes generar posibles soluciones al conflicto, aclarando que el acuerdo se realizaría en base a la convivencia; interviene la señora Gloria, quien es la conciliadora y anteriormente había convocado a las partes, y solicitó asistir a este encuentro. Preguntó a las partes la posibilidad de firmar el acuerdo de conciliación, pues ya se habían pactado unas obligaciones y esto ayudaría a fortalecer la convivencia. Las partes manifestaron estar de acuerdo.

El acuerdo en la Mediación Policial:

- La pareja seguiría viviendo conjuntamente con los padres del señor José Luis; siempre y cuando no se generen agresiones verbales ni físicas entre suegra y nuera, además prevalecerá el respeto y tolerancia entre las partes.
- Los señores padres manifestaron no involucrarse en la relación de la pareja de su hijo.
- La pareja se comprometió a no perturbar la tranquilidad de los padres del señor José Luis, en aspectos tales como el alto volumen de la música y las frecuentes discusiones de pareja.
- Se comprometen a mejorar la convivencia entre ellos y respetar los espacios de privacidad de cada uno.

Caso No. 4

Suegra y nuera un conflicto marcado por los gritos e insultos

A la Estación de Policía se dirige el señor José Luis Andrade, con el fin de solucionar un conflicto familiar donde se encuentran inmersos sus señores padres y esposa, para lo cual es atendido en la Oficina de Mediación Policial, donde manifiesta que alrededor de unos meses habló con su señor padre y madre para contarles que iba a independizarse debido a que ya contaba con una compañera y su decisión era la de poder convivir juntos; esta decisión, fue bien recibida por sus familiares, pero no estaban del todo de acuerdo, ante lo cual propusieron a su hijo dividir la vivienda y separarla por un muro, con el propósito de evitar gastos innecesarios de arriendo en otro lugar, debido a la situación económica por la cual se encontraban pasando.

Felizmente se acordó entre los padres y el hijo el pago oportuno de servicios públicos, los cuales se pretendían dividir. Según explicó el ciudadano, la situación de buena convivencia duró muy poco, debido a que su esposa Merlinda Pérez empezó

Resultados del seguimiento del acuerdo de Mediación Policial:

Al cabo de un mes de realizada la Mediación Policial, se efectúa el respectivo seguimiento para verificar el acuerdo de los compromisos adquiridos, encontrando todo sin novedad alguna. Las partes manifestaron alegría por haber reivindicado la convivencia familiar y de pareja, compartiendo espacios de diálogo entre ellos y evitando así retomar conflictos que deriven en agresiones físicas o verbales. Hoy en día mantienen una buena convivencia.

a tener conflictos con su madre, la señora Fanny López, quien la juzgaba debido a su “comportamiento juvenil”, como escuchar música en alto volumen, pasar mucho tiempo con las vecinas y no hacer nada durante el día. Igualmente señaló que su señora madre decidió intervenir, al ver estas falencias en su nuera y ante las discusiones que se presentaban entre él y su esposa, las cuales se tornaban agresivas verbalmente.

Esta mala convivencia entre nuera y suegra, se tornó cada día más provocadora, hasta el punto en donde padre e hijo entraron en discusiones por el conflicto que mantenían sus esposas. Para sacar adelante el caso, lo primero que se definió era si la Policía era competente o no para abordarlo, sólo después de esta consideración, se procedió a invitar al encuentro de Mediación Policial a esta familia.

Una vez allí reunidas las partes involucradas en este conflicto, se les recuerda la ruta y el proce

dimiento a seguir por parte del mediador policial. Asistieron el señor José Luis, los padres y su compañera sentimental, la señora Merlinda. Se realiza la presentación de las partes y del mediador policial durante el encuentro, quien explica el objetivo del ejercicio y establece las reglas para continuar el procedimiento, como: el respeto al uso de la palabra, la buena fe y honestidad de las personas.

Se escucharon las partes en conflicto y por regla general, se cuenta con un cuaderno o folio donde se registra lo expuesto por las personas; esto con el fin de tener información sobre los casos abordados y para llevar un orden de ideas (no es obligatorio).

Asimismo, se desarrolló una sensibilización por parte del mediador policial frente al hecho que

El acuerdo en la Mediación Policial:

- La pareja seguiría viviendo conjuntamente con los padres del señor José Luis; siempre y cuando no se generen agresiones verbales ni físicas entre suegra y nuera, además prevalecerá el respeto y tolerancia entre las partes.
- Los señores padres manifestaron no involucrarse en la relación de la pareja de su hijo.
- La pareja se comprometió a no perturbar la tranquilidad de los padres del señor José Luis, en aspectos tales como el alto volumen de la música y las frecuentes discusiones de pareja.
- Se comprometen a mejorar la convivencia entre ellos y respetar los espacios de privacidad de cada uno.

ameritaba una pronta solución. Trabajando con lo escuchado, se identificó que la nuera y la suegra no se entendían y se confirmó que los padres del señor José Luis se metían en la relación de la pareja.

De igual manera, el mediador policial decidió realizar una reunión privada con la pareja y otra por separado con los padres del señor José Luis, con el fin de aclarar inquietudes respecto a la mala convivencia, evidenciando que los padres no confiaban en la nuera y no tenían interés alguno, de que José Luis se independizara.

Sobre la anterior información, se vuelve a reunión conjunta con las partes para construir el acuerdo y así favorecer compromisos voluntarios que apoyen el mejoramiento de la convivencia entre las partes.

Resultados del seguimiento del acuerdo de Mediación Policial:

Al cabo de un mes de realizada la Mediación Policial, se efectúa el respectivo seguimiento para verificar el acuerdo de los compromisos adquiridos, encontrando todo sin novedad alguna. Las partes manifestaron alegría por haber reivindicado la convivencia familiar y de pareja, compartiendo espacios de diálogo entre ellos y evitando así retomar conflictos que deriven en agresiones físicas o verbales. Hoy en día mantienen una buena convivencia.

Caso No. 5

Falta de educación promueve la violencia de dos hermanos

A la Estación de Policía se dirige el señor Juan Torres de 19 años de edad, universitario, quien cursa la carrera de Ingeniería de Sistemas, y en su tiempo libre trabaja en oficios varios, menor de dos hermanos, vive con sus padres y hermanos, quien es atendido en la Oficina de Mediación Policial, por un conflicto familiar.

El joven manifiesta que en los últimos años ha estado inmerso en un conflicto con su hermano Carlos Torres, quien siendo mayor de edad no trabaja ni estudia; por el contrario, comenta el joven Juan que se dedica a compartir el tiempo de manera inadecuada con jóvenes y que no genera ningún compromiso de responsabilidad en el hogar. Llega a la vivienda en las horas de la noche con una conducta irrespetuosa, agrediendo de manera verbal a los padres sin justificación.

Asimismo, el señor Juan nos da a conocer que tiene que intervenir con frecuencia, toda vez que su hermano presenta un comportamiento incorrecto hacia sus padres, les contesta con palabras inapropiadas, generando discusión. Tal es la situación que los padres decidieron sacar a su hijo Carlos de la vivienda y cambiar las guardas de seguridad de la puerta, para impedir su ingreso. Debido a ello, el señor Juan declara que en los últimos días ha recibido amenazas por parte de su hermano Carlos, motivo por el cual decidió retirarse de la Universidad temiendo por su seguridad. Conforme con lo anterior, optó por pedir ayuda y encontrar una solución pacífica por medio del diálogo, a través de la Mediación Policial.

De acuerdo con lo manifestado por parte del señor Juan Torres, se procede a realizar una invitación al señor Carlos Torres, a fin de realizar un encuentro de Mediación Policial, con el propósito de facilitar una fuente de diálogo y

poder recuperar la amistad de dos hermanos y así lograr un desescalamiento de este conflicto, que hasta el momento se viene presentando por la intolerancia del señor Carlos Torres.

Siendo este un conflicto de índole familiar, se pudo observar que esta situación se debe a diferentes factores de riesgo social en los cuales se encuentran inmersos estos hermanos; como la falta de educación y vivienda, que además es un hogar conformado por cinco personas, sumado a la falta de recursos económicos pues residen en un sector construido por una invasión de familias, lugar que a través del tiempo se convirtió en un foco de intolerancia social.

De igual manera, se logró evidenciar una diferencia entre dos hermanos, debido al consumo de sustancias psicoactivas, situación que conlleva a diferentes tipos de desacuerdos y actos de violencia.

Con antelación a la mediación policial, para encontrar la raíz del problema, se realizó una visita a la residencia del señor Juan, y de esta manera desarrollar un corto diálogo con los padres, para poder comprender el conflicto; una vez realizadas las diferentes preguntas por parte del mediador policial, se determinó que el rol de padres se había perdido y que al pasar el tiempo y los días, las discusiones eran más frecuentes, el señor Juan Torres quien decide progresar sin importar los sacrificios, es quien intenta poner el orden en el hogar tratando de recuperar el respeto hacia sus padres y encuentra en su hermano Carlos, una persona que no atiende a los llamados de atención, generando con esto aumentar el conflicto.

Llegado el día del encuentro, el mediador policial hace una presentación de su rol. Posteriormente,

explica el motivo de la invitación dando a conocer cuál es el objetivo de esta reunión, la tensión y la indiferencia entre los hermanos persistía en la oficina. Una vez puesta en marcha la Mediación Policial se dan a conocer las reglas del encuentro. El señor Juan Torres inicia su intervención argumentando los aspectos relevantes del conflicto con el hermano, posteriormente el señor Carlos Torres interviene poniendo en conocimiento su posición frente al conflicto; hasta el momento primaba la tensión.

El mediador policial, tras haber comprendido el conflicto, motiva a los hermanos a ofrecerse

El acuerdo en la Mediación Policial:

- Compromiso de familia y hermanos para fortalecer los lazos de amistad, respetando su espacio, determinan acciones para fortalecer el respeto y actuar con tolerancia, frente a los desacuerdos que se presenten en familia, establecen que los problemas personales no hacen parte de la familia.
- Deciden desarrollar una reunión familiar en pro de difundir los acuerdos y determinar compromisos familiares para evitar indiferencias.

disculpas frente a cada una de las agresiones y aceptarlas, dando paso a la construcción de los acuerdos encaminados a la sana convivencia y el fortalecimiento de la armonía familiar.

Finalizada la intervención de las partes el mediador policial toma la palabra y expone el factor relevante que es “la familia base de una sociedad con excelencia”, generando un espacio de diálogo entre los hermanos donde se les permite hablar de manera consensuada, ante el intercambio de palabras se nota un cambio de actitud entre las partes y aumenta la confianza.

Resultados del seguimiento del acuerdo de Mediación Policial:

Después de 15 días se realiza el seguimiento mediante una visita a la vivienda de la familia, donde nos encontramos con un entorno y ambiente diferente dentro del hogar, dado al cumplimiento de los acuerdos y compromisos determinados con respeto y satisfacción. El mediador policial evidencia resultados exitosos y que las partes están dispuestas a fortalecer el dinamismo familiar.

Anexo No. 2

Formato de Acuerdo Voluntario

Página 1 de 2	ATENDER REQUERIMIENTOS DE MEDIACIÓN POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1IP-FR-		
Fecha:	ACUERDO VOLUNTARIO	
Versión:		

Mediación Policial N°	Fecha de recepción	Hora de recepción	N°. Sistema

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1801 de 2016, artículo 154 "Mediación Policial", se procede a suscribir el presente acuerdo en los siguientes términos:

I. DATOS GENERALES

Con el objetivo de facilitar un diálogo voluntario y resolver desacuerdos armónicamente sobre el conflicto de convivencia. Fueron invitados en _____, las siguientes partes:

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN			DIRECCIÓN DE RESIDENCIA		TELÉFONOS	
	T.I.	C.C.	C.E.	BARRIO		CELULAR	HIJO

II. HECHOS

Los hechos en materia de convivencia que suscitó la presente mediación policial, son:

FAMILIAR
 VECINAL
 SOCIAL
 ESCOLAR

Dirección y barrio:

III. ACTUACIONES

ACUERDO
 DESACUERDO
 NO ASISTE

Formato utilizado en la experiencia piloto de mediación policial en el municipio de Soacha - Cundinamarca. Año 2015.

Anexo No. 3

Formato de invitación

 POLICIA NACIONAL	REQUERIMIENTOS DE MEDIACION POLICIAL	Página 1 de 1
	FORMATO: INVITACION	Código:
		Fecha:
		versión:

Soacha-Cundinamarca, ____ DIA / ____ MES / ____ AÑO

Señor(a), _____

Dirección: _____

Cordialmente se invita a una sesión de mediación, la cual se llevará a cabo el día, _____

Hora: _____ Lugar: _____

El objetivo es facilitar un espacio de entendimiento y dialogo voluntario, para buscar un acuerdo sobre el conflicto de: _____

Con el señor(a): _____

Este encuentro será guiado por un funcionario de Policía quien está capacitado para ayudar a construir un acuerdo voluntario, equitativo y respetuoso. Este servicio es gratuito y le permitirá a usted reestablecer sus relaciones de convivencia, contribuyendo a una cultura de no violencia y Paz.

Funcionario Mediador Policial

*Formato utilizado en la experiencia piloto de mediación policial en el municipio de Soacha – Cundinamarca. Año 2015.

Formato utilizado en la experiencia piloto de mediación policial en el municipio de Soacha - Cundinamarca. Año 2015.

Anexo No. 4

Formato de Seguimiento a Mediaciones Policiales



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DEPARTAMENTO DE POLICÍA CUNDINAMARCA
DISTRITO ESPECIAL DE POLICÍA SOACHA

FORMATO DE SEGUIMIENTO A MEDIACIONES POLICIALES

FECHA: DIA / MES / AÑO		SEGUIMIENTO: TELEFONICO <input type="checkbox"/> DOMICILIARIO <input type="checkbox"/>		NUMERO DE ACTA: _____
APELLIDOS Y NOMBRES		NUMERO DE CEDULA	TELEFONO: FIJO/CELULAR	FIRMA
1)				
DIRECCION:		BARRIO:	COMUNA:	
2)				
DIRECCION:		BARRIO:	COMUNA:	
3)				
DIRECCION:		BARRIO:	COMUNA:	
4)				
DIRECCION:		BARRIO:	COMUNA:	
5)				
DIRECCION:		BARRIO:	COMUNA:	
CONFLICTO DE :				
OBSERVACIONES:				
SE ASESORA PARA CONTINUAR PROCESO EN OTRA ENTIDAD: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> CUAL? _____				
FUNCIONARIO(S) QUIEN REALIZA EL SEGUIMIENTO: GRADO, APELLIDOS Y NOMBRES _____				

*Formato utilizado en la experiencia piloto de mediación policial en el municipio de Soacha – Cundinamarca. Año 2015.

Formato utilizado en la experiencia piloto de mediación policial en el municipio de Soacha - Cundinamarca. Año 2015.

Anexo No. 5

Componente impacto global

Preguntas dirigidas a la ciudadanía:

1. ¿Usted confía en la Policía Nacional para reportar situaciones de inseguridad o de convivencia?
Absolutamente - Algunas veces - Me es indiferente - Es difícil confiar - No confío en absoluto
2. ¿Cómo considera el profesionalismo de los Integrantes de la Policía Nacional?
Son profesionales - Están mejorando - No conozco del tema - Muy poco - Improvisan todo el tiempo
3. De acuerdo a su criterio: ¿qué fortalezas tiene la Policía Nacional para enfrentar un nuevo contexto?
Tiene muchos recursos - Falta desarrollo - No sabría dimensionar - Recursos dudosos - Muy vulnerable
4. ¿Qué expectativas de cambio tiene respecto de la Policía Nacional?
Habrá transformación - Cambios pequeños - Acciones aisladas - Todo seguirá igual - Es imposible.
5. Si ha tenido trato directo con los Policías, ¿cómo fue su experiencia con ellos?
Muy amables - Fueron considerados - No he tenido trato - Distantes y fríos - Maltratado sin excusas
6. ¿Cómo se siente con la labor que realiza la Policía Nacional su ciudad?
Muy confiado - Tranquilo - Indiferente - Preocupado - Muy insatisfecho
7. Considera que la presencia de la Policía Nacional en su ciudad es:
Muy buena - Regular - Hacen lo que pueden - Insuficiente - Inexistente
8. ¿Conoce los planes que realiza la Policía Nacional en su ciudad?
Los conozco muy bien - Conozco pocos - Algo escuché - No los conozco - Creo que no existen
9. ¿Cuál es su opinión respecto de confiabilidad de las noticias sobre la Policía Nacional en su ciudad?
Verdaderas - Muestran parcialmente - No les presto atención - Tienen intereses - Desprestigian
10. Considera que el aporte de la Policía Nacional a la convivencia en el país es:
Excelente - Bueno - Regular - Malo - Pésimo

Componente intervención específica

Preguntas dirigidas a la ciudadanía:

11. ¿Qué cambios ha implementado en su vida personal a partir de la mediación policial?
Cambió totalmente mi vida - Hice cambio parciales - Aún no son claros - No tengo cambios - No sirve en mi vida
12. ¿Qué cambios le ha aportado la mediación policial a la convivencia en su B?
Ha mejorado mucho - Hay pequeñas mejoras - La gente no lo valora - Todo sigue igual - La situación ha empeorado
13. ¿Considera que los cambios podrán perdurar en su B?
La comunidad lo apropió - Es posible con trabajo - Faltan más recursos - La gente se olvidará - Todo se perderá

14. Piensa que la mediación policial resuelve el problema C en su B ?.
Totalmente - Es interesante pero incompleto - No tengo opinión - Es insuficiente - No sirve para nada
15. ¿Cómo se siente con la implementación del proyecto en su B?
Muy satisfecho - Esperanzado - Ansioso de resultados - Preocupado - Muy insatisfecho
16. ¿Cuál es su nivel de participación en las actividades del Proyecto B?
Doy todo mi apoyo - Estoy acercándome - Quiero ver resultados - No confío suficiente - No tendrán mi colaboración
17. ¿Considera posible mantener este proyecto en su B?
Es posible - Se necesitan ajustes - Hay otras prioridades - Hay mucha indiferencia - No será posible
18. ¿Sabe en qué consiste la mediación policial realizada por la Policía Nacional en su B?
Totalmente - En parte - No sabía que era Policía Nacional - Escuché algo - No tengo idea
19. ¿Considera que se realiza la mediación policial en su B?
Si absolutamente - Si, pero tengo dudas - No estoy seguro - Solo escuché noticias - No sé nada

Componente desempeño interno

Preguntas dirigidas a los funcionarios policiales:

20. La claridad de los conceptos y el procedimiento para realizar la mediación policial han sido:
Absolutamente claros - comprendo lo básico - superficiales - Ambiguos - No tengo idea
21. Considera que la solución que brinda la mediación policial es:
Muy bien pensada - Buena - No estoy seguro - Se olvidará pronto - No sirve para nada
22. El rol del mando en la ejecución la mediación policial ha sido:
Comprometido - Bueno - Distante - Problemático - Ausente
23. El compromiso del grupo en la ejecución de la mediación policial ha sido:
Excelente - Buena colaboración - Solo cumplimiento - Trabajaron unos pocos - No hacían nada
24. ¿Su nivel personal de dedicación a la ejecución de la mediación policial ha sido?
Total - Trabajé bien - Cumplí instrucciones - Trabajaba a medias - No fui dedicado
25. ¿Cómo considera su nivel de desempeño personal en el rol asignado a la mediación policial?
Sumamente productivo - Bueno - Hice lo que pude - No hice mucho - Malo
26. ¿Cómo consideraría el nivel de resultados alcanzados en la mediación policial?
Excelente - Ha sido un buen proyecto - Aún no se sabe - Más de lo mismo - No sirvió para nada
27. ¿Cómo considera el impacto la mediación policial en los vínculos con B?
Altamente positivos - Se recupera la relación - No es posible evaluarlo - Todo sigue igual - La situación ha empeorado
28. ¿Cómo considera que el proyecto de la mediación policial ha impactado en la percepción institucional?
Ha sido beneficioso - Acercó a la comunidad - Hay indiferencia - La gente no confía - La empeoró

Anexo No. 6

Contenido de Capacitación Virtual (Módulo de Sensibilización)

EJE TEMÁTICO	TEMA	SUBTEMA	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	RECURSOS	INTENSIDAD HORARIA						
INTRODUCCIÓN AL CURSO	Describir el propósito y los objetivos del curso de MP	Propósito General, Objetivos Específicos del curso y Estructura temática del curso	Avatar de Policía describiendo objetivos y los propósitos del curso y presenta ejes temáticos del curso	Video Avatar	30 minutos						
1. FUNDAMENTOS INSTITUCIONALES DE LA MEDIACIÓN POLICIAL	Poder, función y actividad de policía (Sentencia C-789 de 2006)	Poder de policía	Video Introductorio de la Importancia de la Mediación Policial como actividad y medio del servicio Gr1. Nieto - Presentación Magistral en Power Point (poder Función actividad, medios motivos)	Video Ilustrativo - Presentación en PPT (voz del locutor)	2 H						
		Función de Policía									
		Actividad de Policía									
		Motivos de Policía									
		Medios de Policía									
	Desde la Ley 1801 Código Nacional de Policía	La mediación como actividad de policía	Mapa Mental sobre el Nuevo Código de Policía que indique la estructura temática en que se encuentra configurada el código y que resalte en colores solo los temas: objeto, objetivo, principios y deberes.	Avatar y Mapa Mental	3 H						
		Objeto de la Ley 1801 de 2016 (art. 1)									
		Objetivos específicos (art. 2)									
La Mediación como sistema alternativo de Solución de Conflictos	1. Concepto de la mediación	2. Objetivos de la Mediación	3. Efectos Jurídicos de la Mediación	4. Asuntos de puede atender la Mediación	Presentación de la Figura de la Mediación como medio Alternativo d RC y video Oscar Gaitán	3 H					
							Definición de la Mediación Policial - La MEDIACIÓN POLICIAL en el CNPC - La mediación policial desde la experiencia de los Mediadores en Colombia Asuntos que puede conocer la MP (Art.27 ley 1801)	Desarrollo de Preguntas poderosas: ¿Que es la MP en el nuevo CNPC ¿Cómo definen esta figura los mediadores policiales? ¿Qué casos se han atendido en Colombia sobre Mediación Policial? ¿En qué otros países se han implementado la MP?	Avatar explicando la MP desde el CNPC - Video Testimonial de 4 Mediadores Policiales señalando las características y casos abordados- Entrevista al Cr. William Diaz sobre el pilotaje adelantado con CCB - Avatar Explicando Experiencias Internacionales con un mapa.	2 H	
											Antecedentes de la mediación policial en Colombia
											Referentes Internacionales de la MP
Diferencias entre mediación como sistema alternativo y mediación policial	ART. 154, ART. 233	Presentación Magistral de las diferencias entre las dos figuras respecto a: Marco Legal, Perfil del Mediador, los Asuntos a Tratar Procedimiento a utilizar, el tipo de acuerdo.	Ejemplar desde Avatar caso para MP y Caso para MP como sistema Alternativo, mostrando las diferencias	1 H							

EJE TEMÁTICO	TEMA	SUBTEMA	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	RECURSOS	INTENSIDAD HORARIA
		Procedimiento en el lugar del conflicto (verbal inmediato)		MOVIL, libreta de los casos en cada tipología (mediadores)	
		Inicio proceso de dialogo (en ejercicio de orden de policía art 149 ley 1801)			
		Escenario de mediación in situ			
	b. Estación de Policía	Procedimiento por remisión de la patrulla de vigilancia	AVATAR mostrando el procedimiento por remisión en patrulla de Vigilancia	Avatar de Policía aplicando la MP en Patrulla de Vigilancia	3 H
		Procedimiento por solicitud del ciudadano	AVATAR mostrando el procedimiento por solicitud del ciudadano	Avatar de Policía aplicando la MP por solicitud del ciudadano	3 H

Anexo No. 7

Contenido de Capacitación Presencial

EJE TEMÁTICO	TEMA	SUBTEMA	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	INTENSIDAD HORARIA
INTRODUCCIÓN	Describir el propósito del presente seminario de Mediación Policial	<ol style="list-style-type: none"> Propósito General Objetivos Generales y específicos 	Presentación PPT del contenido general, frente a los temas que se tocarán para la mediación	
FUNDAMENTOS	Poder, función y actividad de policía (sentencia C- 789 de 2006)	<ol style="list-style-type: none"> Poder de policía Función de Policía Actividad de Policía Motivos de Policía Medios de Policía La mediación como actividad de policía y su contribución en la prevención 	<p>Mapa conceptual y Juego de roles (subtemas 1,2,3)</p> <p>Presentación en PPT (motivos y medios de Policía).</p> <p>Mediación desde la Ciencia de Policía y el Derecho de Policía, Londoño C, 2017: 39) (subtema 6)</p>	
	Desde la ley 1801 Código Nacional de Policía y Convivencia	<ol style="list-style-type: none"> Objeto de la Ley 1801 de 2016 (art. 1) Objetivos específicos (art. 2) Principios de la Ley 1801 de 2016 (art. 8) (todos) Deberes de las autoridades de policía relativas a la convivencia ciudadana (art. 10, numeral 1, 2, 3, 4, 5, 6,9,10,11) 	Mapa Mental, sobre el Nuevo Código de Policía que indique la estructura temática en que se encuentra configurada el código y que resalte en colores, solo los temas: objeto, objetivo, principios y deberes.	
	Principios fundamentales	<ol style="list-style-type: none"> Necesidad Proporcionalidad y razonabilidad 	Juego de policial	
	Deberes, competencias y atribuciones de las autoridades de policía	<ol style="list-style-type: none"> Presidente de la republica Gobernadores Alcaldes distritales y municipales Corregidores Autoridades especiales de policía en salud, seguridad, ambiente, minería ordenamiento territorial protección al patrimonio cultural, planeación, vivienda y espacio publico Inspectores de policía Comandantes de estación, subestación y de centro de atención inmediata de policía y demás personal uniformado de la Policía Nacional. 	Presentación de un mapa conceptual, mesa de discusión para conceptualizar los deberes de cada autoridad	
MEDIACION Y MEDIACION POLICIAL EN COLOMBIA	Mecanismos Alternativos de solución de Conflictos	<ol style="list-style-type: none"> Arreglo directo Mediación Conciliación Amigable composición Arbitraje Juez de paz 	<p>Distribución de material que contenga los temas, por grupos donde cada uno responderá a las siguientes inquietudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Quién soluciona el conflicto? ¿Cómo funciona? ¿Qué conflictos atiende? ¿Adónde acude el usuario? ¿Cómo se hacen los acuerdos? ¿Qué efectos produce el acuerdo o decisión? 	
	Escuelas de mediación	<ol style="list-style-type: none"> Método tradicional lineal - escuela de Harvard Escuela de la justicia social Escuela transformativa Escuela reparativa 	Presentación en PTT de los modelos, identificación del modelo adoptado por policía y diferenciación frente a otros modelos.	
	La Mediación como sistema alternativo de Solución de Conflictos	<ol style="list-style-type: none"> Concepto de la mediación Objetivos de la Mediación Efectos Jurídicos de la Mediación Asuntos que puede atender la Mediación 	Presentación en PPT que responda las preguntas aludiendo al nuevo Código de Policía art. 154 y art.233	
	El ABC de la Mediación policial en Colombia	<ol style="list-style-type: none"> Referentes internacionales de Mediación Policial Definición de la Mediación Policial CNPC Antecedentes de la Mediación Policial en Colombia Comportamientos Contrarios a la Convivencia Susceptibles de Mediación Policial Art. 27 Ley 1.801 de 2016 Asuntos de Convivencia Susceptibles de la Mediación 	Charla dirigida con la exposición de los referentes internacionales, en mediación, como lo abordan y cuál es su diferencia en relación a la aplicación del modelo en cada país.	

EJE TEMÁTICO	TEMA	SUBTEMA	ESTRATEGIA PEDAGÓGICA	INTENSIDAD HORARIA
		6. Policial 7. Implicaciones de la mediación policial 7. Impropiedad de la Mediación Policial		
	Diferencias entre Mediación y Mediación Policial.	1. Marco jurídico 2. Efectos	Presentación PPT de las diferencias entre las dos figuras respecto a: Marco Legal, Perfil del Mediador, los Asuntos a Tratar Procedimiento a utilizar, el tipo de acuerdo	
ETICA Y LIDERAZGO	Mediación Policial	1. Ética y Mediación Policial 2. Legalidad y Mediación Policial 3. Moral y cultura	Video II Congreso Iberoamericano (Subtema 1)	
	El ser policía	1. Autoridad enfocada hacia el liderazgo 2. El Policía como gestor social	Mesa de trabajo argumentativa y exposición por parte del estudiante	
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: HABILIDADES Y TÉCNICAS	Desarrollo de atributos del mediador policial	1. Imparcialidad 2. Neutralidad 3. Estrategia 4. Facilitación	Desarrollo de ejercicios prácticos que permitan medir y valorar estos conceptos en el desarrollo de la mediación policial.	
	Habilidades del mediador policial	1. Comunicación Escrita 2. Regulación Emocional 3. Creatividad para la construcción de los acuerdos 4. Capacidad para redactar de forma clara y concreta documentos 5. Capacidad de argumentación y negociación	Realización de actividades, escritas, orales y prácticas que permitan desarrollar las habilidades necesarias del mediador	
	Técnicas de Resolución de conflictos	1. Concepto de conflicto 2. Niveles de conflicto 3. Tipología del conflicto 4. Gestión del conflicto 5. Victimología	Presentación en PPT de la Teoría del conflicto (Johan Galthum), sesión mesa participativa de trabajo gestión de los conflictos	
	Calidez en la atención	1. Trato hacia el ciudadano 2. Predisposición para escuchar 3. Atención y entendimiento de problemas e inquietudes 4. Herramientas técnicas para la mediación policial	Desarrollo de talleres en habilidades sociales, comportamientos comunicacionales, conductas pasivas, agresivas y asertivas	
PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA MP EN COLOMBIA	In situ en el modelo MNVCC	1. Procedimiento de Mediación Policial in Situ 2. Uso del formato orden de comparendo, aplicación medio de policía	Proyección de un Video de Animación, presentando el paso a paso del procedimiento a realizar por las patrullas, en diferentes situaciones o motivos de policía	
	Estación de policía	1. Procedimiento de Mediación Policial en Estación de Policía 2. Uso de los formatos de mediación y utilización de la herramienta software RNMC	Proyección de un Video de animación que presente el modelo de atención, en estación de policía independiente al motivo de conocimiento.	
HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN	Instrumentos de medición Indicadores	1. Tiempo promedio invertido en mediación policial 2. Numero de mediaciones policiales realizadas 3. % de acuerdos voluntarios cumplidos en mediación policial	Taller practico	
	Instrumentos de evaluación	1. Encuesta de satisfacción	Taller practico	
HERRAMIENTAS PRACTICAS	Practicas	1. Construcción de acuerdos de Mediación Policial 2. Simulación de Mediación Policial 3. Diligenciamiento de formatos de mediación policial, formato orden de comparendo y registro en el software RNMC.	Estudio de casos Lecturas complementarios Ejercicio de monitoreo	

PROCEDIMIENTO SEGUIR UNA VEZ IMPUESTO EL COMPARENDO, EL CIUDADANO TIENE LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS:

A. ACEPTAR LA RESPONSABILIDAD POR LA COMISIÓN DEL COMPORTAMIENTO CONTRARIO A LA CONVIVENCIA SIN NECESIDAD DE OTRA ACTUACIÓN, Y PODRÁ:

1. Cancelar en la cuenta que designe la alcaldía de su localidad, el cincuenta por ciento (50%) del valor de la multa general, en cualquiera de los cuatro tipos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su expedición, lo cual constituye descuento por pronto pago

2. A cambio del pago de la multa general tipo 1 ó 2 señalada en la orden de comparendo y/o medida correctiva y dentro de máximo los cinco (5) días hábiles siguientes a su expedición, por su iniciativa, usted podrá realizar Programa Comunitario o Actividad Pedagógicas de Convivencia, en (en el sitio que establezca la alcaldía de su localidad) y posteriormente solicitar a la autoridad de policía se conmute la multa por haber cumplido el programa antes mencionado, de ser aplicable y NO deberá cancelar la multa.

B. SI LA PERSONA NO ACEPTA LA RESPONSABILIDAD DEL COMPORTAMIENTO CONTRARIO A LA CONVIVENCIA O NO ESTÁ DE ACUERDO CON LA MULTA SEÑALADA EN LA ORDEN DE COMPARENDO PODRÁ:

Acudir dentro de los tres (3) días hábiles siguientes ante la inspección de policía de la jurisdicción donde ocurrieron los hechos, para OBJETAR EL COMPARENDO y ejercer su derecho a la defensa, en audiencia pública, que le será agendada y notificada por el medio más expedito.

En el caso de no presentarse a la audiencia, se tomará como indicio grave de responsabilidad y el inspector de policía resolverá con los medios de prueba que tenga a su alcance, la decisión se le notificará en la mencionada audiencia y solo en este momento usted podrá interponer los recursos de reposición o apelación.

En el desarrollo de la audiencia se escucharán sus argumentos de defensa, practicarán pruebas y en caso de no conformidad con la decisión, usted podrá apelar la medida correctiva ordenada.

NOTA: si usted no realiza alguna de las tres acciones señaladas en los literales a y b, la multa señalada y las demás medidas correctivas que correspondan serán ordenadas por el inspector de policía e insertadas en el Registro Nacional de medidas correctivas y se generarán los bloqueos, cobros coactivos, procesos penales por el delito de fraude a resolución administrativa de policía (artículo 454 ley 599).

El pago o cumplimiento de la medida correctiva ordenada suspende inmediatamente las consecuencias antes indicadas.

C. SI LA PERSONA NO ESTÁ DE ACUERDO CON LA MEDIDA CORRECTIVA IMPUESTA, EN LA ORDEN DE COMPARENDO Y/O MEDIDA CORRECTIVA, DEBERÁ:

1. Interponer y sustentar de inmediato ante el uniformado de la policía recurso de apelación, al momento del diligenciamiento del presente documento y no después de terminado el proceso verbal inmediato.

El recurso se concederá en el efecto devolutivo y procederá el uniformado a materializar la medida correctiva.

La orden de comparendo y/o medida correctiva se remitirá al Inspector de Policía de la jurisdicción donde ocurrieron los hechos, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su expedición.

El inspector resolverá dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la orden de Comparendo y/ o medida correctiva el recurso de apelación y notificará su decisión a la estación de policía de la jurisdicción de la localidad donde ocurrieron los hechos, la cual le notificará por el medio más eficaz y expedito la decisión; o si lo prefiere podrá dirigirse para conocer tal decisión.

NOTA: EL PERSONAL UNIFORMADO DE LA POLICÍA NACIONAL, DEBERÁ INFORMAR AL PRESUNTO INFRACTOR EL MOTIVO POR EL CUAL ES ABORDADO Y SE ELABORA LA ORDEN DE COMPARENDO y/o MEDIDA CORRECTIVA, ASÍ COMO EL PROCEDIMIENTO A SEGUIR

Dirección Programa Comunitario o Actividad Pedagógica de Convivencia:

BIBLIOGRAFÍA

- Boqué T., M. C. (2003). Cultura de mediación y cambio social. Barcelona: Gedisa Editorial. Constitución Política de Colombia. (1991). Bogotá.
- Corte Constitucional Colombiana. (2006). Sentencia C-789 de 2006. MP. Nilson Pinilla Pinilla. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2006/C-789-06.htm>
- Gaitán, O. (2010). Guía mediación en equidad. Bogotá: Ministerio de Justicia.
- Gallardo, R., Cobler, F. (2012). Mediación policial. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Guedán, M., Ramírez, R. (2005). Resolución de conflictos en el Siglo XXI. Alcalá, España: Trama Editorial.
- Congreso de Colombia. (2016). Ley 1801, por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia. Bogotá: Diario Oficial 49.949 del 29 de julio de 2016.
- Congreso de Colombia. (1993). Ley 62, por la cual se expiden normas sobre la Policía Nacional. Bogotá: Diario Oficial 40.987 del 12 de agosto de 1993.
- Congreso de Colombia. (2004). Ley 906, por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal. Bogotá: Diario Oficial 45.658 del 1 de septiembre de 2004.
- Londoño Cárdenas, F. A. (2006). Evolución del derecho de policía y planteamientos contemporáneos. Bogotá: A.P.I. Impresores.
- Londoño Cárdenas, F. A. (2017). Esbozo de una teoría general de la ciencia de policía. Bogotá: Ibáñez Grupo Editorial.
- Londoño Cárdenas, F. A. (2007). Analectas para una filosofía policiaca. Bogotá: A.P.I. Impresores.
- Martin, M., Rodríguez J.A., & Sabaté J Editores. (1996). La policía del futuro: mediación y proximidad. Universidad de Barcelona.
- Moore, C. W. (1995). El proceso de la mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Barcelona: Granica.
- Moore, C.M. (1997). ¿Por qué mediamos? En: J.P. Folger y T. S. Jones, Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales (pg. 285-300). Barcelona: Paidós.
- Morin, E. (2000). La mente bien ordenada. Barcelona: Editorial Seix Barral.
- Panamá creará un centro de mediación policial con el apoyo de España. (2012). Recuperado de <http://www.elcomercio.com/actualidad/panama-crea-centro-mediacion-policial.html>.
- Peña Sandoval, H. (2015). Mediación narrativa: técnicas y método para resolver conflictos en las organizaciones. Revista Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia, 17(22), 25-36.
- Pitti, U. (2014). El laudo arbitral como posible formalización de los acuerdos de mediación policial. Congreso Iberoamericano de Mediación Policial. Vila-Real, España.
- Policía Nacional de Colombia y Cámara de Comercio de Bogotá. Informe final. Programa de Mediación Policial piloto en Soacha y Chapinero. Dejusticia, Cámara de Comercio de Bogotá. Contrato No. 6200003467/2015.
- Policía Nacional. (2016). Sistema para la convivencia y seguridad ciudadana SICOS. Bogotá.
- Policía Nacional. (2017). Guía práctica del sistema táctico básico policial. Bogotá.
- Policía Nacional. (s. f.). Actualización Tomo 2.2. Modelo nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes. Bogotá.
- Departamento Nacional de Planeación. (2011). Política nacional de seguridad y convivencia ciudadana. Bogotá: Intergráficas S. A
- Prudencio González, C. J., Ruiz Sánchez, R., Arvizu Pérez L., Íñiguez González V., Mora Gálvez, J. L., Villalpando Barrios M. S., ...Ruiz Rodríguez, M. T. (2016). Seguridad ciudadana y modelo policial en Guadalajara. Guadalajara, México: UDEGVIRTUAL. Recuperado de: http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/Seg_Ciudadana_y_el_Modelo_Policial_en_Guadalajara_Prudencio.pdf

- Redorta Lorente, J. (2004). Aspectos críticos para implementar la mediación en contextos de la policía. Disponible en <http://www.raco.cat/index.php/rcsp/article/viewFile/130786/180531>
- Dirección General de la Policía. (2017). Resolución 03253 por la cual se adopta el formato único de Orden de Comparendo y/o Medida Correctiva, contemplado en el artículo 218 de la Ley 1801 del 29 de julio de 2016, y se establece la numeración consecutiva del mismo.
- Dirección General de la Policía. (2009). Resolución N° 0091 de 2009, de 1 de abril, por la cual se expide el Reglamento de Servicio de Policía. Recuperado de <http://es.calameo.com/books/004047180263b9e896410>
- Rondón, G., & Munuera, M. (2009). Mediación familiar un espacio de intervención para trabajadores sociales. *Trabajo Social*, 11, 25-41.
- Suárez Álvarez, J. E. (2009). *Ciencia de policía: un estado del arte*. Bogotá: ESPOL.
- Villa Hinojosa, M. A. Descripción de la Escuela de Negociación de Harvard. Recuperado de <http://www.sergente.net/los-siete-elementos-de-negociacion-de-harvard>
- Vinyamata Camp, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel Practicum.
- Vinyamata Camp, E. (2001). *Conflictología. Teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel Practicum.

APÉNDICE A. GLOSARIO

- Actitud.** Comportamiento en particular, enfocado en la realización de una actividad con un propósito, que contribuye a determinar una variedad de convicciones y sentimientos. A partir del ámbito social de cada persona, hace parte del desarrollo de la sociedad como uno de los objetivos de la educación.
- Aforo.** Capacidad máxima de personas que caben en un lugar o recinto.
- Aptitud.** Habilidad de una persona para efectuar determinada actividad; capacidad y destreza para el buen desempeño de manera eficiente.
- Autocomposición.** Forma de resolver un desacuerdo sin que un tercero decida en el asunto, de manera que las propias partes pongan fin al conflicto, por medio de un acuerdo de voluntades, sin intervenciones.
- Autonomía.** Capacidad que tiene una persona o entidad para establecer sus propias normas y regirse por ellas al momento de tomar las decisiones; también se define como la toma de decisiones y la autosuficiencia.
- Cognitiva.** Está relacionado con la adquisición de conocimientos mediante la información recibida ante el aprendizaje, la cual implica factores relacionados con el pensamiento, el lenguaje, la atención, la resolución de problemas, la toma de decisiones que forma parte del desarrollo intelectual y de experiencia.
- Competencia.** Capacidad multidimensional que incluye distintos ámbitos, como saber (datos, conceptos, conocimientos), saber hacer (habilidades, destrezas, métodos de actuación), saber ser (actitudes y valores que guían el comportamiento) y saber estar (capacidades relacionada con la comunicación interpersonal y el trabajo cooperativo). En otras palabras, la competencia es la capacidad de un buen desempeño en contextos complejos y auténticos. Se basa en la integración y activación de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores.

Comportamiento. Forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.

Confiabilidad. Una exigencia de condiciones establecidas durante un tiempo determinado, que permite a las personas argumentar la inconsistencia, con seguridad, precisión y predictibilidad, condición necesaria, requisito más exigente y esencial frente a la tolerancia de los comportamientos en que se pueden aplicar las técnicas al procedimiento de solución de conflictos.

Controversia. Discusión o exposición de diversas opiniones sobre un mismo asunto, la cual genera diferencias relacionadas con desacuerdos.

Cordialidad. Sinceridad al demostrar a los demás buena educación; al ofrecer un trato agradable a los semejantes, lo cual permite entregar a las personas una imagen íntegra.

Dirimir. Solución de un desacuerdo o controversia que se presenta entre dos personas o partes.

Doctrina. Conjunto de principios de enseñanzas coherentes basadas en un sistema de conocimiento, dentro de un campo relacionado con el área de estudio que van enfocadas a la instrucción de un análisis determinado.

Extrajudicial. Se refiere a cualquier procedimiento que se realiza, en la vía del ámbito judicial, para la resolución de los conflictos, demandas y otros recursos de manera legal.

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. Carácter o conjunto de condiciones que hacen a una persona especialmente idónea para una función determinada.

Idóneo. Característica de una persona, la cual revela al individuo que posee condiciones y habilidades esenciales para desempeñar funciones de un cargo; no obstante, se denomina una herramienta adecuada para la finalidad a la cual se destina.

Infografía. Combinación de imágenes, explicativas y fáciles de entender, y de textos, con el fin de comunicar información de manera visual para facilitar su transmisión. Además de las ilustraciones, podemos ayudar más al lector por medio de gráficos que puedan entenderse e interpretarse instantáneamente.

In situ. Es una expresión proveniente del vocablo latín, que significa “en el sitio”, “en el lugar” o simplemente “aquí mismo”.

Interacción. Se entiende como un vínculo que existe entre las personas de una comunidad como actores esenciales para la sociedad; por consiguiente, es la capacidad de establecer relaciones de confianza y afecto.

Interpersonal. Hace referencia a un conjunto de relaciones humanas que se llevan a término entre dos o más personas, con el fin de establecer vínculos de diversos tipos.

Mecanismo. Son diferentes posibilidades que tienen las personas envueltas en un conflicto para solucionarlo sin la intervención de un juez ni de un proceso judicial; es decir, son una opción para resolver conflictos de una manera amistosa, expedita, sencilla, ágil, eficiente, eficaz.

Neutralidad. Postura del mediador policial que implica no participar de ninguna de las opiniones en el conflicto, y debe verificar una posición de igualdad en las partes, por la cual se abstiene de influir.

Ponderación. Consiste en otorgar un valor específico, y se aplica a diversas situaciones cuya finalidad

es el análisis de diferentes variables dentro de un ámbito determinado. En principio, es una cualidad que expresa la intención de usar palabras de forma precisa; igualmente, es la actitud que no siempre está en relación con la comunicación. La idea principal es determinar el comportamiento y actuar en equivalente con la conducta

Promover. Se define como el mecanismo de facilitar, fomentar y favorecer la realización y el desarrollo de una actividad determinada.

Proporcionalidad. Determinada relación entre partes, que hace que estas mantengan entre sí un orden equitativo capaz de especificarse. Es utilizado especialmente en algunas disciplinas que requieren contacto justo.

Proximidad. Modelo de policía que busca fortalecer la gestión de seguridad y la legitimidad de la institución policial frente a los ciudadanos, mediante la construcción de espacios de confianza que permitan un acercamiento entre las policías y las comunidades a quienes sirven.

Revalorización. Devolución de su propio valor que transforma su propia vida. Connota positivamente las capacidades y fortalezas necesarias para afrontar con responsabilidad las diferencias de desacuerdo, al optar por un sentido más vívido de su propia eficacia personal.

Subsidiario. Que puede plantearse en situaciones jurídicas en las que se dan dos alternativas, de manera que a una de ellas solo se podrá acudir en defecto de la otra.

APÉNDICE B.

Listado de siglas

CAI	Comando de Atención Inmediata
CNPC	Código Nacional de Policía y Convivencia
CRAET	Comité de Recepción Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes
DIASE	Dirección Antisecuestro y Antiextorsión
DICAR	Dirección de Carabineros y Seguridad Rural
DIJIN	Dirección de Investigación Criminal e INTERPOL
DIPRO	Dirección de Protección y Servicios Especiales
DIRAN	Dirección Antinarcoáticos
DISEC	Dirección de Seguridad Ciudadana
DITRA	Dirección de Tránsito y Transporte
MASC	Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos
MNVCC	Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes
PONAL	Policía Nacional
SICOS	Sistema para la Convivencia y Seguridad Ciudadana
TAMIR	Tabla de Acciones Mínimas Requeridas

