



**Eficacia y legitimidad de la mediación policial desde la construcción de confianza
institucional para la transformación de conflictos vecinales**

Santiago Arango Vásquez

Artículo desarrollado en el marco de las actividades investigativas del Semillero de
Transformación de Conflictos para optar por el título de Abogado.

Tutor:

Eddison David Castrillón García

Doctor en Derecho Procesal Contemporáneo

Universidad de Antioquia

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Pregrado de Derecho

Medellín

2024

Cita

(Arango Vásquez 2024)

Referencia

Estilo APA 7 (2020)

Arango Vasquez Santiago (2024) Eficacia y legitimidad de la mediación policial desde la construcción de confianza institucional para la transformación de conflictos vecinales [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.



Seleccione biblioteca, CRAI o centro de documentación UdeA (A-Z)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Dedicatoria

Quisiera dedicarle la elaboración de este texto a la doctora Tata Arango por su incondicional apoyo en este proyecto

Eficacia y legitimidad de la mediación policial desde la construcción confianza institucional para la transformación de conflictos vecinales

Resumen

La mediación policial, como estrategia para resolver conflictos y fortalecer las relaciones comunitarias, ha sido objeto de interés en los últimos años. Sin embargo, la falta de preparación de los oficiales de policía puede afectar su capacidad para llevar a cabo esta labor de manera efectiva, lo que a su vez tiene un impacto en la legitimidad en los territorios donde operan. En esta investigación se emplea una metodología mixta. Se hace uso de diversas fuentes académicas y se recopilan y analizan datos estadísticos. Esta revisión inicial, evidencia que la falta de formación en mediación y resolución de conflictos deja a los oficiales de policía mal equipados para abordar las complejidades de las disputas interpersonales. Los programas de capacitación deben abordar las habilidades técnicas necesarias para la resolución de conflictos, como la empatía, la comunicación efectiva y la comprensión de las dinámicas sociales y culturales presentes en la comunidad. De ahí que se destaca la necesidad de promover una cultura organizacional que apoye la mediación policial como una parte integral del trabajo policial y la adopción de políticas institucionales que fomenten la colaboración con la comunidad.

Palabras clave: mediación policial, resolución de conflictos, conflictos comunitarios, rol policial, implementación de programas.

Abstract

Police mediation as an strategy to solve conflicts, and strengthen the relationships in the communities has been a subject of interest in the last years, however, the lack of preparation of the police officers may have affect its effectiveness, which at the same time also has a negative impact in the legitimacy in the territories where it operates. With the use of mixed methodology, different academic sources are used and statistical data is collected, and analyzed. In which it is evident that the lack of training in mediation and conflict solving is leaving the police officers in a bad position to approach interpersonal conflicts. The personal training programs have to engage in the abilities necessary to handle conflict resolution as empathy, effective communication and the understanding of the social and cultural dynamics in the community. The need of promote an organizational culture who supports the policial mediation as an integral part of the police work and the incorporation of institutional policies that foment the collaboration with the community is highlighted

Key Words: Police mediation, conflict resolution, communitary conflicts, police rol, program implementation.

Contenido

Introducción	6
La mediación policial en el contexto actual desde la aplicación de la Ley 1801 de 2016	9
Concepto de mediación policial	9
Beneficios de la mediación	10
Principios de la mediación policial	11
Desafíos de la mediación policial	12
Protocolo de la mediación policial	13
Problemáticas de la mediación policial cuando se tratan de conflictos vecinales	17
Dificultades que está presentando el mecanismo en su implementación	17
Desarrollo del problema en el contexto actual	18
Consecuencias derivadas de la problemática	19
La pérdida de legitimidad del mecanismo	23
Soluciones a las problemáticas de la mediación policial cuando se tratan conflictos vecinales	29
Implementación de soluciones	29
Conclusiones	34
Referencias	35

Lista de figuras

<i>Figura 1</i> Reconocimiento de los programas policiales	17
<i>Figura 2</i> Atención de casos con mediación policial 2018-2019	17
<i>Figura 3</i> Nivel de formación de los policías mediadores	18
<i>Figura 4</i> Apoyo en la gestión de la mediación	19

Introducción

La mediación policial ha surgido como una herramienta innovadora para abordar los conflictos que la Policía dirime entre vecinos de una manera más constructiva y colaborativa. El nacimiento del pensamiento del policía capaz de resolver problemas se le atribuye a Herman Goldstein (Goldstein, 1979), que no menciona de manera literal la palabra mediación, pero es el primero en mencionar la idea del policía que puede desviarse de la aplicación de la ley, en los casos en que esto sea posible, siguiendo un principio de intervención mínima. Este mecanismo tiene pertinencia porque “los mecanismos alternativos se erigen como un modelo adecuado en la resolución de conflictos, el cual procura adoptar diferentes formas de tratamiento ante las situaciones conflictivas” (Acosta, 2010, p. 1). Estas nuevas herramientas les otorgan mayor capacidad a los oficiales para afrontar las situaciones que se les presenten en las calles.

La investigación tiene como objetivo principal analizar y comprender el papel fundamental de la mediación policial como una herramienta eficaz en la resolución de conflictos vecinales y cómo su impacto se puede ver limitado si no se practica correctamente. Teniendo en cuenta los principios de la mediación, este mecanismo puede mitigar tensiones y promover la armonía en comunidades locales. Además, los beneficios tangibles de adoptar enfoques colaborativos y negociados en la gestión de disputas entre vecinos son notorios a la hora de resolver conflictos; se subraya, además, la importancia de la intervención policial como facilitadora imparcial en este proceso: “los acuerdos de paz o las transiciones pactadas, exigirán la construcción de políticas reconciliadoras que permitan tejer puentes y densificar las confianzas mutuas entre la ciudadanía y la institucionalidad” (Acosta, 2010, p. 181).

En cualquier comunidad, los conflictos entre vecinos son inevitables. Desde disputas por límites de propiedad hasta molestias por ruido. Estas tensiones pueden afectar profundamente la calidad de vida y la armonía dentro de un vecindario. En este contexto, la mediación policial emerge como una herramienta crucial en la gestión y resolución de estos conflictos. Su función va más allá de simplemente mantener el orden público; implica actuar como un agente de conciliación imparcial, facilitando el diálogo constructivo entre las partes en disputa.

La mediación policial es un enfoque desde la perspectiva de la búsqueda de resolución de conflictos que implica la participación activa de la Policía como mediador neutral en situaciones en las que hay tensiones o disputas entre la comunidad y las fuerzas del orden. “La

función de la mediación policial como una necesidad social imprescindible en el actual paisaje ciudadano, más inclinada a prevenir conflictos que a solucionar los que ya han cristalizado” (Gallardo Campos, & Cobler Martínez, 2013, p. 40). En lugar de recurrir únicamente a la aplicación de la ley o a la coerción física, la mediación policial busca fomentar el diálogo, la comprensión mutua y la colaboración entre las partes involucradas.

El objetivo fundamental de la mediación policial es abordar y resolver los conflictos de manera pacífica y constructiva, mediante “un proceso voluntario en el que dos o más partes involucradas [...] trabajan con un profesional imparcial, el mediador (policía mediador), para generar soluciones propias y resolver las diferencias” (Gallardo Campos, & Cobler Martínez, 2013, p. 89). En este proceso se evita el uso de la fuerza y se promueve una mayor confianza y cooperación entre la Policía y la comunidad. A través de la mediación se busca empoderar a las partes involucradas para que encuentren soluciones consensuadas y duraderas, en lugar de imponer decisiones unilaterales.

La mediación policial está basada en los principios de imparcialidad, neutralidad y confidencialidad; “representa el más sencillo y directo de los instrumentos alternativos, ya que se trata de buenos oficios, con que un tercero ilustra y enriquece las posibilidades de llegar a un acuerdo ante desavenencias de partes encontradas” (Osorio, 2002, p. 54). Los mediadores policiales deben ser entrenados en técnicas de comunicación efectiva, resolución de conflictos y gestión emocional para poder facilitar el diálogo entre las partes y promover un ambiente seguro y propicio para la resolución de disputas.

El conflicto no es necesariamente algo negativo, Para Miguel Angel Soria, el conflicto es inherente a las relaciones humanas y, por lo tanto, no tiene que ser perjudicial a las mismas, señalando una serie de aspectos positivos de toda situación de conflicto como: Facilita la comunicación entre las partes. Permite un cambio de perspectiva personal y social. Propicia una apertura en la toma de decisiones y resolución de los problemas Reconoce a la otra parte y estimula la capacidad de la persona. (Soria, 2008) , por lo que estas ventajas pueden ser aprovechadas por la mediación policial para mejorar las relaciones entre vecinos.

Una de las ventajas de la mediación policial es que permite a las partes expresar sus preocupaciones y perspectivas, lo que puede ayudar a la Policía a comprender mejor las necesidades y demandas de la comunidad. Al involucrar a las partes en el proceso de toma de decisiones, se fomenta la responsabilidad compartida y se fortalece la relación entre la Policía y la comunidad.

Gallardo Campos y Cobler Martínez (2013) promocionan un cambio de paradigma, de cultura, de construir una policía moderna que abandone prácticas coercitivas y se alisten al servicio de la ciudadanía. Frente a la tarea represiva y sancionadora de la Policía, claramente reactiva, la mediación policial invita a la acción proactiva, a colaborar con la ciudadanía en su propio bienestar y seguridad, a la detención del conflicto cuando su geografía aún es manejable y a establecer pautas preventivas para inhabilitar su futura ocurrencia.

Esto que nos señalan es fundamental para entender el impacto positivo que puede tener en la comunidad la mediación policial, ya que su implementación no solo se limita a la solución de conflictos sino también a ayudar a la transformación social, hacia una cultura más pacífica y que promueva el entendimiento y la armonía.

Además, la mediación policial puede ser eficaz para resolver conflictos de manera más rápida y eficiente que los procedimientos judiciales tradicionales. Al evitar la confrontación y buscar soluciones colaborativas, se pueden prevenir tensiones adicionales y se promueve una cultura de respeto mutuo. Es importante destacar que la mediación policial no pretende reemplazar las funciones tradicionales de la Policía, sino complementarlas. La mediación se utiliza en situaciones donde no se requiere una intervención inmediata o en casos en los que el enfoque legal no sería la opción más adecuada; aquí, el agente de policía juega un papel en desescalar el conflicto y solucionarlo de manera íntegra.

La mediación policial en el contexto actual desde la aplicación de la Ley 1801 de 2016

Concepto de mediación policial

La mediación policial es un enfoque innovador en el ámbito de la seguridad pública que busca promover la resolución pacífica de conflictos. Como lo indica Lederach (2007) “la construcción de paz es un proceso de roles y funciones más que una actividad que depende intrínsecamente de una sola persona o un equipo de mediadores” (p. 79). En lugar de centrarse únicamente en el cumplimiento de la ley y el uso de la fuerza, la mediación policial se basa en la comunicación, el diálogo y la colaboración entre todas las partes involucradas.

En el contexto actual, desde la aplicación del Código de Policía contenido en la Ley 1801 de 2016, se debe “comprender los factores subyacentes del conflicto en cada territorio local, con el propósito de construir respuestas particulares focalizadas, de esta manera ampliar el portafolio de servicios básicos policiales, de manera que garantice su presencia permanente en todo el territorio” (Carvajal, 2004, p. 47). Luego, en el artículo 154 de esta Ley que fue modificado por la Ley 2220 de 2022, aunque no constituye a la mediación policial como requisito de procedibilidad, se le otorgó más importancia y cobertura.

La mediación policial juega un papel fundamental en la resolución de conflictos entre vecinos debido a una serie de razones: en primer lugar, se vive en una sociedad donde las tensiones y los conflictos pueden surgir debido a diferencias culturales, étnicas o socioeconómicas. La acción mediadora permite abordar estos conflictos desde una perspectiva inclusiva y sensible a las necesidades de cada grupo, promoviendo así una mayor comprensión y aceptación mutua.

En segundo lugar, la mediación policial contribuye a mejorar la confianza y la legitimidad de las fuerzas del orden en la comunidad. En muchos casos, la relación entre la Policía y ciertos grupos de la sociedad puede estar afectada por la desconfianza, la percepción de discriminación o el abuso de poder. Como lo enuncia Cabello, “los cuerpos de Policía son visualizados por la ciudadanía como corruptos, ineficaces, ineficientes e insensibles, por ende, podríamos decir que este organismo se encuentra inmerso en una profunda crisis” (2015, p 34). El proceso de mediación brinda la oportunidad de reconstruir esta relación dañada, permitiendo a la comunidad participar activamente en la búsqueda de soluciones y tener voz en el proceso de toma de decisiones.

Por lo tanto, en un país como Colombia, en el que gran parte de sus habitantes han sido partícipes de manera directa o indirecta en el conflicto armado, su capacidad para prevenir y mitigar la violencia es de gran importancia. Al intervenir en situaciones de conflicto de manera temprana y constructiva, se pueden evitar escaladas de violencia y reducir el riesgo de lesiones o daños. La mediación policial se centra en identificar las necesidades y preocupaciones de todas las partes involucradas, y busca encontrar soluciones que sean aceptables para todos, evitando así la polarización y la confrontación.

Además, en el ámbito de la justicia penal, esta estrategia policial puede desempeñar un papel importante en la resolución de delitos menores o conflictos de bajo nivel, que no requieren necesariamente una respuesta punitiva, al tiempo que se libera el sistema de justicia de la carga de casos de menor gravedad. Como indican Cobler Martínez et al. (2015), “con la mediación policial el índice delictivo decrece, se interponen menos denuncias, la ciudadanía soluciona los conflictos de una manera pacífica sin necesidad de recurrir a la siempre lenta y congestionada Justicia” (p. 87), lo que favorece enormemente a todos los actores del conflicto en el país y mejora la convivencia entre sus ciudadanos.

Beneficios de la mediación

Los programas de mediación policial ofrecen una serie de beneficios significativos para las comunidades y las fuerzas del orden. Según Alba, esto

supone un nuevo modelo de intervención basado en protocolos más proactivos que reactivos, que atiende y entiende las diferencias de la comunidad, sus nuevas formas de relacionarse poniendo el énfasis en el diálogo y la pacífica convivencia como pilares fundamentales para la resolución de los conflictos. (2021, p. 3)

Algunos de estos beneficios que enuncia el autor incluyen:

Resolución pacífica de conflictos: la mediación policial proporciona un enfoque alternativo a la resolución de conflictos, centrándose en el diálogo, la negociación y el consenso. Esto permite abordar los problemas de manera constructiva, evitando el uso de la fuerza y promoviendo soluciones mutuamente aceptables.

Fortalecimiento de las relaciones comunitarias: la mediación policial fomenta la participación activa de la comunidad en la búsqueda de soluciones, lo que ayuda a fortalecer la confianza y la colaboración entre la Policía y los ciudadanos. Estos programas permiten a la

comunidad expresar sus preocupaciones, perspectivas y necesidades, y trabajar en conjunto con la Policía para abordarlas.

Prevención de la escalada de conflictos: al intervenir tempranamente en situaciones de conflicto, la mediación policial puede prevenir la escalada de tensiones y la violencia. Al proporcionar un espacio seguro y neutral para el diálogo, se pueden explorar soluciones alternativas que satisfagan las necesidades de todas las partes involucradas.

La desescalada de conflictos que se presentan entre vecinos es un factor fundamental para la convivencia pacífica; cuando hay un conflicto y no se soluciona de manera íntegra y completa, este puede llegar a generar un descontento generalizado que empeora la relación interpersonal. El enfoque cooperativo que nos otorga la mediación policial puede ser de gran ayuda para solventar estos problemas de forma permanente.

Principios de la mediación policial

La mediación policial plantea importantes consideraciones éticas y legales debido a su papel como un enfoque alternativo para abordar conflictos y disputas. “El conflicto es una relación entre personas, que se da en el tiempo: tiene un origen/raíces (el pasado), es importante empezar a intervenir en el momento actual (el presente) para que evolucione favorablemente para todos (el futuro)” (Cobler Martínez et al., 2015, p. 34). De allí que es crucial garantizar que se respeten los principios de equidad, imparcialidad y respeto a los derechos de todas las partes involucradas. En palabras de José María Alba (2021), algunas de las implicaciones éticas y legales son las siguientes:

Equidad e imparcialidad: la mediación policial debe asegurar un proceso equitativo e imparcial para todas las partes. Los mediadores deben tratar a cada individuo de manera justa, sin sesgos o discriminación. Esto implica garantizar que todas las voces sean escuchadas y que se dé igual importancia a los intereses y preocupaciones de todas las partes involucradas.

Voluntariedad: es esencial que todas las partes involucradas en la mediación policial participen de manera voluntaria y con un conocimiento claro de los objetivos y el proceso de mediación. El consentimiento informado implica que las partes comprendan los beneficios, los riesgos y las limitaciones de la mediación antes de participar.

Confidencialidad: es un principio ético fundamental en la mediación policial. Se debe asegurar que la información revelada durante el proceso sea tratada de manera confidencial y solo se comparta con el consentimiento expreso de las partes. Sin embargo, existen limitaciones

a la confidencialidad en casos donde se presente un peligro inminente o se divulgue información que pueda implicar delitos graves.

Legalidad: la mediación policial debe ser compatible con los derechos y la legalidad. Los mediadores deben tener un conocimiento sólido de las leyes y los derechos fundamentales pertinentes, evitando cualquier acción que viole o comprometa estos derechos. Además, deben garantizar que las soluciones propuestas sean legales y no socavar los derechos de ninguna de las partes involucradas.

Transparencia y rendición de cuentas: es importante mantener una transparencia adecuada en los procesos de mediación policial y garantizar la rendición de cuentas. Esto implica proporcionar información clara sobre los roles y responsabilidades de los mediadores, así como sobre los procedimientos y resultados de la mediación. La transparencia contribuye a la confianza en el proceso y en las decisiones tomadas.

Desafíos de la mediación policial

A pesar de los beneficios, también existen desafíos asociados con la implementación de programas de mediación policial, como indican Cobler Martínez et al.

La propuesta de Mediación Policial requiere el planteamiento de que estamos ante una forma de ser y querer hacer las cosas, así, las capacidades personales son importantes y necesarias pero se requerirá, además, de una capacitación, o sea que se trata de una actitud que precisa de una aptitud. (2013, p. 56)

Esto implica una serie de cambios que se deben seguir en la institución, entre ellos:

Cambio de cultura institucional: la implementación exitosa de programas de mediación policial requiere un cambio de mentalidad y una cultura institucional que valore y promueva el diálogo y la resolución pacífica de conflictos. Esto puede ser un desafío en organizaciones policiales con estructuras tradicionales o resistencia al cambio.

Capacitación y recursos: los mediadores policiales deben recibir una formación adecuada en técnicas de mediación, comunicación efectiva y gestión de conflictos. La capacitación continua y el acceso a recursos adecuados son fundamentales para garantizar la calidad y la eficacia de los programas de mediación.

Participación de la comunidad: la participación activa de la comunidad es esencial para el éxito de los programas de mediación policial. Sin embargo, puede ser un desafío lograr

la plena participación de todos los grupos y sectores de la comunidad, especialmente aquellos que pueden tener desconfianza histórica hacia la Policía.

Evaluación y seguimiento: es importante llevar a cabo una evaluación regular de los programas de mediación policial para medir su efectividad y realizar mejoras continuas. Esto requiere la recopilación de datos, la retroalimentación de los participantes y la adaptación del enfoque en función de los resultados obtenidos.

Protocolo de la mediación policial

Para explorar el concepto de mediación policial y su relevancia en el contexto actual de la Ley 1801 de 2016, es necesario describir el protocolo al que se deben ceñir los oficiales de policía a la hora de llevarla a cabo. La institución de Policía cuenta con un protocolo para la implementación de este mecanismo en el país.

Primero, se diferencian dos tipos de mediación: la *in situ* que se desarrolla en el lugar de los hechos y la que se realiza en la estación de policía. Ambas cuentan con directrices específicas que tienen en cuenta el escenario y sus características para potenciar las posibilidades del mecanismo para la resolución del conflicto.

En el protocolo se indican los aspectos que se deben tener en cuenta al momento de realizar la mediación policial *in situ*. Lo primero es determinar la factibilidad del mecanismo en la situación de conflicto, tanto si es mediable como si existe voluntad en las partes para llegar a un acuerdo. Los involucrados también tienen la facultad de usar el Centro de Atención Inmediata Móvil (CAI Móvil) para dotarse de las mejores condiciones posibles. Si en el caso se encuentran implicados menores de edad, es necesario la presencia de sus padres, tutores o docentes. También se debe tener en cuenta que un conflicto “no es mediable en los casos [sic] que los intervinientes tengan alguna enfermedad psicológica, alcoholismo, drogadicción, temporalidad senil u otra que impacte en su pensamiento y raciocinio” (Gorjón, & Pesqueira, 2015, p. 22, 23). Lo anterior indica que la mediación no puede ser aplicada en caso de que alguno de los participantes cumpla alguna de las condiciones antes descritas.

El protocolo a seguir es el siguiente: si en labores de patrullaje se conoce sobre la comisión de un comportamiento contrario a la convivencia o que pone en riesgo la vida e integridad de las personas, el agente, por medio de un reporte a la central de radio, comunicación vía telefónica, abordaje por parte del ciudadano afectado o por un tercero, deberá en principio adoptar posiciones para garantizar la seguridad propia y la de los demás; posterior a esto, hacer un análisis sobre el grado de cooperación que muestre el ciudadano. La

comunicación del policía debe ser asertiva, no hacerse parte en el conflicto y servir como tercero neutral.

Tras hacer un acercamiento inicial a la situación, el agente debe determinar la viabilidad de emplear la mediación policial. Esta labor será viable si los comportamientos contrarios a la convivencia corresponden a los descritos en el artículo 27 de la Ley 1801 de 2016 (exceptuando los numerales 6 y 7), o en donde se identifiquen tipos de conflictos susceptibles de ser mediados en los ámbitos social, familiar, vecinal, escolar u otros ámbitos.

Posterior a esto, se comenzará el mecanismo propiamente dicho. Allí juega un papel vital que se empleen los principios de la mediación de necesidad, proporcionalidad, razonabilidad, y se considerarán aspectos de modo, tiempo y lugar para la toma de decisiones. La mediación debe iniciar con el proceso SEA (saludar, escuchar, actuar), posteriormente con el registro a las personas, con el objetivo de determinar si tienen algún objeto que ponga en riesgo el desarrollo de la mediación.

Subsiguiente a esto, se debe indicar que la acción configura un comportamiento contrario a la convivencia, por lo que se les pide el documento de identificación para verificar antecedentes. El oficial debe hacer uso de estrategias de comunicación que permitan regular el estado emocional de los implicados, especialmente si los ánimos están exacerbados. Cuando esto se consiga, debe proceder a buscar un lugar propicio para la conversación. Debe exponer cuál es la finalidad de la mediación policial, explicar que su papel como tercero neutral e imparcial va encaminado a que se llegue a un acuerdo de manera voluntaria, a desescalar el conflicto, como nos indica durante la dinámica del conflicto hay que tener en cuenta que existen elementos que pueden aumentar o decrecer el mismo, de ahí la importancia de la mediación como herramienta que posibilita que éste no pueda aumentar y por tanto pueda desbordarse. (Heredia, 2013) por lo que favorece a que se resuelva y que finalice restableciendo los vínculos de convivencia, en tanto sea posible.

El funcionario de la Policía debe escuchar a los presuntos infractores y con esto determinar la viabilidad del desarrollo de la mediación policial, si se cuenta con voluntad de las partes, y en caso de no haberla, se impondrá o señalará la medida correctiva en la orden de comparendo.

Al reconocer que se cumplen las condiciones óptimas para la mediación, a continuación el agente explica que el objetivo es prevenir el escalamiento del conflicto, generar alternativas de solución y restablecer la sana convivencia, así como dictaminar las reglas que se tienen que

llevar a cabo para el éxito de la mediación, entre ellas: evitar el contacto físico manteniendo una distancia prudente, mantener el respeto mutuo y el respeto a la palabra.

Luego de esto, el policía debe indicarles que narren los datos que consideren pertinentes para el desarrollo del mecanismo. Allí deben escucharse teniendo muy en cuenta el lenguaje no verbal; el oficial deberá identificar los intereses de las partes y los factores que realmente sirven como detonante del conflicto y en qué punto se encuentran los desacuerdos.

Al identificar el centro del conflicto, el oficial debe motivar a las partes a que planteen soluciones en la que ambas se vean beneficiadas y formulen un acuerdo, informándoles que el cumplimiento de ese acuerdo se verificará periódicamente; también se dispondrá de los recursos del CAI y las estaciones de policía, en caso de que sea necesario para cumplir con la mediación policial.

Por otra parte, el procedimiento de mediación policial en la estación de policía se da cuando el ciudadano hace un requerimiento ante la estación para que se lleve a cabo el mecanismo. El primer paso para que esto se dé, es determinar la competencia analizando si el conflicto es susceptible de una mediación policial. Si la respuesta a esto es afirmativa, el oficial debe contextualizar y motivar a las partes para generar confianza. Debe explicarles que es posible solucionar el conflicto y mejorar la convivencia si los acuerdos son equitativos y si estos se cumplen. El policía actuará como tercero neutral y ayudará para que ellos lleguen a un acuerdo de forma voluntaria, con el fin de evitar el empeoramiento del conflicto, resolverlo y restablecer las relaciones si es posible, destacando que ellos son los responsables de solucionar las diferencias y dándoles a conocer los beneficios de cumplir los acuerdos y las consecuencias de no hacerlo.

Seguidamente, deberá establecer las reglas necesarias para desarrollar el encuentro de mediación policial de manera organizada y consecuente con los objetivos que persigue. “La mediación policial permite detener la escala de los conflictos, en razón a que los implicados colaboran en la solución del conflicto, así, el policía mediador se convierte en un facilitador del procedimiento para zanjar la controversia” (Steele Garza, 2018, p. 95)

Cuando las reglas estén claras, el mediador debe indagar y poner en conocimiento la situación, dándole el espacio a cada parte para que desarrolle sus vivencias. Cuando los participantes terminen, el oficial debe hacer un resumen recogiendo los aspectos más importantes, las ideas básicas y los sentimientos de los implicados. Desde la comunicación verbal, su rol es de suma importancia para que la conversación no se limite al problema, y

procurar que se enfoquen en las posibles soluciones, realizando preguntas para dilucidar las necesidades que se encuentran por debajo del problema principal.

Con estos elementos, el mediador debe coordinar con las partes la elaboración de un documento con los acuerdos preliminares y con lo que aún no se logra concertar. Allí se debe hacer énfasis en los desacuerdos haciendo uso de herramientas de la mediación para que se resuelvan y continuar con el proceso.

Cuando se logren detectar los puntos en donde las partes estén de acuerdo, el oficial debe proceder a suscribir el acuerdo. Las partes deben estar conformes con lo que se consigne en el acta. El documento debe contener los acuerdos explícitos, viables, consensuados, sin ambigüedades, además debe recoger fielmente las decisiones y los compromisos. Esto debe hacerse en el formato estipulado y en el Registro Nacional de Medidas Correctivas.

Una vez finalizada la mediación, se debe hacer un seguimiento periódico a los implicados para verificar el cumplimiento de los acuerdos a los que se llegaron por la mediación, ya que como señala Galtung la importancia de la mediación, al permitir trascender el conflicto y transformarlo, pero no se trata de un proceso automático, sino que toma tiempo (Galtung, 2013).

Problemáticas de la mediación policial cuando se tratan de conflictos vecinales

La falta de preparación de la fuerza policial para acompañar la resolución de conflictos ciudadanos, se convierte en una debilidad al momento de apoyar la reducción de estas diferencias cotidianas. Por lo tanto, es de vital importancia que se les ofrezca capacitación en habilidades para la resolución de conflictos, ya que hace parte de las prácticas cotidianas de la Policía lidiar con estas situaciones que se presentan en la sociedad.

La fuerza policial se enfrenta cotidianamente a situaciones en las que tiene que actuar como intermediaria en conflictos entre vecinos. Estas disputas están relacionadas a toda actividad habitual que realizan las personas; pueden ir desde problemas por ruidos molestos, inconvenientes con mascotas, por estacionamientos, entre otras. Debido al carácter de estos conflictos, la falta de capacitación en mediación puede llevar a que se dé una solución inadecuada, que solo escala el conflicto, exacerbando el problema en lugar de resolverlo de manera integral y pacífica.

Dificultades que está presentando el mecanismo en su implementación

Para una mediación policial efectiva se requiere una serie de habilidades que no son inherentes a la manera tradicional de cómo se forma a las fuerzas policiales en la actualidad. Como lo señala Morin, “no se puede reformar la institución sin haber reformado antes las mentes, pero no se pueden reformar las mentes si antes no se han reformado las instituciones” (2000, p. 12), por lo que es fundamental que se le den los elementos a los oficiales de policía desde las políticas institucionales para que desarrolle estas habilidades.

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. (Cámara de Comercio de Bogotá y Policía Nacional, 2017, p. 80)

La comunicación efectiva, la escucha activa, la empatía, la imparcialidad y la capacidad de generar soluciones equitativas deberían ser parte de un programa de capacitación para los policías. Un programa que les ofrezca elementos para comprender las dinámicas de resolución de conflictos y para que estén al tanto constantemente de las leyes y regulaciones que competen a situaciones de conflictos entre vecinos. Esto no va en detrimento de la actividad policial tradicional.

Es importante también mencionar que las dificultades no se limitan a la falta de preparación de los oficiales; los policías están formados bajo una doctrina de seguridad que está fuertemente influenciada por el conflicto armado interno del país en los últimos 60 años, por lo que están regidos por principios que entran en colisión directa con lo postulado por la mediación, haciendo uso de medios coercitivos para solucionar los conflictos que se desarrollan en la sociedad.

Además del límite de intervención que tiene la mediación para dirimir conflictos que como nos indica Gorjón:

El límite de la mediación de los MASC es un hecho a considerar en todo proceso instrumental e investigativo, entendiendo que el límite del orden público varía en el tiempo y espacio, es decir conforme a la norma jurídica de cada entidad o país, es decir conforme a la tutela exclusiva del Estado según su *lex personae*, *lex societatis* o *lex fori*". (Gorjón, 2015, págs. pp 22- 23)

Lo que hace que no todos los casos puedan ser solucionados por el mecanismo, y este condicionado por la ley que rige a las personas según su origen, o nacionalidad, la ley que rige una sociedad civil o mercantil, tanto en su constitución como en su funcionamiento y la ley del Estado del juez que conoce de un asunto.

Desarrollo del problema en el contexto actual

Por ello, es muy importante tener un enfoque integral que aborde esta problemática desde la implementación de programas de formación, que van con el objetivo de aportar el conocimiento que necesitan los gestores de la policía para ejecutar sus tareas. Asimismo, ofrece el conocimiento que precisan las sociedades democráticas para controlar la práctica policial, y tomar parte en los procesos de la actividad policial" (Jaschke, 2008, p. 7) en donde continuamente eduquen en mediación y resolución de conflictos a los agentes de policía y se les otorguen recursos adicionales para su ejercicio profesional.

El desarrollo de estos programas debe ser orientado por un conjunto de expertos especialistas en mediación y psicología del conflicto. Las temáticas deben adaptarse a las necesidades específicas y al contexto de las comunidades a las cuales va a aplicarse, que en un país como Colombia, donde se viven realidades tan complejas, se muestra como una tarea difícil, pero necesaria para suplir las carencias del país.

También se hace fundamental la colaboración de la Policía con organizaciones comunitarias especializadas en la resolución de conflictos y con mediadores profesionales para abordar las problemáticas de la manera más efectiva posible. Todo con el objetivo de prevenir las escaladas de conflictos vecinales y procurar la reducción de la carga a las fuerzas de seguridad, en los casos en donde la intervención de estos pueda ser prevenida debido a la naturaleza del conflicto.

Josep Redorta Lorente (2004) hizo un análisis sobre de los dilemas y críticas que ha tenido la figura de la mediación desde el momento de su implementación en la institución de la Policía nacional; de acuerdo con su revisión, hay cuatro aspectos que, según él, son los principales problemas para el desarrollo de esta práctica:

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. (2004, p. 36)

Se ve entonces cómo la falta de preparación de las fuerzas policiales en las habilidades necesarias para garantizar que estas puedan desarrollar un papel óptimo en la construcción y el mantenimiento de la paz entre vecinos, constituye una problemática para el ejercicio de la gestión y mediación de conflictos.

Consecuencias derivadas de la problemática

Uno de los principales problemas que pueden resultar de la mediación es el aumento de tensiones entre vecinos cuando la mediación policial no se aplica de manera correcta, debido a la falta de preparación de los oficiales. Los agentes, por su carácter coercitivo, pueden llegar a forzar acuerdos que no satisfagan a ambas partes y no solucionen el problema a tiempo de manera íntegra, lo cual podría aumentar las tensiones y acrecentar el conflicto.

Un mal resultado del proceso puede derivar en consecuencias potencialmente peligrosas y que afecten aún más la convivencia entre vecinos. Esto otorga mayor importancia a una propia y correcta capacitación del personal de la Policía, para que se logren dirimir estos conflictos de la mejor manera posible.

Estas soluciones además deben ser sostenibles en el tiempo, es decir, que puedan aplicarse en el corto y largo plazo, y que la partes estén completamente satisfechas con lo acordado; si solo hubiese una satisfacción parcial, más adelante la solución ya no sería válida. Si los acuerdos no son efectivos para resolver los problemas subyacentes, esto puede llegar a generar más conflictos derivados de un mal acuerdo anterior.

Es fundamental entonces ofrecer capacitación integral y completa, que lleve a las fuerzas de seguridad a saber analizar un problema de fondo, a tener las habilidades de llegar a los participantes de un conflicto y ayudarles a dirimir sus diferencias; así como conseguir un acuerdo que aguante la prueba del tiempo, que no genere más dificultades subyacentes, que satisfechas a todas las partes y que el problema no vuelva a repetirse. “Derechos y obligaciones que se cumplen por medio de la fuerza interna del individuo o individuo (sic) de manera voluntaria y espontánea” (Steele Garza, 2014, p. 303)

Una mala experiencia en la mediación policial puede llevar a que la comunidad pierda la confianza en este mecanismo y tenga una percepción negativa de la Policía. Una experiencia en la que se perciba la incapacidad de dirimir un conflicto de manera justa y equitativa va a tener un efecto que limite el alcance de este proceso, pues no se va a considerar un método efectivo para resolver los problemas que se presenten entre vecinos. Esto tendría un impacto muy negativo para los objetivos que se buscan cumplir con la mediación policial, ya que si, se implementan menos mediaciones policiales, se limita el alcance y el impacto que se pueda llegar a tener en los casos en los que está potencialmente pueda servir para solucionar el conflicto.

En el momento en que se presenta una mediación policial inefectiva se están desperdiciando recursos que potencialmente hubieran podido ser utilizados para solucionar otras necesidades de la sociedad; cuando un policía no está lo suficientemente capacitado para solventar un problema mediante el mecanismo de la mediación, se está desperdiciando este capital humano. Cuando una mediación policial no logra solucionar los problemas entre vecinos, estos pueden llegar a escalar, al punto en donde se requiera la intervención de las

autoridades judiciales, instancias que actualmente se encuentran congestionadas y saturadas. En últimas, implica mayores costos para todas las partes involucradas.

Resulta relevante que la mediación policial permee los casos que se puedan dirimir y que su factor limitante no sea la incapacidad de los agentes para conducir óptimamente una mediación policial. La capacitación en mediación policial debe contener elementos diferenciadores a la mediación convencional. Al respecto, Redorta Lorente dice que “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” (2004, p. 32), por lo que se complejiza aún más su desarrollo respecto a una mediación tradicional.

Esta capacidad de la mediación policial de resolver los conflictos entre vecinos en su etapa primaria, evitando su escalada, es el principal objetivo por el que se hace necesaria una correcta implementación del mecanismo. La mediación puede estar limitada en algunos casos para resolver conflictos, por lo cual, es inevitable que ciertas disputas entre vecinos lleguen a un proceso judicial; sin embargo, la falta de capacitación genera una incapacidad de resolver conflictos, que potencialmente se hubiesen resuelto si el caso lo mediase una persona competente en este mecanismo.

La ineffectividad de este mecanismo no solo afecta a los implicados en el conflicto, sino también a los oficiales de policía, ya que estos pueden experimentar un aumento en el estrés y la frustración al enfrentar altercados constantes entre vecinos sin las herramientas adecuadas para resolverlas. Sin la capacidad ni los elementos necesarios para dirimir un conflicto de manera óptima, estos van a tener cierta reticencia a ejercer este mecanismo y van a evitar a toda costa ser mediadores en una disputa; los agentes pueden llegar a tener una perspectiva de que es una pérdida de tiempo y que no se soluciona nada, por lo que van a usar los mecanismos tradicionales para intentar solventar un problema. Esto genera una multiplicidad de problemas subyacentes.

Estos problemas hacen parte de los motivos por los que se instituyó la mediación policial como respuesta a resolver los conflictos que la Policía no podía solucionar usando los métodos tradicionales; no obstante, si los policías carecen de elementos para implementar la mediación de manera correcta, esta se va a ver limitada y no va a tener el alcance esperado en los casos complejos.

La escalada del conflicto puede traer consigo una gran cantidad de consecuencias negativas para las partes implicadas, que pueden ir desde una mala relación entre vecinos hasta llegar a la violencia. La falta de mediación eficaz puede aumentar la probabilidad de que los conflictos escalen y se tornen violentos, poniendo en peligro la seguridad de la comunidad. Esto puede presentarse tanto en los casos en los que no hay acuerdo, en donde es claro que el problema sigue latente, y hasta el momento en donde no se solucione de manera íntegra va a seguir persistiendo el conflicto, como también en los casos en donde debido a factores como se mencionaron anteriormente, de un acuerdo que solucione el problema de fondo, que una de las partes no vea satisfecha sus necesidades, que las autoridades policiales coercitivamente fueren un acuerdo que no solventa la problemática o que la solución no sea sostenible.

El manual de mediación policial publicado por la Cámara de Comercio de Bogotá, muestra el nuevo enfoque que representa la mediación policial para las funciones del policía y la percepción ciudadana sobre la labor de estos.

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. (Cámara de Comercio de Bogotá y Policía Nacional de Colombia, 2017, p. 83)

Todas estas consecuencias pueden estar derivadas de una práctica deficiente de la mediación, en donde el potencial de resolver los conflictos a fondo se ve severamente limitado si no la práctica una persona capacitada para procurarla. La mediación cuenta con una gran cantidad de recursos que llevan a las partes a encontrar una solución pacífica y sostenible, sin embargo para aplicarlos se deben tener habilidades y conocimientos para ponerlas en práctica y que desafortunadamente, hoy no hacen parte del plan de capacitación de los policías del país.

No es necesario llegar a las consecuencias más graves para percibir el impacto negativo de la no resolución de un conflicto; los problemas vecinales no resueltos pueden tener un impacto significativo en la calidad de vida de los residentes, como la migración de familias fuera de la comunidad. Un conflicto pequeño puede crecer al punto de provocar una incomodidad generalizada entre vecinos y que pudo ser evitada si se solucionaba adecuadamente.

La ineficacia de este mecanismo puede provocar una desconfianza generalizada en las instituciones y el sistema de justicia (véase Figura 1). Debido a esto, los ciudadanos prefieren buscar otras soluciones por fuera de la ley, bien sea tomar justicia por sus propias manos o acudir a grupos al margen de la ley, que tienen poder en algunos sectores del país y tienen métodos muy radicales que son perjudiciales y peligrosos para la seguridad de las comunidades. Todo esto se puede dar por una ineficaz intervención de las fuerzas policiales en conflictos que, en un principio pueden parecer inofensivos pero que desembocan en riesgos que impactan negativamente la calidad de vida y la seguridad de los habitantes de la vecindad.

Estos acuerdos pueden variar según las particularidades del conflicto, siendo potestad de las partes encontrar la solución que más se ajuste a sus necesidades con la ayuda del mediador; “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, 2003, p. 89).

Por último, se puede considerar además que las disputas no resueltas pueden llevar a una pérdida de tiempo y energía, tanto para los residentes como para la Policía, lo que podría haberse empleado en actividades más constructivas y que pueden brindar mayores beneficios a la comunidad. Un ejemplo de ello, es la implementación de planes pedagógicos que les otorguen elementos a los habitantes para que puedan dirimir sus propios conflictos a pequeña escala, sin necesidad de la intervención de un tercero.

Esto contrasta con el hecho de que la mediación eficaz puede prevenir que los conflictos escalen y se conviertan en amenazas para la seguridad pública. Cuando los policías cuentan con las capacidades necesarias para mediar de manera imparcial y equitativa, pueden colaborar a las partes en conflicto a encontrar soluciones pacíficas y mutuamente aceptables. Esto no solo reduce la probabilidad de conflictos violentos, esto deja claro que es imperativo que la institución de policía invierta en la capacitación de sus agentes en mediación y resolución de conflictos. Esta inversión no solo beneficia a la comunidad al reducir la violencia y mejorar las relaciones vecinales, sino que también alivia la carga de trabajo de la Policía al resolver problemas de manera eficiente sin la necesidad de intervenciones costosas o prolongadas.

Los resultados nada satisfactorios en una mediación traen consigo consecuencias graves tanto para el mecanismo como para la institución de la Policía. Esto hace imperativo el desarrollo de programas que eleven la pedagogía del mecanismo a un desarrollo

contextualizado de los territorios en donde se lleve a cabo, de lo contrario puede llevar a una crisis de legitimidad.

La pérdida de legitimidad del mecanismo

La falta de legitimidad en la mediación policial puede surgir debido a una serie de factores, entre ellos, la incapacidad de la Policía para implementar y llevar a cabo el proceso de mediación de manera adecuada. Este problema puede manifestarse de varias maneras y tener graves repercusiones en la confianza de la comunidad en la institución policial y en la efectividad del proceso de mediación en sí mismo.

La falta de capacitación y preparación por parte de los agentes policiales en técnicas de mediación puede resultar en una aplicación deficiente del proceso. La mediación policial requiere habilidades específicas, como la capacidad de escuchar de manera empática, la imparcialidad en el manejo de conflictos y la capacidad de generar soluciones creativas y consensuadas. Sin la formación adecuada, los policías pueden no estar equipados para facilitar un diálogo constructivo entre las partes en conflicto, lo que puede llevar a resultados insatisfactorios o incluso a un empeoramiento de la situación.

Además, la falta de recursos y apoyo institucional puede obstaculizar la efectividad de la mediación policial. Si los departamentos de policía no asignan suficientes recursos humanos y financieros para el desarrollo y la implementación de programas de mediación, es probable que el proceso se lleve a cabo de manera apresurada o con insuficiente atención a las necesidades de las partes involucradas. Esto puede minar la confianza en la integridad y la seriedad del proceso de mediación, socavando su legitimidad en la comunidad.

Otro aspecto crucial es la percepción de imparcialidad y justicia en el proceso de mediación policial. “Al margen del momento en que un mediador se incorpora a las negociaciones —al comienzo, en el medio o al final— usualmente ejecutará todos los movimientos generales o no contingentes” (Moore, 1997 p. 56). Si los agentes no están entrenados para reconocer y abordar sus propios sesgos implícitos o para manejar situaciones con sensibilidad y equidad, es probable que las partes involucradas en un conflicto sientan que el proceso es injusto o sesgado. Esto trae consigo una serie de consecuencias que afectan tanto en lo individual como en lo comunitario y regional.

La crisis de legitimidad causa desconfianza en la Policía, ya que cuando la mediación policial es percibida como injusta, sesgada o ineficaz, puede erosionar la confianza de la

comunidad en la Policía como institución encargada de mantener el orden y garantizar la seguridad pública.

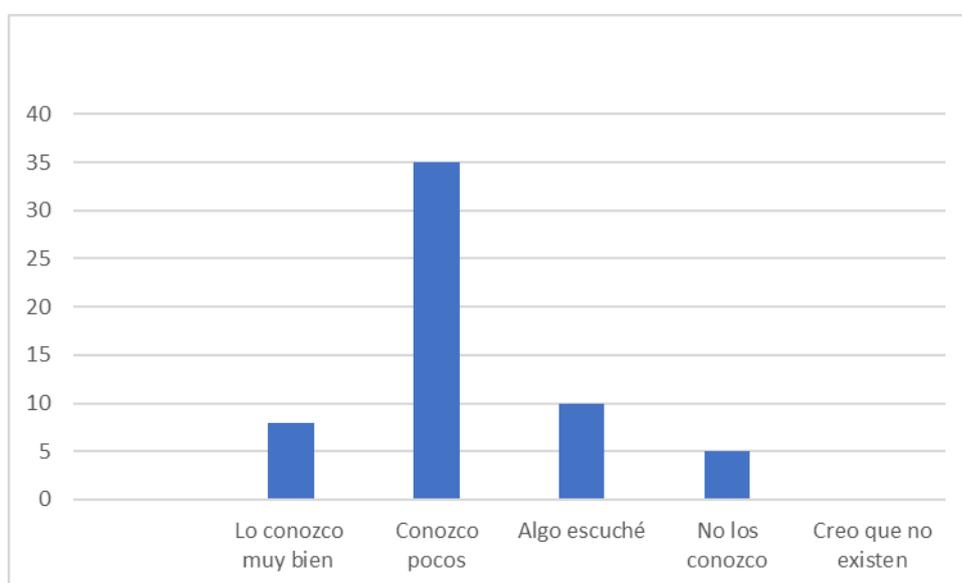
En última instancia, la falta de preparación en mediación policial puede contribuir a una crisis de legitimidad más amplia del sistema de justicia penal en su conjunto. Cuando la población percibe que la Policía no está a la altura de su responsabilidad de mantener la paz y resolver conflictos de manera justa, puede menguar la percepción de imparcialidad de todo el sistema de justicia penal, lo que socava la autoridad del Estado y dificulta el mantenimiento del orden público.

Así mismo, esto puede contribuir a un debilitamiento del estado de derecho. Este mecanismo debería ser un componente fundamental, que se basa en la idea de que todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho a un proceso justo y equitativo para resolver sus disputas. Lo anterior queda respaldado por las estadísticas recolectadas por la evaluación realizada por la Dirección de Seguridad Ciudadana en la experiencia piloto en mediación policial realizada en el año 2015, respecto al reconocimiento de los programas de la Policía como la mediación (Cámara de Comercio de Bogotá y Policía Nacional de Colombia, 2017).

A continuación, en la Figura 1, se muestra que el alcance de los programas impulsados por la Policía ven su impacto limitado por el desconocimiento de estos por parte de los ciudadanos.

Figura 1

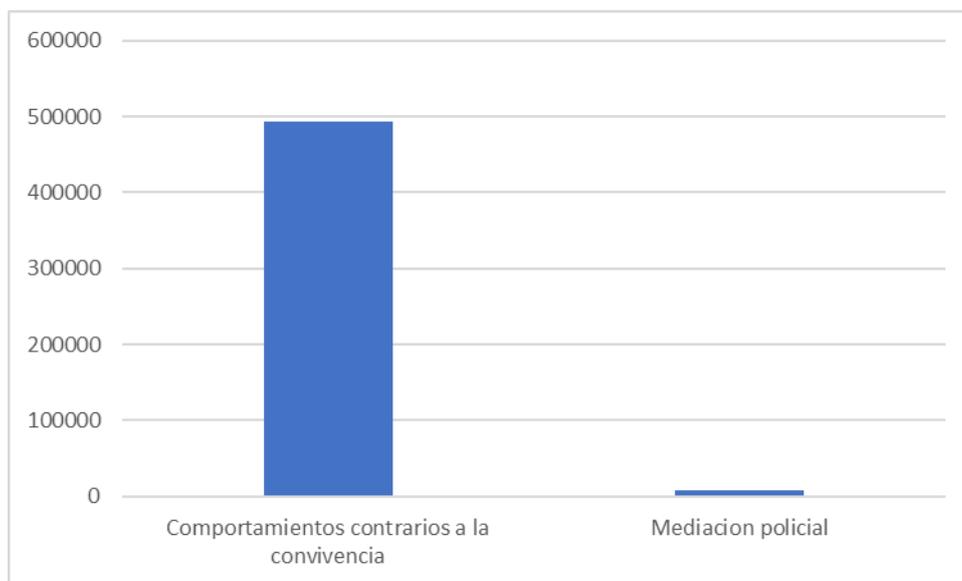
Reconocimiento de los programas policiales



Fuente: Cámara de Comercio de Bogotá y Policía Nacional (2017, p. 116).

Figura 2

Atención de casos con mediación policial 2018-2019



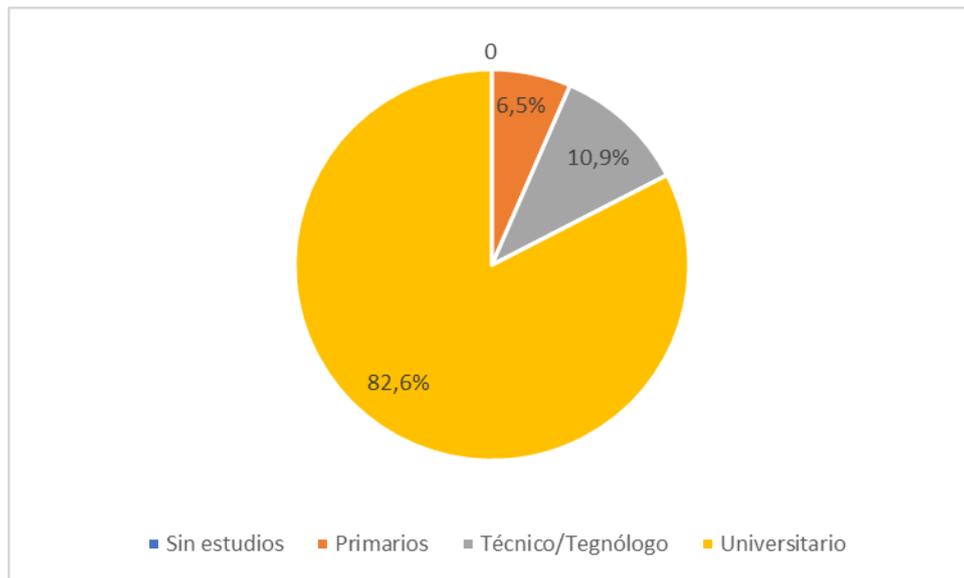
Fuente: Céspedes Prieto et al. (2022, p. 172).

El gráfico de barras de la Figura 2 nos muestra el bajo número de casos que se llevan en la mediación policial, comparados con el número de comportamientos contrarios a la convivencia. De un total de 501.069 casos, solo 8.280 fueron atendidos por la mediación policial, lo que nos arroja un bajísimo porcentaje del 0,16%.

La Figura 3 indica el nivel formativo de los policías mediadores, distinguiéndose en grupos de estudios primarios, técnicos y universitarios. El 82,6% cuentan con formaciones técnicas o tecnológicas.

Figura 3

Nivel de formación de los policías mediadores

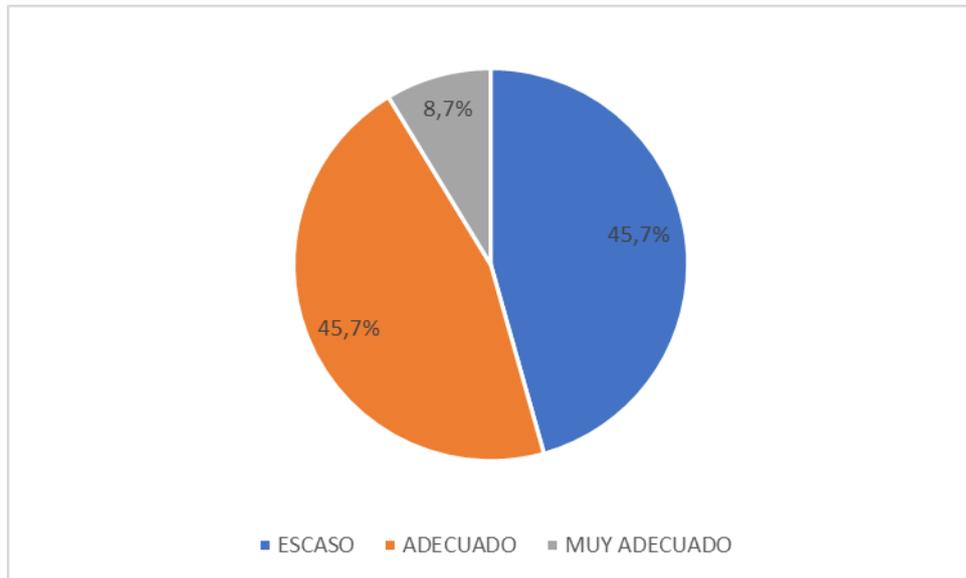


Fuente: Céspedes Prieto et al. (2022, p. 175).

La Figura 4 muestra el apoyo con el que cuenta la mediación policial entre los oficiales de la Policía. A grandes rasgos, casi un 50% de los oficiales no creen en el mecanismo como una herramienta válida para el desarrollo de sus funciones y menos de un 10% lo consideran como la herramienta más adecuada.

Figura 4

Apoyo en la gestión de la mediación



Fuente: Céspedes Prieto et al. (2022, p. 175).

Es posible decir que el apoyo de los oficiales frente a la labor de la mediación policial se divide en 50% adecuado y el otro 50% escaso, por lo que es importante trabajar más en la formación e identificar el potencial de la mediación policial en la Escuela de Cadetes de Policía General Francisco José de Paula Santander (ECSAN) y la Escuela de Postgrados de Policía (ESPOL), para que los oficiales mejoren su conocimiento, gestión y apoyo a la mediación policial como herramienta indispensable en la mejora del servicio de policía (Céspedes Prieto et al., 2022).

Estas estadísticas respaldan la idea de que el impacto mostrado por la mediación policial está siendo limitado y no está llegando a cumplir las expectativas impuestas al momento de ser concebido y tampoco está respondiendo a las necesidades de las comunidades, ya que no entra a resolver al nivel que podría tener los conflictos entre vecinos, por lo cual, se hace imperativo encontrar soluciones a estas problemáticas.

Como se señala en las Figuras 3 y 4, la formación insuficiente de los agentes de policía tanto a nivel de profesionalización como de preparación técnica, hace que se realicen a las mediaciones sin las herramientas necesarias para desarrollar el mecanismo lo que puede llevar a un incorrecto desarrollo de una mediación en casos complejos, restar legitimidad y la confianza de los implicados. También, la falta promoción del mecanismo hace que internamente no se tenga confianza y no se vea como un medio adecuado para prestar el servicio policial. Por eso, para afianzar la aplicación de esta estrategia de sana convivencia, debe darse una intervención pedagógica integral a los miembros de las fuerzas de seguridad para que hagan uso de la mediación policial de manera constante y correcta en el desarrollo de su labor.

Al respecto de la importancia de la formación, Jaramillo menciona que “el desarrollo de estudios de corte cualitativo y cuantitativo que permitan evidenciar el impacto o no, de las transformaciones operadas en la institucionalidad policial colombiana en la generación de escenarios de paz” (2015, p. 184).

Soluciones a las problemáticas de la mediación policial cuando se tratan conflictos vecinales

Tras describir las problemáticas que se derivan de cómo se está llevando la práctica de la mediación policial, es esencial para el éxito del mecanismo buscar las potenciales soluciones, para que esta cumpla con todos los objetivos propuestos; toma, por lo tanto, relevancia que desde la Policía nacional y los entes que regulan la institución, pongan especial atención a que sus directrices se desarrollen a cabalidad.

En consecuencia, se deben ejecutar medidas que ayuden a mejorar la implementación, además de un continuo seguimiento a los programas para aprovechar el potencial latente de la mediación policial y contribuir en la labor que desempeñan los oficiales.

Después de haber identificado la falta de preparación de las fuerzas policiales como un factor principal por el cual este mecanismo no se está implementando de manera correcta, desde la Policía nacional se listan una serie de características que favorecen a los oficiales para el cumplimiento de su deber: conocimientos técnicos, habilidades, actitudes, motivaciones y atributos personales. Al presentarse dificultades en estos aspectos, debe ser un punto de énfasis atacar esta falencia con la que cuentan los agentes de policía para la implementación efectiva del mecanismo de mediación policial como herramienta para la resolución de conflictos entre vecinos requiere una combinación de formación académica y práctica para las fuerzas de seguridad, por lo tanto, la creación de un programa de formación especializada en mediación es fundamental si se quiere dotar de las herramientas necesarios para llevar a cabo este mecanismo.

Implementación de soluciones

La mediación podrá establecer un programa de formación continuo en donde las fuerzas de seguridad se deben enfocar en el aprendizaje de técnicas de mediación y resolución de conflictos. “La experiencia del mediador/facilitador en la resolución de conflictos constituye el soporte en el que apoyara la actividad, aunado a la capacitación técnica y formación específica que le acrediten y certifiquen profesionalmente” (Steel Garza, 2018, p. 482). En ese contexto, parafraseando a Magro et al., 2013, el mediador debe de estar consciente de que los problemas penalmente significativos que perjudiquen a los ciudadanos implican que se tendrá que intentar ayudar a deshacer el nudo del problema a través del proceso de mediación, por eso deberá disponer de la suficiente perseverancia para saber enfrentar y, en su caso, superar los

obstáculos que se puedan ir presentando a lo largo de la mediación, siempre con un talante positivo.

Para una formación uniforme y continua, esto debe comenzar desde el principio de la carrera, acompañando la vida laboral del policía, para que le sea posible afrontar los desafíos en lo que respecta a las relaciones entre vecinos y se establezcan las bases para su capacidad de intervención y posterior solución.

Se incorporan entonces, en el currículo de academias de Policía, módulos dedicados a la teoría y práctica de la mediación, con énfasis en la escucha activa, empatía y técnicas de comunicación efectiva, aptitudes que resultan fundamentales para el correcto desarrollo de cualquier mecanismo de resolución de conflictos; con base en ellas se puede construir confianza y facilitar una solución duradera del problema. La falta de preparación en estos aspectos es un desafío crítico que debe abordarse desde todos los frentes para lograr solventarlo de manera que catapulte al mecanismo a su máximo potencial para la resolución de conflictos.

Los programas que deben empezar a ser implementados deben ser de formación especializada, considerando varios elementos que ayuden a un aprendizaje integral, así como criterios de mediación, comunicación no violenta y gestión de conflictos.

“La Policía Nacional debe ampliar su horizonte en la educación y formación de sus policiales, para lograr un resultado diferencial dentro de las rupturas culturales, que de una u otra forma definen el camino hacia la paz duradera” (Pedraza et al., 2015, p. 143).

Tanto los agentes nuevos como los que ya hacen parte de la fuerza policial deben recibir un plan de formación continua que les brinde actualizaciones sobre la mediación, estableciendo así un enfoque que garantice que estos se encuentren al tanto de las últimas metodologías, como una preparación a los nuevos tipos de conflictos. Como lo sustenta Peña Sandoval “la finalidad del programa de formación es contribuir a la construcción de paz que permita ver resultados satisfactorios en corto plazo” (2015, p. 76). De esta manera, los agentes tendrán la capacidad de afrontar de manera íntegra las nuevas dinámicas que se presentan en la sociedad y que son inherentes al constante cambio y evolución del ser humano.

Además, es importante otorgarle la herramienta a los policías para que tengan la oportunidad de actualizaciones periódicas que les permitan aplicar nuevas tácticas y así mejoren su desempeño laboral. Todo esto debe ser acompañado por la práctica de simulaciones y ejercicios prácticos; es útil incorporar situaciones en donde el agente pueda poner en práctica

su conocimiento. Este saber le brinda al oficial la capacidad de enfrentarse a escenarios nuevos y recurrentes, con lo que se aumenta enormemente la efectividad del mecanismo.

Otra estrategia de aprendizaje es el uso de casos de estudio basados en experiencias reales, haciendo que la Policía pueda aplicar los conocimientos en contextos prácticos. En palabras de Bello, “estos módulos deben fundamentarse no sólo en elementos teóricos, sino incluir actividades prácticas que permitan a los policías anticipar y conocer las posibles situaciones que enfrentarán” (2014, p. 325), brindando una herramienta valiosa de retroalimentación, de cómo se pudo llevar un caso, las potenciales falencias que se presentaron y las oportunidades de mejora.

La puesta en marcha de programas complementarios en el proceso de formación de los agentes de policía, debe plantearse como una línea permanente de aprendizaje sobre la mediación en las prácticas cotidianas del ejercicio policial. Programas como la mentoría y la supervisión especializada, en donde los agentes de policía con más experiencia y conocimiento sirvan de guía para aquellos que se encuentran en las primeras etapas de formación. En este sentido, la supervisión y el acompañamiento de los agentes tutores permitirá evaluar y mejorar la aplicación de las habilidades de mediación en situaciones cotidianas.

Así mismo, es importante, hacer uso de los recursos tecnológicos y audiovisuales dándoles herramientas a los agentes para que tengan un proceso de formación continuo. Es preciso incorporar tecnologías educativas y recursos audiovisuales para enriquecer el proceso de formación, brindando a los agentes acceso a material educativo multimedia y estudios de casos prácticos.

También dotarlos de los elementos que sean necesarios para la realización de una mediación, como salas de mediación y tecnologías de comunicación adecuadas, para facilitar un entorno propicio para la resolución de conflictos.

La mediación debe ser integrada en la cultura organizativa, la cual consiste en un “conjunto dinámico de valores, ideas, hábitos y tradiciones, compartidos por las personas que integran una organización, que regulan su actuación” (Minsal, Pérez 2007, p. 124). La mediación debe estar presente en los manuales de procedimientos y políticas internas, destacando su importancia en la labor cotidiana de la Policía. Esto sumado a una constante evaluación y retroalimentación, mediante un sistema evaluativo regular que mida la eficacia del mecanismo y revise cómo se está implementando. Además de darle valor a la

retroalimentación que hacen los agentes y las partes involucradas, cuando se presente una mediación, con el objetivo de encontrar oportunidades de mejora.

Un trabajo conjunto entre la Policía nacional y expertos externos en mediación, le otorgaría a la práctica policial elementos valiosos que pueden servir como veeduría para controlar la correcta implementación del mecanismo.

Se recomienda una evaluación cuantitativa y cualitativa en forma trimestral, con el objeto de conocer el cumplimiento de las acciones y los resultados. La participación de los órganos del Estado, municipios, escuelas de nivel básico, medio, superior, instituciones, junta de vecinos y organizaciones no gubernamentales será fundamental para el desarrollo y éxito de la mediación policial (Steele Garza, 2018).

El objetivo debería ser brindarles certificación y reconocimiento a los agentes que completen con éxito los programas de formación, instituyendo un sistema que recompense a los policías que se forman en mediación y que cumplan los objetivos institucionales. Esto les da un incentivo para seguir formándose, y así poder actuar de la mejor manera posible haciendo uso efectivo de los recursos que les otorga la mediación para la resolución de conflictos, reconociéndolos oficialmente como mediadores.

La mediación policial hoy en día empieza un nuevo camino en la resolución de conflictos en la comunidad, dado que estos hombres encargados de la seguridad pública, son los servidores del Estado que están más en contacto con la ciudadanía. (Ramírez-Matus, & Hernández-Velazco, 2019, p. 103)

Si se llevan a cabo campañas de divulgación en vecindades que informen a los ciudadanos sobre la disponibilidad del recurso de mediación policial, este podría tener un mayor alcance e impacto más significativo en estas comunidades, destacando los casos de éxito donde la mediación ha resuelto conflictos de manera efectiva, construyendo así la confianza de la comunidad tanto en el mecanismo, como en las fuerzas policiales que prestan este servicio.

Al identificar que la falta de preparación para la mediación de las fuerzas policiales representa un reto que dificulta la capacidad de resolver y tratar conflictos de manera eficaz y efectiva entre vecinos, es primordial buscar soluciones que engloban la problemática en su totalidad, integrando tanto la formación académica con la aplicación práctica de habilidades de mediación.

El diseño de programas de formación especializada, la incorporación de simulaciones y ejercicios prácticos, y la promoción de una cultura organizativa que valore la mediación, son ejercicios fundamentales para una buena preparación frente a la solución de conflictos. Todo esto, en un esfuerzo mancomunado con expertos que no hagan parte de la institución, para que aporten sus conocimientos y hagan veeduría de cómo se está llevando a cabo los procesos junto con un sistema propio de evaluación y retroalimentación continua. El trabajo pedagógico debe apuntar a garantizar la eficacia y mejora progresiva de los programas y su implementación en la labor cotidiana de la Policía.

Conclusiones

La mediación policial no ha alcanzado el impacto esperado a la hora de su implementación, cuando se instituyó con el objetivo de brindarles herramientas a los oficiales para que dirimieran disputas sin necesidad del uso de la fuerza e hicieran uso de estrategias alternativas para el desarrollo de sus funciones cotidianas. Este mecanismo cuenta con un gran potencial para la resolución de conflictos vecinales, que debido a una aplicación insuficiente no se está alcanzando, por lo que perjudica tanto la labor policial como a los ciudadanos.

Este texto ha demostrado la utilidad de la mediación policial como mecanismo de resolución de conflictos entre vecinos y el impacto limitado con el que cuenta actualmente debido a la forma en que la institución está llevando los procesos de instrucción, implementación y promoción, que están siendo insuficientes a la hora de formar a los uniformados, lo que puede llevar a la falta de acuerdos en los casos más complejos, al limitado número de mediaciones comparados con el número de comportamientos contrarios a la convivencia y la falta de promoción tanto a sus oficiales que no ven el mecanismo como una herramienta válida para cumplir con su labor o con los ciudadanos que tienen limitado conocimiento de los programas de la Policía.

Por lo tanto, es imprescindible para un óptimo desarrollo del mecanismo que la institución fomente su uso entre los oficiales, así como promocionar entre los ciudadanos las ventajas que esta tiene en caso de que se presenten problemas. Así mismo, es necesario mejorar la formación tanto en las etapas iniciales del proceso de los policías como un continuo acompañamiento en la carrera del oficial, para que pueda dirimir estas situaciones de la mejor manera posible.

Además de la importancia del despliegue de los recursos de la Policía para optimizar el mecanismo se debe también contar con el apoyo de expertos que no hagan parte de la institución para que ayuden con la formación de los policías la promoción del mismo y que sirvan de veedores para asegurarse de que este se está desarrollando correctamente.

Referencias

- Acosta, S. (2010). Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: el mediador. *Revista Electrónica de Psicología Social Poiésis*, 19.
<https://revistas.ucatolicaluisamigo.edu.co/index.php/poiesis/article/view/120/107>
- Alba Baena, J. M. (2022). *Policía Local Rute (Córdoba)*. RTA-1792-22
- Bello, C. (2014). Desafíos y estado futuro de la convivencia en Colombia al 2025. *Revista Criminalidad*, 56(2), 319-332.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-31082014000200010
- Boqué T., M. C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Gedisa.
- Cabello, P. (2015). *La multidisciplinaria de la mediación y sus ámbitos de aplicación*. Tirant lo Blanch.
- Cámara de Comercio de Bogotá y Policía Nacional. (2017). *Mediación policial en Colombia: Bases para su implementación*. <https://acortar.link/6roIkI>
- Carvajal, C. (2004). La Policía nacional en el posconflicto. *Criminalidad*, 47, 38- 48.
<https://acortar.link/8kFMsv>
- Céspedes Prieto, N. E., Cervantes Estrada, L. C., Pardo Barón, F. A., & Garnica Gómez, L. A. (2022). La mediación policial en Colombia para el sector rural. *Justicia*, 27(42), 169–18. <https://doi.org/10.17081/just.27.42.4825>
- Cobler Martínez, E., Gallardo Campos, R. A., Lázaro Guillamón, C., & Pérez i Montiel, J. (2015). *Mediación policial. Práctica para la gestión del conflicto*. Dykinson.
- Gallardo Campos, R., & Cobler Martínez, E. (2013). *Mediación policial. El manual para el cambio en la gestión de conflictos*. Tirant lo Blanch.
- Galtung, J. (2013). *Desafíos de la construcción de paz: lecciones para Colombia. Ponencia realizada en el IV Seminario Internacional de Inteligencia Estratégica y Prospectiva, 20 al 22 de noviembre de 2013*, Bogotá
- Goldstein, H. (1979). *Improving Policing: A Problem-Oriented Approach*. 236-258.
- Gorjon, F. (2015). *La multidisciplinaria de la mediación y sus ámbitos de aplicación*. Mexico, D.F.: Tirant to blanch.

- Gorjón, F., & Pesqueira, J. (Coord.). (2015). *La ciencia de la mediación*. Tirant lo Blanch.
- Jaschke, H. (2008). *La ciencia policial: el enfoque europeo*. CEPOL, European Police College
- Jaramillo, J. (2015). Perspectivas comparadas de la presencia de la Policía durante el conflicto y el postconflicto: los casos de Guatemala, El Salvador, Irlanda del Norte, Afganistán y República del Sur de Sudán. *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad*, 10(1), 181-202. <https://doi.org/10.18359/ries.368>
- Heredia, R. A. (2013). *Teoría del Conflicto*. Madrid.
- Lederach, J. (2007). *Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Bakeaz.
- Magro, V., Hernández, C., & Cuéllar, J. (2013). *Mediación penal. Una visión práctica desde dentro hacia fuera*. Club Universitario.
- Minsal, D., & Pérez, Y. (2007). *Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento*. *ACIMED*, 16(3). <https://acortar.link/1ZEzFe>
- Moore, C. M. (1997). ¿Por qué mediamos? En: J. P. Folger y T. S. Jones, *Nuevas direcciones en mediación: investigación y perspectivas comunicacionales* (pp. 265-276). Paidós.
- Morin, E. (2000). *La mente bien ordenada*. Seix Barral.
- Osorio, A. (2002). *Conciliación mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Pedraza, L. F., Villamizar, A., & Ortiz, Z. (2015). Desafíos del proceso de construcción de paz para la Policía Nacional de Colombia. *Criminal*, 57(3), 135-148. <https://acortar.link/ByCd4K>
- Peña Sandoval, H. (2015). Mediación narrativa: técnicas y métodos para resolver conflictos en las organizaciones. *Dixi*, 17(22), 25-36. <https://doi.org/10.16925/di.v17i22.1234>
- Ramírez-Matus, L. Hernández-Velazco, G. (2019). Mediación policial como mecanismo alternativo de solución en conflictos comunitarios. *Revista Políticas, Globalidad y Ciudadanía*, 5(9), 90-105. <https://doi.org/10.29105/pgc5.9-5>

Redorta Lorente, J. (2004). Aspectos críticos para implementar la mediación en contextos de la Policía. *Revista catalana de seguretat pública*, 15, 29-46.

<http://www.raco.cat/index.php/rcsp/article/viewFile/130786/180531>

Soria, M. Á. (2008). *Mediación Familiar: Conflictos: Técnicas, métodos y recursos*.

Barcelona: Bosch.

Steele Garza, J. (2014). La incoercibilidad en las instituciones administradoras de la justicia alternativa. En: H. A. De León, N. Cedeño, R. Soler, T. Pardo, M. S. Acuña, F. J. Gorjón, & J. J Aguilar. *Justicia en el marco de los derechos humanos, la equidad y a justicia alternativa. Perspectiva panameña y mexicana* (pp. 303-313). UANL.

https://issuu.com/casadellibrouanl/docs/justicia_en_el_marco_de_los_derecho/300

Steele Garza, J. (2018). Mediación policial. Un protocolo de prevención del delito y cultura de paz. *Justicia*, 24(34), 471-489. <https://doi.org/10.17081/just.23.34.3403>