


Página 1 de 15	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

CURSOS MANDATORIOS

PLAN LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE


Conocer el rol y las habilidades del mediador policial en la actividad de policía.

M4C3L3E




2023, Bogotá

Versión: 1

Página 2 de 15	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

INFORMACIÓN GENERAL DEL CURSO			
Denominación del curso:	Cursos Mandatorios	Acrónimo del curso:	CM2023
Nombre de la Lección:	Conocer la mediación policial de acuerdo con la guía de mediación policial.		
Código de la Lección:	M4C3L3E		
Objetivo de Aprendizaje:	Conocer los protocolos de mediación policial, dando aplicabilidad al protocolo de la mediación INSITU y a la mediación policial en sala de la guía 1PR-GU-0004 para realizar la mediación policial en Colombia.		
Competencias específicas, generales y genéricas y asociadas a la lección:	<p>Competencias Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar sus propias competencias y afianzar sus habilidades como mediador policial, de cara a ejercer un rol de facilitador para la gestión de los conflictos, promoviendo la construcción de acuerdos que ayuden a la convivencia y la paz. • Hacer uso de herramientas basadas en la gestión estructural y conductual de los conflictos, por medio de la implementación de técnicas asociadas al des escalamiento de los mismos, en el ejercicio como terceros facilitadores de la solución de conflictos, orientados hacia la convivencia ciudadana. • Incorporar en el participante un repertorio de habilidades, destrezas relacionadas con el uso de herramientas de enfoque transformativo, aprovechando la dinámica relacionada con la controversia, la interacción entre las partes y objetivo de la mediación policial como herramienta de convivencia ciudadana, “las partes y objetivo de la mediación policial como herramienta de convivencia ciudadana.” <p>Competencias Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Generador y promotor de seguridad. • Adaptabilidad. • Autorregulación. • Efectividad en el servicio. • Resolución de conflictos. • Condición física. <p>Competencias Genéricas</p> <ul style="list-style-type: none"> • DESARROLLAR RELACIONES (competencia relacional) • SER POLICIA (competencia personal) • SERVIR CON PASION (competencia comunitaria) • APRENDER PARA APORTAR (competencia cognitiva) • ACTUAR CON EFECTIVIDAD (competencia Institucional) 		
Resultado de Aprendizaje:	Los estudiantes estarán en la capacidad de conocer y aplicar los protocolos de mediación policial estipulados en la Guía 1PR-GU-0004.		

Página 3 de 15	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	POLICÍA NACIONAL
Versión:		


Estrategia de Enseñanza:	Aprendizaje basado en problemas,				
Fecha de Elaboración	24/11/23	Versión:	1	Fecha última Modificación:	23/01/24
Tiempo Estimado:	12 horas académicas. 540 minutos 08 horas académicas teórico prácticas. 360 minutos 04 horas académicas método caso (simuladores).180 minutos				
Material del estudiante:	1. Máximo 30 pupitres 2. 01 cuaderno de 100 hojas 3. Lapiceros 4. Lápices Ley 1801 de 2016 Código de convivencia y seguridad ciudadana				
Escenarios requeridos:	<ul style="list-style-type: none"> • Aula de clase • Tatami • Espacio abierto o aulas ambientales. 				
Método de evaluación:	Método caso (simuladores)				
Referencias Bibliográficas:	<p>Guía 1PR-GU-0004 guía para realizar la mediación policial en Colombia. Numeral 4.6 Numerales 1, 2, 3, 4. Pag 14, 15, 16</p> <p>Guía 1PR-GU-0004 guía para realizar la mediación policial en Colombia. Numeral 4.7 Numerales 1, 2, 3, 4,5,6,7,8,9,10 Pag 17, 18, 19, 20</p> <p>Formatos</p> <p>Formato: 1PR-FR-0032 Acuerdo Voluntario en Mediación Policial Formato: 1PR-FR-0033 Invitación – Encuentro de Mediación Policial Formato: 1PR-FR-0034 Seguimiento a Mediaciones Policiales</p>				

1. Medidas de Seguridad

Para la presente lección se deben tener en cuenta las siguientes medidas de seguridad

En caso de desorden público producto de protesta social, se sugiere:

- Conservar la calma.
- Activar el protocolo de plan defensa instalaciones policiales.
- Seguir las ordenes e instrucciones del instructor.
- Acudir al Armerillo, reclamar casco y escudo.
- Conformar la reserva estratégica.
- Apoyar los lugares que indique el Jefe de Seguridad de las instalaciones policiales.
- Mantener comunicación.
- Proteger los activos vitales de las instalaciones policiales.
- Cumplir a cabalidad el ordenamiento jurídico y el protocolo de actuación para control de manifestaciones pacíficas y/o violentas.

Página 4 de 15	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

En caso de ataque o atentado terrorista, se sugiere:

- Conservar la calma.
- Activar el protocolo de plan defensa instalaciones policiales.
- Seguir las ordenes e instrucciones del instructor.
- Acudir al Armerillo para reclamar armamento si se encuentran comprometidos en el plan defensa.
- Fortalecer la seguridad en los lugares que sean requeridos por el Jefe de Seguridad de las instalaciones policiales.
- Mantener comunicación.
- Proteger los activos vitales de las instalaciones policiales.
- Cumplir a cabalidad el ordenamiento jurídico y los DD. HH y el D.I.H

En caso de emergencias naturales (terremotos, derrumbes, etc.), se sugiere:

- Activar el protocolo de plan de evacuación y emergencia de las instalaciones policiales.
- Conservar la calma.
- Evacuar la instalación policial.
- Si hay humo, mantener un nivel bajo.
- No utilizar ascensores ni escaleras eléctricas
- Ubicarse en un área despejada y sin peligro de caída de elementos por colapso de edificaciones, arboles, etc.
- Efectuar el conteo del personal y verificación de novedades.

En caso de emergencias médicas, se sugiere:


- Conservar la calma.
- Disponer de la camilla, botiquín, M5 y vehículos ubicados en la edificación.
- Verificar los signos vitales de la persona afectada.
- Inmovilizar en camilla.
- Remitir al hospital de la policía nacional o clínica más cercana.
- Informar novedad a los servicios de supervisión y control.
- Mantener comunicación con el afectado y familiares.

En simuladores virtuales de la Policía Nacional, se sugiere:

- Leer las especificaciones técnicas
- Acatar las recomendaciones de fabricante
- Evitar correr y movimientos bruscos

Dar buen uso a los elementos asignados para la lección.

- Dar a conocer el punto de encuentro en caso de algún desastre natural calamidad o situación de orden público.

Página 5 de 15	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

- El instructor verificará dentro del aula si se cuenta con un con un funcionario que tenga conocimiento en primeros auxilios en caso de una situación de emergencia.
- Se ubicarán los extintores y botiquín de seguridad que se requieran en caso de emergencia.
- Tener a la mano los números requeridos en caso de llamadas de emergencia
- el Instructor será el líder para que todo el personal realice los desplazamientos en calma, manejando el pánico.
- Los participantes deben portar carnet policial y cédula de identificación en el bolsillo derecho del pantalón.

2. Normas del Entrenamiento.


1. Respeto por los derechos humanos y el respeto a la dignidad humana durante el entrenamiento policial.
2. Restricción de uso de las redes sociales.
3. Llamar a todos por su nombre en consenso con los participantes.
4. Respeto por la palabra.
5. Portar el uso del cinturón multipropósito en todo momento durante el entrenamiento.
6. El uso de los dispositivos móviles estará restringido dependiendo de los parámetros de la lección.
7. Prohibido el uso de auriculares o manos libres.
8. No efectuar actos que atenten contra la dignidad humana.
9. Mantenimiento de la disciplina Policial.
10. Prohibido portar armas de fuego o armas cortantes punzantes durante el entrenamiento.
11. No hacer uso de armas letales o elementos menos letales sin autorización u orden del instructor.
12. Prohibido el consumo de bebidas embriagantes o sustancias alucinógenas antes y durante la lección.
13. Prohibida la ejecución de actividades o ejercicios sin autorización y supervisión del Instructor.
14. Durante el desarrollo de la lección no se podrán realizar ejercicios o portar elementos que no sean requeridos por el instructor.
15. Se designará un estudiante de aula para que mantenga el orden y aseo de esta.

3. Principios y Valores

El fin primordial de la Policía Nacional es contribuir al mantenimiento de la convivencia como condición necesaria, para el ejercicio de los derechos y libertades públicas y para aportar a la construcción de paz, en ese orden de ideas, la Resolución No. 3409 del 10-10-2023 “Por la cual se establecen las definiciones estratégicas y el Marco Estratégico Institucional 2023-2026 de la Policía Nacional, modificando parcialmente la Resolución 1002 del 21-03-2022 “por la cual se adopta la matriz de indicadores asociados a los procesos de la Policía Nacional y se establecen otras disposiciones”, entre las cuales se destacan:

Los principios para los integrantes de la Policía Nacional son:

1. **Vida:** oriento mi trabajo hacia la protección y defensa de la vida humana, la diversidad biológica y el ambiente, en procura de mantener entornos saludables y en convivencia.
2. **Dignidad:** actúo con integridad, equidad y honestidad de forma justa y cortés, reconociendo que la humanidad tiene una dignidad inherente e inviolable y que sus derechos humanos deben ser respetados por encima de todo.

Página 6 de 15	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

3. Excelencia: actúo conforme a las leyes y los reglamentos que orientan nuestro servicio, en procura de aportar a la convivencia ciudadana.

4. Equidad y Coherencia: actúo coherentemente en mis acciones, siendo ecuánime e imparcial, garantizando el cumplimiento de los derechos de las personas.

Por otra parte, los valores para los integrantes de la Policía Nacional son:


1. **Compromiso:** soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
2. **Diligencia:** cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
3. **Honestidad:** actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
4. **Honor policial:** orgullo por el deber cumplido, entregando el mejor esfuerzo para el ejercicio de la función policial con profesionalismo, imparcialidad y justicia.
5. **Justicia:** actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.
6. **Respeto:** reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
7. **Vocación policial:** asumo la profesión policial como proyecto de vida, siendo testimonio ejemplar de ser policía, con una profunda convicción, total disposición y actitud para la prestación del servicio.

Estructurar al profesional de Policía bajo los parámetros del correcto actuar humano, es un compromiso que debe entender y asumir cada docente, en el desarrollo de su asignatura, resaltando que la ética es un componente fundamental e ineludible en el ejercicio de toda profesión y aún más cuando se está investido de autoridad, en representación de una Institución y un Estado Social de Derecho.

Los Valores Institucionales buscan fortalecer la convivencia, cimentar la cultura de servicio y garantizar transparencia y buen ejemplo, a través de las acciones y vivencias que ayudan al crecimiento del hombre Policía y al desarrollo de la Institución.

4. Resultado de Aprendizaje.

Los estudiantes estarán en la capacidad de conocer y aplicar los protocolos de mediación policial estipulados en la guía Guía 1PR-GU-0004.

Página 7 de 15	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

5. Estructura de la Lección.

- A. Protocolo de mediación policial in situ
- B. Protocolo de mediación policial en estación de policía

6. Desarrollo de la Lección.

Habilidad: Conocer los protocolos de mediación policial

Protocolo de mediación policial in situ

Cuando el motivo de policía sea susceptible de ser atendido a través de la mediación policial, será realizada por el Integrante de Patrulla de Vigilancia con el propósito de desescalar el conflicto y generar acuerdos voluntarios entre las partes.




En caso de ser necesario, la patrulla del cuadrante puede apoyarse en el CAI móvil dispuesto para tal fin, con el propósito de que realice presencia en el lugar del conflicto y brinde mejores condiciones para el encuentro de mediación, facilitando 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.

El Integrante de patrulla de vigilancia en concordancia con el Trámite del Proceso Verbal Inmediato descrito en el artículo 222 de la Ley 1.801 de 2016, orientará su actuación con base en el Protocolo de Mediación Policial in Situ, así:

1. Conocer el caso de policía. Se entera sobre la realización de un comportamiento contrario a la convivencia o que pone en riesgo la vida e integridad de las personas a través de un reporte de la central de radio, vía telefónica, abordaje por parte del ciudadano, comunicación de un tercero, en sus labores de patrullaje observo el caso, etc. 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.
- Emplear la habilidad comunicacional para evitar ser parte del conflicto.

Página 8 de 15	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		


- 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, 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 1.801 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 posibles de la mediación policial.

Abordaje inicial. Abordará al (los) ciudadano (s) donde ocurran los hechos, si ello fuera posible o en aquel donde lo encuentre. Utilizará los principios de necesidad, proporcionalidad, razonabilidad y considerará aspectos de modo tiempo y lugar para la toma de decisiones. Iniciará su actuación así:

- a) Aplicar el SEA POLICIA (saludar, escuchar, actuar).
- b) Utilizar el medio de policía registró a persona, con el fin 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 al ciudadano 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 a través 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, para evitar el escalamiento del conflicto, resolverlo y reestablecer los vínculos de convivencia en lo posible.
- g) Escucha al (los) presunto 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.

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.
- b) Establecer reglas para poder dar inicio al encuentro de mediación policial: respeto mutuo (no sarcasmos, no agresiones verbales, no usar términos despectivos), respeto del uso de la palabra, guardar una distancia prudente entre ellos (busca evitar el contacto físico).
- c) Solicitar a las partes que se presenten mutuamente, si es posible, que manifiesten su edad, escolaridad, profesión, círculo familiar etc.

Página 9 de 15	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

- d) 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).
- e) Identificar los intereses de las partes, los factores que realmente detonan el conflicto y los desacuerdos.
- f) Identificado 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 podrá utilizar el medio de policía material Traslado para Procedimiento Político Art. 157 Ley 1.801 de 2016 sin que se utilice el medio de policía Uso de la Fuerza, es decir, los implicados participaran voluntariamente (de no ser así, se impondrá la medida correctiva a la que se dé lugar) en la mediación policial que será realizada por el funcionario designado en la estación.


NOTA: Se entiende por conflictos de alta complejidad, aquellos conflictos de convivencia que persisten a pesar de la intervención de la patrulla del cuadrante, cuando la imposición de medidas correctivas a través de la Orden de Comparendo, no ha persuadido a los involucrados para evitar que se genere nuevamente conflictos en los que participan los mismos actores. En estos casos, la Ley 1.801 de 2016 permite imponer una medida correctiva de multa que se incrementa en un 50% por tratarse de la primera reincidencia e imponerla con un incremento del 75% si hay una segunda reincidencia (ocurrida en un lapso inferior a un año), no obstante, el enfoque transformativo y re componedor de los vínculos de comunidad que acoge la mediación policial, da la posibilidad (sin que sea una obligatoriedad) que estos casos sean atendidos en la estación de policía.

Documentar la actuación. De acuerdo al 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 a través de la Orden de Comparendo (art. 222 numeral 4 de la Ley 1.801 de 2016) y se registrará en el Registro Nacional de Medidas Correctivas.

NOTA: Sin perjuicio de la aplicación de las medidas correctivas impuestas, que sean competencia del personal uniformado de la Policía Nacional, éste 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 realizar comportamientos contrarios a la convivencia posibles de la mediación policial, están cometiendo otros comportamientos contrarios a la convivencia explícitos en la Ley 1.801 de 2016, impondrá el comparendo y/o medida correctiva que corresponda.

Página 10 de 15	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

1. **Seguimiento.** La patrulla policial realizará el seguimiento a los casos de mediación policial de su jurisdicción, visitando a los participantes del encuentro de mediación policial (cuando aplique), para verificar que los acuerdos se estén cumpliendo y si es necesario reforzarlos, instando al cumplimiento de los mismos. De lo actuado se informará a la central de radio.

NOTA: De persistir el incumplimiento, el funcionario policial orientará al ciudadano 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, tiene la connotación que los acuerdos allí plasmados, hacen tránsito a cosa juzgada, es decir, ante el incumplimiento de los mismos, se podrá iniciar un proceso ejecutivo ante los Jueces de la República, para hacer exigibles las obligaciones establecidas en el acta.

**Existen otras instancias, como por ejemplo los operadores de la conciliación en equidad y en derecho.* Cuando el incumplimiento de lo pactado entre las partes genere nuevos comportamientos contrarios a la convivencia, la patrulla de vigilancia que conozca el motivo de policía deberá expedir la Orden de Comparendo señalando multa o imponiendo la medida correctiva que corresponda, relacionando los hechos anteriores que fueron mediados, en la casilla 11 de observaciones del formato Orden de Comparendo y/o Medidas Correctivas.

Punto de control:

QUE: verificación de los comportamientos que afectan la integridad y medios de policía utilizados.

QUIEN: funcionario encargado de recibir y sistematizar los comparendos.


CUANDO: cada vez que el funcionario policial finaliza el turno de vigilancia y hace entrega al encargado de sistematizar el comparendo.

EVIDENCIA: comparendo diligenciado correctamente.

1.1 Protocolo 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. También podría darse por el arribo de alguna de las partes en conflicto a la estación de policía, cuando no sea posible remitir la patrulla del cuadrante para adelantar la mediación policial in situ.

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

Página 11 de 15	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

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 el procedimiento de mediación policial en la estación de policía, orientará su actuación con base en la siguiente ruta:


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 donde se debe dirigir y si es de su competencia, analizar si es susceptible realizar una mediación policial.
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 les da 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 y les hará saber que actuará como un tercero neutral e imparcial para facilitar que ellos de forma voluntaria generen acuerdos, para evitar el escalamiento del conflicto, resolverlo y reestablecer las relaciones si es posible.
 - d) Destacar el papel protagonista que les atañe para lograr resolver el conflicto y lograr una mediación policial exitosa.
 - e) Dar a conocer los beneficios de cumplir los acuerdos suscritos y las implicaciones de no cumplirlos.
 - 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 una verificación por parte de la estación en coordinación con la patrulla de vigilancia, para que esta última 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 1.801 de 2016).

3. **Definir pautas de comportamiento.** El funcionario policial solicitará a las partes enfrentadas el respeto y cumplimiento de reglas como; respeto mutuo (no sarcasmos, no agresiones verbales, no agresiones físicas, no usar términos despectivos), respeto del uso de la palabra, escuchar y las que sean necesarias para desarrollar el encuentro de mediación policial de manera organizada y consecuente con los objetivos que persigue.

Página 12 de 15	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

4. **Conocer el problema.** El mediador policial indaga a las partes y les 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 abiertas, cerradas, circulares, reflexivas, etcétera, 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 si no en las posibles soluciones.
6. **Promover acuerdos preliminares.** La estrategia a seguir está enfocada a ordenar y jerarquizar la información obtenida, para ello es necesario confeccionar una agenda sobre la primera ordenación del conflicto, plasmando 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 aun 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 consideren les podrían gustar y ser aceptadas por la otra parte.
8. **Suscripción del acuerdo.** Una vez sean formuladas las alternativas de solución y las partes se sientan seguras y beneficiadas con los acuerdos alcanzados, el mediador policial propone consignarlos por escrito, 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 incorporar las palabras utilizadas por quienes construyeron el acuerdo, esto también contribuye a que lo sientan como propio. El funcionario policial deberá:
 - a) Cuando se trate de casos en los que la estación de policía complementa la actuación de la patrulla del cuadrante en conflictos de convivencia de alta complejidad (ver pág. 16), documentará los

Página 13 de 15	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

- b) acuerdos voluntarios suscritos entre las partes en la Orden de Comparendo y en el Registro Nacional de Medidas Correctivas.
- c) Cuando se trate de conflictos en donde la comisión de comportamientos contrarios a la convivencia no está descritos en la Ley 1.801 de 2016 pero son susceptibles de la mediación policial, se documentará en el formato de Acuerdo Voluntario en Mediación Policial. También se utilizará este formato cuando el ciudadano que interpone la queja en la estación de policía, relata hechos pasados de afectación a la convivencia por acción de un tercero.
- d) Se hará uso del formato de Invitación – Encuentro de Mediación Policial, cuando se requiera que una persona contra la cual hay una queja, realice presencia en la estación de policía, con el fin de hacerlo participe de una mediación policial, siempre y cuando sea un caso posible de atender a través de este medio de policía.

NOTA: De no ser posible la suscripción de acuerdos, se realizará un seguimiento por parte de la estación de policía, para que ante un posterior llamado del afectado por la comisión de la misma conducta de la contraparte, sea puesto en conocimiento a la patrulla de vigilancia para que al constatar el comportamiento que afecta la convivencia, imponga o señale la medida correctiva al infractor (art. 222 numeral 4 de la Ley 1.801 de 2016).

10. **Seguimiento.** La sala de mediación policial realizará llamadas telefónicas con el fin de verificar el cumplimiento de los acuerdos (ver formato de Seguimiento a Mediaciones Policiales), en el caso de que no se estén cumpliendo, se realizará una verificación a través de las patrullas de vigilancia, así:

- Visita a los actores que decidieron resolver sus conflictos a través de la mediación policial.
- Verificación del cumplimiento de los acuerdos suscritos y si es necesario reforzarlos, es decir, instar al (los) ciudadano (s) a que lo (s) cumpla (n).

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

Punto de control:

QUE: verificación de los comportamientos susceptibles de la mediación policial.

QUIEN: el mediador policial de la estación de policía.

CUANDO: cada vez que atiende un conflicto de convivencia a través de la mediación policial.

EVIDENCIA: formato de acuerdos voluntarios, formato de seguimiento a mediaciones policiales (cuando aplique).

APLICAR PROTOCOLO DE MEDIACIÓN INSITU EN LA ACTIVIDAD DE POLICÍA



5 La patrulla policial realizará el seguimiento a los casos de mediación policial de su jurisdicción.

Ante el incumplimiento, el funcionario policial:

- Instar a la contraparte al cumplimiento del acuerdo.
- Orientar al ciudadano 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."

APLICAR PROTOCOLO DE MEDIACIÓN EN SALA



En Estación de Policía

- ESTABLECER LA COMPETENCIA**: El ciudadano acude ante un funcionario policial, quien deberá en su obligación de atender el caso y verificar si es competente de él.
- CONTEXUALIZAR Y MOTIVAR**: Informa sobre los derechos, explica su rol como mediador y motiva la participación de las partes.
- DEFINIR PUNTOS DE COMPORTAMIENTO**: Solicita a las partes el relato y cumplimiento de las reglas como el respeto mutuo y el uso de la palabra.
- CONOCE EL PROBLEMA**: Solicita que ambas se expresen sobre la situación o su perspectiva en la verbalidad.
- FACILITAR LA COMUNICACIÓN**
- ACUERDOS PRELIMINARES**: Ordena y genera la información adicional necesaria respecto al caso que haya ocurrido y en los que no.
- ABORDAJE DEL NÚCLEO DEL ACUERDO**: Solicita si las involucradas en el conflicto que buscan y proponen alternativas de solución.
- CARACTERÍSTICAS DEL ACUERDO**: Consensua, valide, registre, explique, en lenguaje empático.
- DOCUMENTAR LA ACTUACIÓN**: Consignar en el formato y en el mismo los acuerdos hechos entre las partes.
- SEGUIMIENTO**: Telefónicamente - visites propositivas - realizar el cumplimiento de acuerdos.

Notas:
