

Página 1 de 11	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.

M4C1L2E



Cursos
Mandatorios

2025, Bogotá

Versión: 2

Página 2 de 11	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 el rol y las habilidades del mediador policial en la actividad de policía.		
Código de la Lección:	M4C1L2E		
Objetivo de aprendizaje:	Orientar el uso de la mediación policial como instrumento para resolver conflictos de convivencia desde el servicio de policía, dando a conocer el rol y las habilidades del mediador policial en la actividad de policía.		
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:	Fortalecimiento en el estudiante de los roles y habilidades del mediador policial, para su aplicabilidad en la actividad de policía.		
Estrategia de Enseñanza:	Aprendizaje basado en problemas		

Página 3 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	POLICÍA NACIONAL
Versión:		

Fecha de Elaboración	24/11/23	Versión:	1	Fecha última Modificación:	01/01/25
Tiempo Estimado:	10 horas académicas. 450 minutos 09 horas académicas teórico prácticas. 405 minutos 01 horas académicas evaluación teórica. 45 minutos				
Material del estudiante:	<ul style="list-style-type: none"> • Máximo 30 pupitres • 01 cuaderno de 100 hojas • Lapiceros • Lápices • Guía 1PR-GU-0004 guía para realizar la mediación policial en Colombia. • Ley 1801 de 2016 Código de convivencia y seguridad ciudadana . 				
Material didáctico requerido para el desarrollo de la lección:	<ul style="list-style-type: none"> • Escenario abierto (vía pública) • Proyector de diapositivas de video • tablero acrílico • marcadores (3) azul, negro, rojos borrables • borrador tablero acrílico • Computador con acceso a internet • Documentos de consulta (Artículos científicos, formatos) • Videos • Material bibliográfico (Normatividad) 				
Método de Evaluación:	Evaluación escrita				
Referencias Bibliográficas:	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia • Ley 1801 de 2016 “Código Nacional de Convivencia y seguridad ciudadana” • Guía 1PR-GU-0004 Guía para realizar la mediación policial en Colombia. 				

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:

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

Página 4 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

En caso de ataque o atentado terrorista, se sugiere:

1. Conservar la calma.
2. Activar el protocolo de plan defensa instalaciones policiales.
3. Seguir las ordenes e instrucciones del instructor.
4. Acudir al Armerillo para reclamar armamento si se encuentran comprometidos en el plan defensa.
5. Fortalecer la seguridad en los lugares que sean requeridos por el Jefe de Seguridad de las instalaciones policiales.
6. Mantener comunicación.
7. Proteger los activos vitales de las instalaciones policiales.
8. 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:

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

En caso de emergencias médicas, se sugiere:

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

En simuladores virtuales de la Policía Nacional, se sugiere:

1. Leer las especificaciones técnicas
2. Acatar las recomendaciones de fabricante
3. Evitar correr y movimientos bruscos

Dar buen uso a los elementos asignados para la lección.

1. Dar a conocer el punto de encuentro en caso de algún desastre natural calamidad o situación de orden público.
2. 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.
3. Se ubicarán los extintores y botiquín de seguridad que se requieran en caso de emergencia.
4. Tener a la mano los números requeridos en caso de llamadas de emergencia

Página 5 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

5. el Instructor será el líder para que todo el personal realice los desplazamientos en calma, manejando el pánico.
6. 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.
- 3. Excelencia:** actúo conforme a las leyes y los reglamentos que orientan nuestro servicio, en procura de aportar a la convivencia ciudadana.

Página 6 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

4. Equidad y Coherencia: actuó 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.

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

5. Estructura de la Lección.

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

- a. Rol y habilidades del mediador
- b. Técnicas de resolución de conflictos.

Página 7 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

6. Desarrollo de la Lección.

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

A. Rol y habilidades del mediador:

El funcionario policial que hace uso de la Mediación Policial, actúa de forma preventiva frente a comportamientos que ponen en riesgo la vida e integridad de los ciudadanos, conteniendo y desescalando el conflicto, esto se realiza cuando funge como un tercero investido de autoridad, desde una postura imparcial y neutral con el objetivo de facilitar el diálogo entre dos o más ciudadanos, para que de forma voluntaria y la construcción conjunta de acuerdos mejoren su relación, de modo que contribuyan a la sana convivencia y la generación de una cultura de paz.

HABILIDADES NECESARIAS PARA LA MEDIACIÓN POLICIAL

El ejercicio de la mediación policial requiere de parte del funcionario de policía, un aprendizaje y entrenamiento de diferentes habilidades, se traen a mención algunas de ellas por considerarse relevantes, iniciando por la regulación y autorregulación emocional, puesto que la intervención mediadora se da sobre un momento de alteración emocional en la vida de las personas. De ahí que la persona mediadora debe ejercer autorregulación de sus propias emociones y de esa manera regular, en la medida de lo posible, las expresiones emocionales negativas (rabia, agresión física, insultos...) de las partes en conflicto.

También se requiere una comunicación estratégica, puesto que el mediador policial ha de saber observar y escuchar con rigor en aras de una comunicación eficaz, obteniendo un resultado satisfactorio caracterizado por la asertividad y la proactividad. Esto sumado a la capacidad narrativa, referida no solamente al manejo verbal y escrito de la comunicación, sino especialmente a la habilidad para descubrir los relatos de los hechos en cuestión, hacia las diferentes interpretaciones. De alguna manera, mediar implica facilitar que cada una de las partes narre lo sucedido desde su punto de vista.

Y por último, pero no menos importante, la capacidad para negociar y coadyuvar a la suscripción de acuerdos es una habilidad de suma importancia, dado que un criterio de éxito de un proceso de mediación es que se logren acuerdos entre las partes, de manera voluntaria y con consentimiento.

A continuación, se esquematizan algunos elementos inherentes a las habilidades mencionadas:

Como apunta Álzate (1998) se tiende a considerar el conflicto como un suceso negativo y traumático que conviene evitar. El conflicto tiene muchas potencialidades positivas y es la manera de enfrentarnos a él - destructiva o constructivamente- lo que determinará sus consecuencias.

En este sentido, existen varias técnicas de resolución de conflictos a utilizar en una sesión de mediación policial, su elección depende de diversos factores como lo son; la tipología de conflicto, la facilidad de los involucrados para expresar de forma verbal sus pensamientos, factores socioculturales de los

Página 8 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

involucrados, el nivel de intensidad del conflicto, vínculos existentes entre las partes, causas del conflicto, motivadores o vulnerabilidades afectadas, pretensiones de los intervinientes, entre otros.

TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El parafraseo: Implica escuchar con atención a las partes y descubrir los sentimientos, emociones, deseos y necesidades que están inmersas en el conflicto que se narra. Aquí el mediador repetirá lo que está entendiendo de la situación para corroborar con las partes la verdad de lo sucedido. El objetivo principal de esta técnica es identificar las intenciones ocultas de las partes en conflicto a partir de la información recogida.

De diálogo convergente: Se trata de reconocer las discrepancias de las partes, el nivel de escalamiento de las emociones fuertes hacia un estado de reconsideración y de pausa frente a la interpretación de los efectos del conflicto. Para lograrlo, el mediador impulsará reflexiones sobre las consecuencias de no llegar a un acuerdo, sobre los efectos que tienen el conflicto en su vida personal, propiciando un diálogo de convergencia en el sentido de procurar un gran beneficio que ofrece el consenso: transitar por visiones creativas para movilizar potenciales acuerdos.

La indagación o el cuéntame: Esta técnica consiste en obtener la mayor información posible en la primera etapa de conversación y diálogo entre las partes. Con esta técnica se busca clarificar la información real de los hechos suscitados haciendo énfasis en la escucha activa. El mediador debe generar un ambiente positivo, promover la comunicación y hacer preguntas abiertas.

Resignificación de narrativas: Para tal fin el mediador policial puede tener en cuenta los siguientes criterios para forjar su capacidad narrativa entrenándose en destrezas específicas como: i) Narrar o describir hechos tal como suceden; ii) Redactar actas o documentos que contribuyan a la memoria y al registro escrito de los acuerdos logrados (acuerdo de la mediación policial); iii) Plasmar de forma clara y concreta el acuerdo construido de manera conjunta con las partes, redactando correctamente los hechos en forma escrita, con el fin de establecer un acuerdo cuyo contenido plasme los propósitos del compromiso establecido por los ciudadanos.

Escucha activa: Existen diferentes tipos de escucha, desde la pasiva, la interesada y la activa, siendo esta última la más relevante para mediación policial, en la medida en que, a través de la pregunta se lleva a las partes a expresar sus verdaderos intereses favoreciendo un ambiente de empatía y respeto por las diferencias que se acentúan durante el encuentro de la mediación policial. Se evidencia que se está escuchando activamente cuando se mira con atención, se asiente con la cabeza y se utilizan expresiones como: «Si le entendí bien, lo que usted quiere decir es que...» o «Quisiera comprender lo que usted acaba de decir, por favor repita lo que dijo...». De tal forma que las partes perciben que el mediador policial muestra interés, comprende sin juzgar ni descalificar, generando confianza hacia la intervención del mediador.

De Emparejamiento lingüístico: Se trata de aprovechar el lenguaje que usan las partes durante la exposición de los relatos, especialmente de los adjetivos o sustantivos que utilizan las partes y que el mediador policial los retoma durante el diálogo.

El propósito de esta técnica es el de entrar en sintonía con la comprensión que hacen las partes o para redefinir aspectos centrales del diálogo que se está teniendo durante el encuentro. Un ejemplo de la aplicación de esta técnica es: una parte dice «Es que este conflicto ha sido tan difícil para mí», enseguida el mediador policial dice: «Entiendo que a veces vivimos situaciones muy difíciles en nuestra vida, pero en esta mediación la vamos a volver fácil».

Caucus: El caucus es una reunión individual, privada y confidencial que se realiza con cada una de las partes. Su utilización dependerá del tipo de conflicto que se presente, pues a través del caucus lo que se busca es el que mediador y cada una de las partes puedan exponer libremente y sin contar con la presencia de la otra persona con la que se oculta en el conflicto.

Empoderamiento: Se trata de descubrir y resignificar los relatos que hacen las partes de los hechos en cuestión, facilitando a cada parte narrar lo sucedido desde su punto de vista, sin prejuizar ni descalificar.

Aquí las partes toman conciencia de lo que son capaces de hacer y desarrollar. Es esencial en un proceso de mediación sobre todo cuando se debe equilibrar el poder de las partes. Esta técnica hace hincapié en las áreas en las que se está de acuerdo. Cuando las partes se dan cuenta de que hay áreas en las que están de acuerdo, a menudo pueden empezar a moverse en una nueva dirección de negociación.

7. Material Didáctico del Estudiante.



ROL DEL MEDIADOR POLICIAL



Actúa de forma preventiva frente a comportamientos que ponen en riesgo la vida e integridad de los ciudadanos



funge como un tercero investido de autoridad, desde una postura imparcial y neutral con el objetivo de facilitar el diálogo entre dos o más ciudadanos, de modo que contribuyan a la sana convivencia y la generación de una cultura de paz.



ROL



TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El parafraseo: Implica escuchar con atención a las partes y descubrir los sentimientos, emociones, deseos y necesidades que están inmersas en el conflicto que se narra. Aquí el mediador repetirá lo que está entendiendo de la situación para corroborar con las partes la verdad de lo sucedido. El objetivo principal de esta técnica es identificar *las intenciones ocultas de las partes en conflicto a partir de la información recogida.*

De diálogo convergente: Se trata de reconocer las discrepancias de las partes, el nivel de escalamiento de las emociones fuertes hacia un estado de reconsideración y de pausa frente a la interpretación de los efectos del conflicto. Para lograrlo, el mediador impulsará reflexiones sobre las consecuencias de no llegar a un acuerdo, sobre los efectos que tienen el conflicto en su vida personal, propiciando un diálogo de convergencia en el sentido de procurar un gran beneficio que ofrezca el consenso; transitar por visiones creativas para movilizar potenciales acuerdos.

La indagación o el cuénteme: Esta técnica consiste en obtener la mayor información posible en la primera etapa de conversación y diálogo entre las partes. Con esta técnica se busca clarificar la información real de los hechos suscitados haciendo énfasis en la escucha activa. El mediador debe generar un ambiente positivo, promover la comunicación y hacer preguntas abiertas.

TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Resignificación de narrativos: Se trata de descubrir y resignificar los relatos que hacen las partes de los hechos en cuestión, facilitando a cada parte narrar lo sucedido desde su punto de vista, sin prejuizar ni descalificar.

Escucha activa: Se evidencia que se está escuchando activamente cuando se mira con atención, se asiente con la cabeza y se utilizan expresiones como: «Sí le entendí bien, lo que usted quiere decir es que...» o «Quisiera comprender lo que usted acaba de decir, por favor repita lo que dijo...». De tal forma que las partes perciben que el mediador policial muestra interés, comprende sin juzgar ni descalificar, generando confianza hacia la intervención del mediador.

De emparejamiento lingüístico: Se trata de aprovechar el lenguaje que usan las partes durante la exposición de los relatos, especialmente de los adjetivos o sustantivos que utilizan las partes y que el mediador policial los retoma durante el diálogo.
