

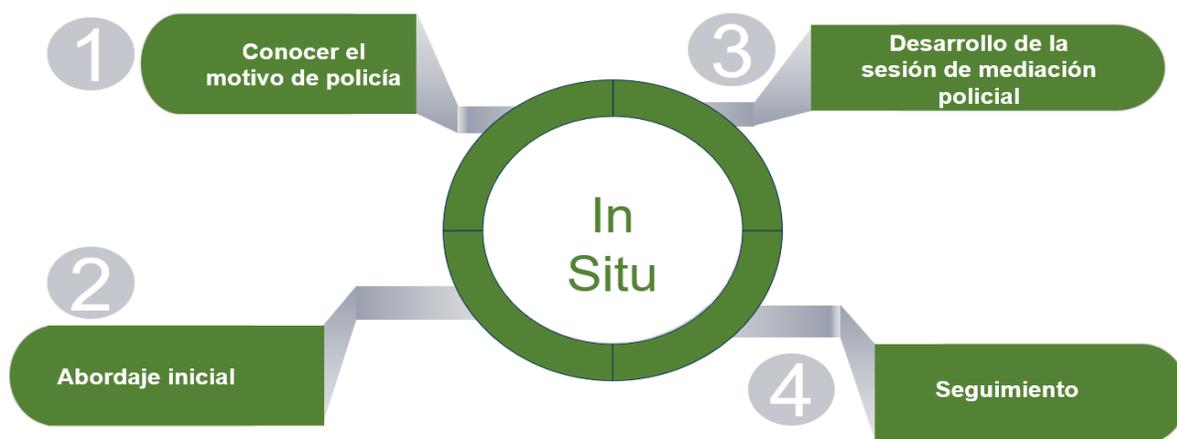
Página: 1 de 7	PREVENCIÓN Y CONTROL POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1PC-PR-0003		
Fecha: 08/08/2024	MEDIACIÓN POLICIAL EN COLOMBIA	
Versión: 1		

Objetivo: orientar al personal uniformado de la Policía Nacional, en la aplicación de la mediación policial con relación a los motivos de policía, donde se presenten conflictos de convivencia y sea necesario desescalarlo mediante el diálogo.

Alcance: en cumplimiento del artículo 218 Constitucional, todo el personal uniformado de la Policía Nacional, sin importar su especialidad, deberá actuar conforme a la ley y los principios constitucionales.

Desarrollo del procedimiento

1. In Situ



1.1 Conocer el motivo de policía

Cuando se presente un comportamiento contrario a la convivencia o comportamiento que pone en riesgo la vida e integridad de las personas, **el personal uniformado de la Policía Nacional** deberá utilizar técnicas del sistema táctico policial (*3EC-GU-0001 Guía práctica para el sistema táctico policial o documento que lo actualice o modifique*), así mismo, realizará una evaluación del motivo de policía **descartando temas de derechos renunciables intransigible como (títulos valores, temas arrendamiento, linderos o delitos)**, con el fin de determinar si es factible utilizar la mediación policial de acuerdo a los numerales del 1 al 5, parágrafo 2 del artículo 27, de la Ley 1801 de 2016, “Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana”.

1.2 Abordaje inicial

El funcionario uniformado de la Policía Nacional abordará al (los) ciudadano (s) donde ocurran los hechos, si ello fuera posible o en aquel donde lo encuentre, iniciará su actuación así:

- Aplicar el saludo institucional.
- Utilizar técnicas de comunicación verbal y no verbal, buscar la autorregulación del estado

Página: 2 de 7	PREVENCIÓN Y CONTROL POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1PC-PR-0003		
Fecha: 08/08/2024	MEDIACIÓN POLICIAL EN COLOMBIA	
Versión: 1		

emocional de las partes intervinientes en el conflicto de convivencia.

- C. Utilizar el medio de policía registro a persona, (art. 159 numeral 2 del CNSCC), para prevenir conductas punibles y garantizar la seguridad de los asistentes. En caso de encontrar elementos como: armas cortopunzantes, armas neumáticas, de aire, de fogeo, de letalidad reducida, de fuego y/o sustancias prohibidas, se actuará de acuerdo a los procedimientos de incautación y/o captura según corresponda.
- D. Verificar antecedentes judiciales a través del medio tecnológico dispuesto para tal fin, en caso de ser requerido por la autoridad judicial, se actuará conforme al procedimiento establecido para la captura.
- E. Informar al ciudadano que la acción configura un Comportamiento Contrario a la Convivencia y buscará un lugar seguro, con el fin de exponer que, la finalidad de la mediación policial es llegar a acuerdo de convivencia mediante el diálogo y la actuación del personal uniformado de la Policía Nacional es neutral e imparcial para facilitar que se generen acuerdos de manera voluntaria.
- F. Si las partes en conflicto deciden voluntariamente dar inicio al dialogo para llegar acuerdos de convivencia, el personal uniformado de la Policía Nacional iniciará el desarrollo de la sesión de mediación policial, en caso que las partes no muestren voluntariedad, se impondrá o señalará las medidas correctivas, con base al proceso verbal inmediato de la ley 1801 de 2016, documentándolo en el **formato de convivencia y/u orden de comparendo**.

1.3 Desarrollo de la sesión de mediación policial

Frente a la voluntariedad de las partes en conflicto de llegar a acuerdos voluntarios, **el personal uniformado de la Policía Nacional**, deberá:

- A. Establecer reglas de comportamiento para el 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).
- B. Escuchar las partes una a una, estar pendiente de la comunicación no verbal e identificar factores que detonan el conflicto de convivencia (incitación a la riña, agresiones físicas, comentarios mal intencionados, etc.).
- C. Motivar a las partes para que generen soluciones y decidan formular un acuerdo de convivencia.
- D. Informar a los ciudadanos que, una vez realizada la mediación policial se llevará a cabo el seguimiento de los acuerdos de forma presencial, mediante llamadas telefónicas o algún medio de comunicación eficaz.

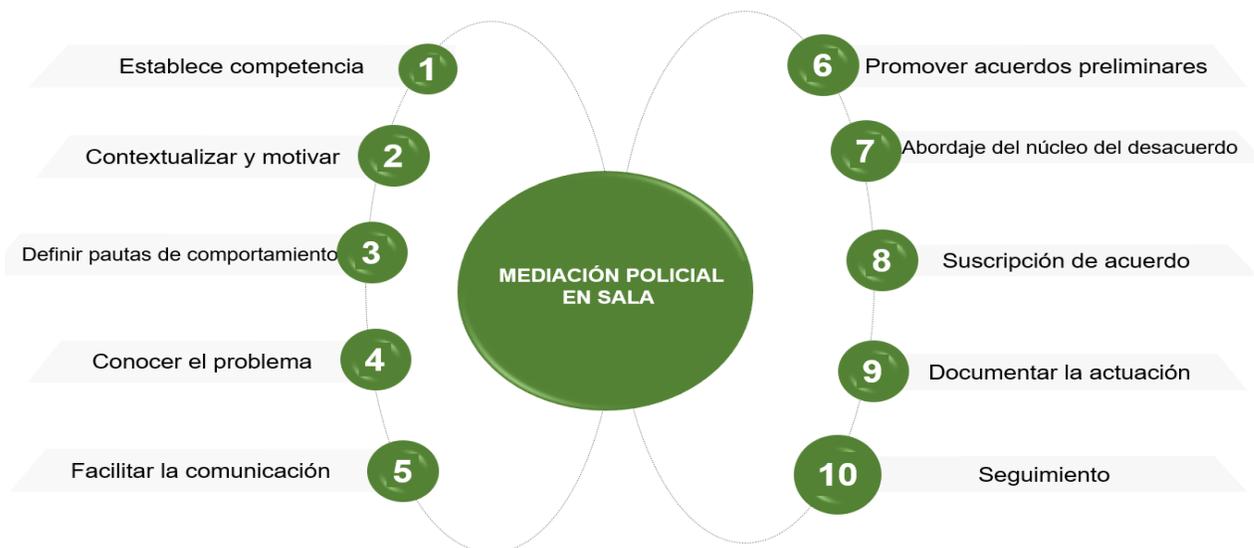
Página: 3 de 7	PREVENCIÓN Y CONTROL POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1PC-PR-0003		
Fecha: 08/08/2024	MEDIACIÓN POLICIAL EN COLOMBIA	
Versión: 1		

E. Como última instancia, si el conflicto reviste alta complejidad, se podrá utilizar el medio de policía material Traslado para Procedimiento Policivo artículo 157, de la Ley 1801 de 2016, donde se apoyará del funcionario encargado de la sala de mediación policial, (si existe).

1.4 Seguimiento

El personal uniformado de la Policía Nacional, realizará el seguimiento a los casos de mediación policial de su jurisdicción, visitando o estableciendo contacto telefónico con los participantes del encuentro de mediación policial, verificando el cumplimiento de los acuerdos y se debiera plasmar en el **Formato “Seguimiento a Mediaciones Policiales”**.

2. En sala de mediación policial



La mediación policial realizada en sala, surge ante solicitud propia del ciudadano o excepcionalmente por remisión de la patrulla del cuadrante y/o uniformado de la Policía Nacional dada la alta complejidad del conflicto de convivencia, **el funcionario de la estación de policía** contará con capacidades específicas y orientará su actuación, así:

2.1 Establecer la competencia: El funcionario policial estará en la obligación de orientar a donde se debe dirigir el ciudadano y si es de su competencia, realizara una mediación policial, así.

2.2 Contextualizar y motivar: Generar una primera impresión positiva, para crear confianza en los asistentes, como mínimo deberá:

A. Presentarse ante las partes.

B. Establecerá si el conflicto es de su competencia, (conflictos relacionados con la convivencia, susceptibles de ser mediados), de lo contrario, orientará a las partes indicando donde pueden acudir para dirimir el conflicto que les ataña.

Página: 4 de 7	PREVENCIÓN Y CONTROL POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1PC-PR-0003		
Fecha: 08/08/2024	MEDIACIÓN POLICIAL EN COLOMBIA	
Versión: 1		

- C. Dar a conocer que su conflicto de convivencia es posible de solucionar si se generan acuerdos mutuos y los cumplen.
- D. Les hará saber que actuará como un tercero neutral e imparcial, que ellos generan voluntariamente los acuerdos, evitando así el escalamiento del conflicto de convivencia.
- E. Se debe tener en cuenta el carácter personalísimo en donde solo las partes intervinientes en el conflicto de convivencia son las que asistirán a la mediación policial.
- F. El funcionario de policía debiera tener visión estratégica para prever posibles reacciones emocionales por parte de los intervinientes.
- G. Dar a conocer los beneficios de cumplir los acuerdos suscritos y las implicaciones de no cumplirlos.

2.3 Definir pautas de comportamiento: Para el encuentro de mediación policial, se deberá tener en cuenta, lo siguiente:

- A. Respeto mutuo (no sarcasmos, no agresiones verbales, no usar términos despectivos).
- B. Respeto del uso de la palabra, guardar una distancia prudente entre ellos (busca evitar el contacto físico).
- C. Y demás que sean necesarias para desarrollar el encuentro de mediación policial de manera organizada.

2.4 Conocer el problema: Se debe indagar a las partes sobre lo que ha sucedido. Acto seguido, **el mediador Policial** hará un resumen, utilizando la técnica parafraseo (permite corroborar con sus mismas palabras la veracidad de los hechos) o aplicara la técnica reformulación (identificar las posiciones e intereses de las partes del conflicto de convivencia), el funcionario de policía no deberá desarrollar alguna expresión que pueda resultar ofensiva.

2.4.1 Facilitar la comunicación: Generar estrategias y técnicas para obtener la máxima información posible, con el fin de que sean escuchadas ambas partes, el mediador realizará preguntas abiertas (da a la persona la libertad para responder) cerradas (puede elegir entre una o más respuestas ejemplo: si o no), el mediador policial debe evitar que los implicados centren la conversación en torno al problema si no en las posibles soluciones.

2.4.2 Promover acuerdos preliminares: Se debe ordenar y jerarquizar la información obtenida, es necesario plasmar los puntos sobre los que se lograron acuerdos y los que no.

2.4.3 Abordaje del núcleo del desacuerdo: Solicitar a los involucrados en el conflicto de convivencia que piensen, imaginen y presenten sus propuestas de gestión y solución de los mismos.

2.4.4 Suscripción del acuerdo: Una vez sean formuladas las alternativas de solución y las

Página: 5 de 7	PREVENCIÓN Y CONTROL POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1PC-PR-0003		
Fecha: 08/08/2024	MEDIACIÓN POLICIAL EN COLOMBIA	
Versión: 1		

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:

- A. Ser explícitos, viables, consensuados, sin ambigüedades y que no se dilaten en el tiempo más allá de lo estrictamente requerido.
- B. Recoger fielmente las decisiones, compromisos y acuerdos de las personas.

2.5 Documentar la actuación: En este paso se debe utilizar el módulo de mediación policial de la plataforma del Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC, si hay fallas tecnológicas o de red se debe utilizar los formatos estandarizados, redactar de forma clara y comprensible y luego se debe subir a el módulo.

2.6 Seguimiento: El funcionario de policía de la sala de mediación policial, realizará visitas o llamadas telefónicas y se documentará en el módulo de mediación policial, esto, con el propósito de verificar el cumplimiento de los acuerdos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el módulo de mediación policial estipula tres seguimientos con sus respectivos tiempos y alertas, así:

- A. Seguimiento 1, se activará desde el día 3 y hasta el día 10, los días 11 al 14 estarán en amarillo y el día 15 la alerta se presentará en color rojo, de realizarse el seguimiento en el tiempo establecido se presentará en color verde.
- B. Seguimiento 2, se activará a los 20 días de realizada la mediación policial.
- C. Seguimiento 3, se activará a los 25 días después de realizada la mediación.

2.6.1 Cuando no sea posible realizar el seguimiento desde la sala de mediación policial se recurrirá a la patrulla de vigilancia del sector donde residan las partes del conflicto de convivencia diligenciando el **Formato “Seguimiento a Mediaciones Policiales”**.

El cierre de la mediación policial se realiza cuando se ejecute el tercer seguimiento; de persistir el comportamiento, **el funcionario Policial** orientará al ciudadano sobre los escenarios e instancias a las cuales puede acudir.

PUNTO DE CONTROL 1

QUÉ: Verificación del cumplimiento de los acuerdos en mediación policial.

QUIEN: funcionario encargado del direccionamiento del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana en la unidad policial.

CUANDO: mensualmente mediante la validación del 10% del total de las mediaciones policiales que llegaron a un acuerdo de convivencia.

EVIDENCIA: informe de actividades al comandante de la unidad.

Página: 6 de 7	PREVENCIÓN Y CONTROL POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1PC-PR-0003		
Fecha: 08/08/2024	MEDIACIÓN POLICIAL EN COLOMBIA	
Versión: 1		

Referencia documental

Ley 418 del 26 de diciembre de 1997 Artículo 1 “Por la cual se consagran unos instrumentos para la búsqueda de la convivencia, la eficacia de la justicia y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1801 del 2016 "Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana", establece las siguientes disposiciones: Artículo 2 “Objetivos específicos”, artículo 5 “Definición”, artículo 7 “Finalidades de la convivencia”, artículo 10 “Deberes de las autoridades de Policía”, artículo 149 “Medios de Policía”, artículo 154” Mediación Policial”, artículo 198 “Autoridades de Policía”.

Ley 2220 de 2022 “Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones”, artículo 72 “Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones”, artículo 72 “Modifíquese el artículo 154 de la Ley 1801 de 2016”.

Instructivo 004/JESEP-GUVIP-14.7 del 17 de abril de 2024, “Lineamientos para el funcionamiento de las salas de mediación policial”.

Formatos

Formatos de mediación policial

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

Glosario

Conflicto: Deutsch & Coleman (2000) sostienen que un conflicto sucede cada vez que una actividad incompatible ocurre; que estas acciones se pueden originar en una persona, grupo o nación.

Comunidad: Es un complejo de relaciones sociales que se desarrollan en un espacio concreto, que se integra y unifica en función de intereses y necesidades que son comunes y, en ese sentido, compartidas por sus miembros. (Kisnerman, 1990)

Página: 7 de 7	PREVENCIÓN Y CONTROL POLICIAL	 POLICÍA NACIONAL
Código: 1PC-PR-0003		
Fecha: 08/08/2024	MEDIACIÓN POLICIAL EN COLOMBIA	
Versión: 1		

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

In situ: Es una expresión proveniente del vocablo latín la cual significa “En el Sitio” “En el lugar” o simplemente “Aquí mismo”.

Mediación Policial: La Mediación Policial es un *medio de policía*, cuya actividad es de carácter preventivo y busca establecer condiciones apropiadas para la convivencia.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<hr/> SI. DAIRON YAIR CABRA BENÍTEZ Responsible Direccionamiento Mediación Policial.	<hr/> TC. EDWIN JAVIER OLARTE PÉREZ Jefe Área Servicio de Policía y Gestión Comunitaria	<hr/> BG. JOSÉ LUIS RAMÍREZ HINESTROZA Jefe Nacional del Servicio de Policía
<hr/> SI. LUIS FERNANDO LEÓN LEÓN Responsible Direccionamiento Mediación Policial.	<hr/> MY. YANETH BOCANEGRA RAMÍREZ Jefe Grupo Planeación JESEP	

INFORMACIÓN PÚBLICA