



Mediación policial. Un protocolo de prevención del delito y cultura de paz

Police mediation a protocol for the prevention of crime and culture of peace

José Guadalupe Steele Garza¹

1 Doctor en Intervención Social y Mediación por la Universidad de Murcia España. Maestro en Ciencias con Especialidad en Métodos Alternos de Solución de Controversias por la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Correo electrónico: steele.jose@gmail.com.

RESUMEN.

La mediación policial, pretende instaurar una nueva orientación en las actividades cotidianas de la seguridad pública. Se postula como una alternativa irreversible frente a las corrientes clásicas de la imposición de la pena. La transformación política y social en las comunidades, requiere de nuevas formas de acción operativa para satisfacer la seguridad pública. La mediación policial es viable y factible para la reconstrucción de relaciones interpersonales e intergrupales que fortalece el capital social, previniendo las conductas antisociales. La mediación policial supone un nuevo protocolo de intervención más proactivo que reactivo, que atiende y entienda las diferencias de la comunidad, pero con énfasis a la cultura del dialogo y sana convivencia.

Palabras clave: Policía, Mediación, Comunidad.

ABSTRACT.

The police mediation aims to establish a new orientation in the daily activities of public security. It is postulated as an irreversible alternative to the classic currents of the imposition of punishment. Political and social transformation in communities requires new forms of operational action to satisfy public safety. Police mediation is viable and feasible for the reconstruction of interpersonal and intergroup relations that strengthens social capital, preventing antisocial behaviors. The police mediation supposes a new protocol of intervention more proactive than reactive, that attends and understands the differences of the community, but with emphasis to the culture of the dialog and healthy coexistence.

Keywords: Police, Mediation, Community.

JUSTICIA

ARTÍCULO DE
INVESTIGACIÓN

Recibido: 11-03-18

Aceptado: 09-05-18

Publicado: 24-07-18

DOI:

10.17081/just.23.34.3403

Cómo citar este artículo:

Steele Garza, J. (2018). Mediación policial. Un protocolo de prevención del delito y cultura de paz En. *Revista Justicia*, Barranquilla: Editorial Mejoras-Universidad Simón Bolívar, Vol. 24, No. 34, pp.471-506. DOI: <https://doi.org/10.17081/just.23.34.3403>

Copyright ©2018

INTRODUCCION.

La seguridad pública está orientada a salvaguardar la integridad y los derechos fundamentales de las personas, preservar sus libertades, el orden y la paz pública, el respeto y protección, así como la prevención del delito, las infracciones administrativas y las conductas antisociales con el objeto de alcanzar una mejor concordia, respeto y diálogo ante los conflictos que nacen de las relaciones sociales. La norma jurídica del Estado Mexicano se ha transformado a partir de las reformas estructurales de Justicia, lo anterior es así, con motivo de la reforma constitucional al artículo 17, párrafo tercero en lo referente a los mecanismos alternativos de solución de controversias como una garantía de la población para el acceso a una justicia pronta y expedita que permite cambiar al paradigma de la justicia restaurativa y propiciar una participación más activa de la población para encontrar diversas formas de relacionarse entre sí, donde se privilegie la comunicación efectiva y eficiente que contribuye a la responsabilidad personal, para el desarrollo social, en ese sentido los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias se establecen en un mismo plano constitucional y con igual dignidad.

Los gobernados no deben limitarse en lo general a denunciar a la policía cuando enfrentan conflictos, deben de trabajar de manera conjunta para detener la escalada del conflicto para contribuir a la prevención del delito, se trata de cambiar el enfrentamiento, la intolerancia y la violencia, por la cordialidad, el respeto, la armonía, pero sobre todo generar las condiciones para la aproximación a la cultura de la paz.

La mediación policial, se impone como la alternativa principal y más inteligente para lograr una mejor convivencia en sociedades, cada vez más complejas y exigentes, supone una poderosa herramienta para gestionar la convivencia en la construcción y mejora de su vida en su barrio, de su ciudad, es el inicio de un nuevo paradigma para fomentar el diálogo como fundamento de la vida en democracia.

La institución Policiaca en la actualidad es vista como una institución con cuerpos policiales en colaboración con el ministerio publico los cuales se encargan de mantener la seguridad pública, por tanto, el procurar, garantizar, mantener el orden y la paz social son sus objetivos rectores dentro de la institución policial (Cabello, 2015).

La mediación Policial, como una alternativa de convivencia social, servirá a la sociedad en general a evitar angustias, temores e incertidumbres en

las familias e indudablemente apoyará a la procuración y administración de justicia.

EL CONFLICTO

En la interacción humana, es el síndrome de los desacuerdos entre sus propias voluntades, surge inevitablemente el conflicto. El conflicto se ha convertido en parte de la vida de cada persona, grupo y comunidad a lo largo de la historia. (Gorjon, 2015)

Todas las sociedades, comunidades y organizaciones afrontan conflictos en diferentes oportunidades y situaciones. Las disputas existen cuando las personas compiten para alcanzar objetivos que aparentemente son o pueden ser incompatibles.

Desde su aparición sobre la faz de la tierra el hombre es un ser destinado a vivir en sociedad, teniendo la oportunidad de satisfacer las necesidades personales y de su entorno, así como la capacidad de generar relaciones interpersonales que faciliten nuestra convivencia en nuestra comunidad, con el objetivo de vivir en armonía (Universidad Autónoma de México, 1998).

Las relaciones interpersonales se logran a través de una comunicación y dialogo efectivo, en este contexto al existir relaciones interpersonales fracturadas, conlleva la escala del conflicto, pues cada una de los sujetos percibe de una forma diferente los acontecimientos y ocasiona magnificar el conflicto, además de una amenaza claramente comprobada de problemas de salud en sus desgastes emocionales, con independencia de las consecuencias jurídicas.

El conflicto lo definimos como una postura en que dos o más individuos con intereses divergentes entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte contraria. Los tipos de conflictos podrán ser:

- Diferencias en la percepción.
- Diferencias en los sentimientos.
- Diferencia en sus intereses.
- Diferencias en sus necesidades.
- Diferencia de valores.
- Diferencias culturales.
- Diferencias educacionales.

- Diferencias del concepto de autoridad.

El conflicto se estructura como un proceso de interacción sobre la base de una diferencia o contienda entre miembros de la comunidad en función de preservar bienes, relaciones o situaciones preexistentes.

En los conflictos debemos resaltar el capital social, es decir la capacidad de las personas de relacionarse y apoyarse, formando en su conjunto, normas, valores, actitudes y esfuerzos, además del talento y entusiasmo de interacción social a resolver las diferencias interpersonales, los problemas sociales que aquejan a la sociedad en sus diferentes sectores podran concluirse con la participacion de la comunidad en el que prevalezca el interes para generar sinergias con la colaboración del Estado que genere una política pública como factor de cohesión ciudadana, destacando entre ellas la buena voluntad, entendimiento y la comprensión.

Sin embargo, la pérdida del capital social erosiona por la impotencia y apatía de no poder resolver sus controversias, aunado a la falta de conocimiento y habilidades para enfrentarlo. De lo anterior podemos señalar que los componentes de la eficacia personal, como capital social, lo dividimos en lo siguiente.

- Normas y valores
- Capacidad interpersonal
- Actitud
- Aptitud
- Compromiso
- Control
- Desafío.

Los conflictos son una oportunidad para reorientar nuestras actitudes y aptitudes, para reflexionar el pasado y evaluar la preparación al futuro, no debemos visualizar el conflicto como algo irreparable o negativo en nuestras vidas, en virtud de que contribuye a la continuación de la escala del conflicto, causando desgaste emocional y económico.

Los métodos alternos de solución de controversias son un medio efectivo para que los conflictos puedan concluir satisfactoriamente y regresar a los individuos como a los grupos la posibilidad de continuar con una interacción armónica y pacífica. (Saenz, 2015, p 23).

La mediación policial es un instrumento viable y factible para la reconstrucción de relaciones en la comunidad que fortalece el capital social, previniendo

conductas antisociales y causantes de deterioros en la sociedad, la implementación de los sistemas alternativos de resolución de conflictos como eje rector logrará una transformación a los cuerpos de seguridad.

LA MEDIACION EN EL CONTEXTO NORMATIVO

La Constitución General de la República señala en el artículo 17 fracción IV, “Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial”.² La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, señala en su artículo 16 fracción III,³ “Toda persona en el Estado tiene derecho a resolver sus diferencias mediante métodos alternos para la solución de controversias, en la forma y términos establecidos por las leyes. En la materia penal las leyes regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial”. En ese mismo tenor, La Ley Nacional de Mecanismos Alternos de Solución de Controversias en materia Penal,⁴ “tienen como finalidad propiciar, a través del diálogo, la solución de las controversias que surjan entre miembros de la sociedad con motivo de la denuncia o querrela referidos a un hecho delictivo, mediante procedimientos basados en la oralidad, la economía procesal y la confidencialidad”, a nivel local La Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado⁵, refiere en su artículo 1º, que el objeto de esta ley es Fomentar y difundir la cultura de paz y la restauración de relaciones interpersonales y sociales, además de Promover y regular la prestación de mecanismos alternativos de solución de controversias para la prevención y, en su caso, la solución de conflictos. Por lo anterior obliga bajo los anteriores preceptos las Leyes Federales, Estatales y locales a la resolución de conflictos a través de los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos.

La Ley de Seguridad Pública del Estado señala en su artículo 4, fracción I “La prevención del delito, de las infracciones administrativas y de las conductas antisociales” como una forma de preservar el orden y la armonía en la sociedad. ¿Pero realmente se estará cumpliendo con la normativa jurídica?, los acontecimientos en los últimos años en la comunidad se han reflejado una realidad a lo que no estamos del todo familiarizados, los enfrentamientos entre las fuerzas del orden y miembros de la comunidad reflejan una falta de

2 — Diario Oficial de la Federación de fecha de fecha 05 de Febrero de 1917. Última reforma 10 de Julio de 2015

3 — Periódico Oficial del Estado de Fecha 16 de Diciembre de 1917. Última reforma 11 de Marzo 2016

4 — Diario Oficial de la Federación de fecha 29 de Diciembre de 2015.

5 — Periódico Oficial del Estado de fecha 13 de Enero de 2017.

respeto entre sí,⁶ que pueda soslayar el incremento de los conflictos en la comunidad y la pregunta se encuentra en el aire ¿Por qué no se aplican los Métodos Alternos de Solución de Conflictos en los asuntos de la comunidad? uno de los motivos pueden ser 5 elementos de lo que denominamos la crisis de la real justicia.

- La ignorancia y el escaso conocimiento de los Métodos Alternos en la sociedad
- La apatía y desconfianza de la sociedad en someter sus diferencias a un sistema no Jurisdiccional.
- La creencia en la comunidad que los Métodos Alternos no son funcionales.
- Los profesionales del derecho que revelan una competencia a su sistema tradicional aunado al menoscabo en su peculio.
- Los administradores de Justicia que monopolizan la tutela a los justiciables.

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias dejaron de ser utopías jurídicas, para el acceso a la justicia, estamos ante una realidad jurídica constitucional de empoderar a los justiciables en la gestión y resolución de conflictos.

POLICIA MEDIADORA

La opinión de un grupo importante de la ciudadanía hacia la figura del policía⁷ tienen un efecto negativo, esta opinión y percepción se construye a partir de experiencias personales, de la familia, en el trabajo o el círculo de amistades, aunados la que generan los medios de comunicación. “Los cuerpos de Policía

⁶ Los policías en algunos países, representan el concepto de ser represiva, discriminadora y peligrosa. En Nuevo León, el 09 de Abril de 2016 el periódico el Norte público “Denuncian abuso de policías contra joven en Centrito Valle” Una madre de familia denunció un abuso policiaco por parte de policías de San Pedro contra su hijo de 18 años. Claudia de Martínez narró que el 31 de marzo el joven salió del antro La República, en el Centrito Valle, en compañía de su primo y un amigo de éste y discutieron con una pareja. Policías municipales pidieron a los protagonistas que se tranquilizaran y que continuaran su camino, o de lo contrario se los llevarían a las celdas de la Secretaría de Seguridad Pública. Aunque después los tres jóvenes se dirigieron a unos tacos, al ver a la pareja volvieron a retomar la discusión, explicó De Martínez, de acuerdo con la versión de su hijo. “Yo creo que se resistía a que lo metieran en la patrulla, lo empezaron a lastimar”, indicó, “tan es así que dice mi hijo que lo aventaron en la patrulla y en algo se golpeó en el oído, él traía sangre en el oído y un policía llamado Ángel, no tengo los apellidos, empezó a darle golpes, los otros dos jóvenes fueron llevados a Seguridad Pública en el Casco municipal y les fueron aplicadas multas de entre mil 500 y 2 mil pesos, a su hijo, donde se le impuso una multa de 3 mil 500 pesos.

En otro caso similar, el 13 de marzo, jóvenes que fueron detenidos tras una riña, entre ellos el hijo de la Senadora priista Marcela Guerra, denunciaron abuso policiaco, al señalar que no sólo fueron golpeados, sino que dos uniformados desenfundaron sus armas. En otro caso el 24 de julio de 2017, un video que recientemente circuló en redes sociales, donde un elemento de Fuerza Civil amenaza con su pistola de cargo a más personas en una reunión, no es el primero en el que policías de dicha corporación muestran su indisciplina. Con el uniforme o en sus días francos, casi una decena de elementos han participado en faltas administrativas, abuso de autoridad e incluso delitos como robo y homicidio. Con las anteriores historias podemos asegurar que orientando al policía en habilidades y técnicas en la solución de conflictos se evitarían estas tristes historias.

⁷ El Diccionario de la Real Academia de la Lengua define el concepto policía como el cuerpo encargado de velar por el mantenimiento del orden público y la seguridad de los ciudadanos a las órdenes de las autoridades políticas.

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” (Cabello, 2015, p 34), no obstante lo anterior sería grave generalizar las opiniones y comentarios urbanos, al existir policías eficientes, honestos, diligentes que cumplen en el día a día con su actividad policiaca.

La justicia tradicional jurisdiccional a través de la intervención policiaca, no le ha sido posible en lo general, erradicar los delitos, de ahí que se debe de crear las condiciones para una política responsable que privilegie la justicia alternativa, desde la acción inminente del policía.

La actuación de los cuerpos de seguridad en relación a la ciudadanía, se ha visto afectada debido a que la sociedad, los gobiernos y las instituciones trabajan en base a políticas públicas obsoletas, adaptando su trabajo en base al paradigma que mejor ajuste o convenga al gobernante en turno.

Una reforma policial ayudaría a la construcción de nuevas políticas públicas democráticas de seguridad y de una política social responsable que dé lugar a la intervención del ciudadano en el eje de estos programas.

Los tiempos han cambiado en forma vertiginosa, en la actualidad la mayor parte de los ciudadanos conocen sus derechos y libertades, lo que conlleva a exigir la protección y respeto de sus derechos, por ello se requiere un cambio de paradigmas en la actuación de los cuerpos de seguridad e instituciones policiacas, partiendo desde este punto, se deben analizar planteamientos sobre la forma de intervención del policía, no solo desde el punto de vista del cumplimiento de los protocolos y procedimientos conforme a la ley o reglamento, si no exigiendo que el policía sea capaz de responder a los diferentes conflictos sociales en su afán genuino de gestionar y resolver los conflictos de los ciudadanos.

La actual policía se enfrenta constantemente a problemas concretos donde se constriñe la aplicación de la norma jurídica con un camino a la Justicia retributiva, es decir a la sanción del ofensor por la presunta responsabilidad en un ilícito, lo cierto es que rompiendo la inercia del Policía tradicional, la actuación policial moderna científica con conocimientos y habilidades en Mecanismos Alternos de Solución de conflictos, tendrá la posibilidad de aplicar la Justicia Restaurativa, con el objeto de que los involucrados en un conflicto pues resolver sus diferencias sin necesidad de la aplicación estricta del derecho y además restaurar sus relaciones fracturada, para ello el policía se enaltece en

su actuación frente a la comunidad de una forma democrática y eficiente en la búsqueda de aplicación de modelos de gestión policial a los nuevos retos que requiere la sociedad.

Cuando la policía cambia su percepción de la ciudadanía y deja de ser un cuerpo extraño enquistado en la sociedad, la relación será completamente diferente, acoplando los métodos a una realidad en la que el uso de la fuerza acabara siendo mínima y la eficacia social frente al conflicto multiplicado (Vinyamata, 2005) en este contexto la policía mediadora permitiría una corresponsabilización de los ciudadanos en relación a sus conflictos desde la detección del conflicto hasta la forma y fondo en su resolución.

El modelo de policía tradicional de protector a los derechos de los ciudadanos se tendrá que alejar de la realidad en que vivimos. La mediación policial se convertirá en un puente de comunicación en la comunidad, un modelo estratégico innovador, transformativo de prevenir, contener y resolver los conflictos de convivencia por el administrador denominado mediador policiaco, fomentando el diálogo, manejo de emociones, escucha activa, como una de las herramientas más importantes ante cualquier contingencia, dejando a un lado el tolete y las armas al nuevo papel del policía mediador, ampliando sus competencias de actuación, lo anterior es así, al “Activar una nueva sintonía con las comunidades a través de la mediación, para que utilice la fuerza física solo cuando el consejo y la advertencia no sean suficientes” (Gallardo, 2012, p.142).

La policía en su función mediadora deberá de constituirse en un defensor de los derechos fundamentales, generando una convivencia pacífica y armónica en los miembros de la sociedad con un enfoque diferente en la forma de realizar su actividad, para estar en aptitud de enfrentar los conflictos denominados bajo impacto que desencadena posteriormente situaciones de delito de alto impacto.

La mediación policial es un cambio de cultura, aportando innovación y creatividad para generar un clima de confianza con la ciudadanía, donde las personas encontraran soluciones a sus diferencias, “El mediador ejerce poder sobre las partes al mostrar control en el procedimiento demostrándolo con las palabras que demuestran su conocimiento y dominio del proceso que las partes desconocen” (Saenz, 2015, p 26), es decir el mediador policiaco ejercerá el poder en base a su investidura pero el ejercicio de su autoridad lo canalizara a través del dialogo y de la comunicación efectiva con herramientas

procedimentales de la mediación alejadas abismalmente a su actuación tradicional en el uso de la fuerza y de las armas.

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. La cultura de la mediación policiaca, tiene valores propios de compromiso ciudadano, de fomento a la igualdad y el respeto, de participación ciudadana y del ejercicio de la democracia.

El mediador policiaco en su actuación deberá generar los entornos de confianza para facilitar el sometimiento de los involucrados a su potestad, de lo contrario será difícil y complicada su intervención. La cultura de la gestión de conflictos supone, un nuevo modelo de intervención policial, proactivo más que reactivo, que atiende las diferencias de la comunidad, pero con énfasis a la convivencia, ofreciendo la fuerza de la paz y generando sinergias de conocimiento con otras instancias de control social, como la familia, la escuela o las instituciones de servicio social.

PRINCIPIOS DE LA MEDIACION POLICIAL

Son principios rectores⁸ de la Mediación policial, los siguientes:

- Información: El policía Mediador tendrá la obligación de informar a los Intervinientes, evitando formalismos innecesarios y usará un lenguaje sencillo de manera clara y completa de las etapas del procedimiento de Mediación, sus consecuencias y alcances de lo acordado
- Voluntariedad: Como eje principal para resolver las diferencias ciudadanas.
- Confidencialidad: El policía mediador deberá de informar que el desarrollo de la Mediación salvaguardara la discreción del conflicto y la información tratada no deberá ser divulgada y no podrá ser utilizada en perjuicio de los Intervinientes, salvo que se trate de un delito grave y por el cual peligre la integridad física o la vida de una persona, en cuyo caso, lo comunicará al Ministerio Público para los efectos conducentes.
- Flexibilidad y simplicidad: La mediación policial, carecerán de toda forma estricta o formal, pero sin restarle seriedad al procedimiento y con reglas

⁸ El Artículo 4 de la Ley Nacional de Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos en materia penal, refiere los principios rectores de la referida ley, que se incorporan en el presente trabajo de investigación para una mejor comprensión del tema que nos ocupa.

mínimas para su desarrollo, propiciarán un entorno que sea idóneo para la manifestación de las propuestas de los Intervinientes para resolver por consenso la controversia.

- Imparcialidad: El policía Mediador, deberá de conducir el procedimiento con objetividad, evitando la emisión de juicios, opiniones, prejuicios, favoritismos, inclinaciones o preferencias que concedan u otorguen ventajas a alguno de los Intervinientes.
- Equidad: El policía mediador, propiciará condiciones de equilibrio entre los Intervinientes.
- Honestidad: El policía mediador y los Intervinientes conducirán su participación con apego a la verdad.
- La transparencia y responsabilidad en sus actuaciones

Con lo anterior se sustituye la confrontación con la cooperación en una forma rápida y efectiva, en el cual el policía mediador explorará los sentimientos, necesidades e intereses en vía a satisfacer la pretensión de los intervinientes pero en conciencia y con absoluta responsabilidad en la decisión a la que consensaron, de tal forma que los acuerdos de mediación policial ya sea formal e informal maximizan los recursos humanos y materiales de los contendientes para dar respuesta a su reclamo, pero de una forma pacífica. De esta manera la institución policial en conjunto de la mediación cumple con el objetivo desde su fundación, que es mantener el orden y preservar la paz, persiguiendo la satisfacción de las necesidades de su comunidad, mismas que se cumplirán al incluir la figura del policía mediador, cuyo principal objetivo será la conservación del orden publico siendo esta una condición indispensable que toda sociedad necesita y que el estado debe garantizar.

CARACTERISTICAS DE LA MEDIACION POLICIAL

- Detiene la escalada del conflicto.
- Rápida y efectiva al inicio del conflicto.
- Reconstruye relaciones interpersonales.
- Visualiza el conflicto al futuro.
- Los participantes se empoderan y son protagonistas en la búsqueda de solución útil, realista y consensuada.
- Las partes se responsabilizan del acuerdo y sus propias decisiones
- Aprendizaje en la gestión y resolución de conflictos futuros.
- Menos desgaste emocional y económico.
- La mediación policial se activa en el mismo momento de la controversia.

- Las herramientas procedimentales de la mediación se construyen en el mismo momento del conflicto.
- La eficacia del acuerdo se lo otorgan los intervinientes del pacto.

La cultura de la mediación policial, es un cambio de hábitos, costumbres y rompimientos de paradigmas para concientizar a los miembros de la comunidad, una nueva forma de atención a los conflictos, así como también del ejercicio del quehacer policiaco, que servirá para mejorar el servicio a la ciudadanía, promoviendo valores de convivencia y cultura de paz, reconstruyendo el tejido social y la convivencia pacífica. Las experiencias de la policía mediadora en Estados Unidos de Norteamérica, países europeos y sudamericanos y algunos Estados del país⁹, hacen latente la necesidad de incorporarla en las Entidades Federativas e incluso la incorporación en sus normas jurídicas, ejemplo la Ley de Seguridad Pública del Estado de México¹⁰ para ello es recomendable cursos, talleres, diplomados para su permanente actualización y posterior certificación del órgano autorizado, previo al inicio de la nueva actividad.

BENEFICIOS DEL POLICIA MEDIADOR

- Opinión positiva de la sociedad en sus actuaciones.
- Participación directa en los conflictos de la comunidad.
- Adquiere herramientas para el abordaje del conflicto.
- Tendrá habilidades, técnicas y destrezas para la gestión y resolución de los conflictos.
- Tendrá la sensibilidad para evaluar el conflicto y sus consecuencias.
- Comprenderá un cambio de actitud en el concepto de autoridad y en la organización.
- Satisfacción en su labor mediadora.

El policía Mediador se convierte en un constructor de la paz y del orden social,

⁹ El 12 de Julio 2011. El Alcalde de León, Guanajuato, Ricardo Sheffield rindió protesta a la primera generación de 20 oficiales mediadores, un esquema de punta de lanza a nivel nacional y que buscará atender conflictos vecinales como el enfrentamiento, la intolerancia y la violencia a través del diálogo y la conciliación, nombrando como Director de la policía mediadora al Lic. Luis Ernesto Gutiérrez Alcalá.

¹⁰ Publicada en la Gaceta del Gobierno en fecha 19 de Octubre de 2011. Capítulo Noveno de la Mediación Policial, definiendo en el Artículo 190.- La mediación policial como el proceso en el que uno o más elementos de las Instituciones Policiales de los Municipios intervienen en cualquier conflicto social, facilitando a las partes la comunicación, con el objeto de que ellos mismo construyan un convenio que dé solución plena, legal y satisfactoria al conflicto, además establece el dispositivo artículo 193.- Los elementos de las Instituciones Policiales de los Municipios procurarán, en todo momento, la mediación policial como alternativa de solución, si la naturaleza del asunto lo permite e incluso suscribirán un acuerdo de mediación policial conforme al artículo Artículo 194. Que será firmado por los intervinientes y los elementos de las Instituciones Policiales que hubieren facilitado la mediación, y será registrado en los archivos de la unidad de policía a la que pertenezcan.

una vía para armonizar las relaciones con la sociedad civil, desempeñando un nuevo rol, menos vinculado a la aplicación estricta de la ley.

Para el desempeño de su actividad mediadora tendrá formularios de acuerdos o convenios debidamente numerados e identificados a los intervinientes para la planificación de su realización y el procedimiento para su control y verificación, el acuerdo debe consistir en un medio de reparación a la víctima, material y/o simbólica. Asimismo, una bitácora para el seguimiento de los casos que atienda hasta su conclusión.

Los intervinientes del conflicto tendrán la capacidad de definir acuerdos incoercibles, “Derechos y obligaciones que se cumplen por medio de la fuerza interna del individuo o individuo de manera voluntaria y espontánea” (Steele, 2014, p. 303) prevaleciendo la conciencia de los actos de las partes intervinientes.

PERFIL DEL MEDIADOR- FACILITADOR POLICIAICO

La figura del Policía mediador especializado en resolución de conflictos deberá de proyectar en su actuación una imagen de autoridad neutral, que apoya al ciudadano a encontrar sus propias soluciones, algunas de las características deontológicas que debe reunir:

- Introducir con eficiencia y eficacia en la dinámica del proceso de Mediación a los intervinientes.
- Actuará siempre con independencia e imparcialidad: ni juzgará ni arbitrará y no podrá intervenir en las mediaciones cuando participen en las mismas familiares, amigos o personas de sus mismos intereses, salvo que todos estén de acuerdo con su participación.
- El compromiso a preservar y respetar la confidencialidad, así como documentos e información.
- A centrar las posturas sin esterilizar la creatividad y la espontaneidad de los mediados.
- Facilitar el intercambio de argumentos entre los involucrados para detectar con precisión cuál es la medula de la problemática.
- Expertis para la contención de crisis y de ira.
- Creatividad para reorientar las posturas para canalizar a lluvia de ideas.
- Paciencia, tolerancia, respeto y escucha activa a los intervinientes, para crear los lazos de confianza y armonizar el entorno mediado.

La experiencia del mediador/Facilitador en la resolución de conflictos constituye el soporte en la que apoyara la actividad, aunado a la capacitación técnica y formación específica que le acrediten y certifiquen profesionalmente.

En ese contexto parafraseando a (Magro; Hernandez & Cuellar, 2013). Un mediador estará consciente de que los problemas penalmente significativos que afectan a las personas constituyen el núcleo del nudo que habrá de intentar ayudar a deshacer 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 buen talante positivo.

ASUNTOS MEDIABLES POR LA POLICIA

Es claro que no todos los conflictos de la comunidad pueden ser mediables, la única limitante es el orden público, al efecto, el policía mediador podrá atender los siguientes asuntos:

- Conflictos vecinales (ruidos, estacionamientos, mascotas, basura, etc.)
- Conflictos familiares (peleas entre cónyuges, hijos y demás familiares)
- Conflictos escolares (peleas entre alumnos, maestros, cuerpo docente, padres de familia, etc.)
- Conflictos en las empresas (peleas entre empleados, jefes, sindicato u obras)
- Conflictos con el medio ambiente. (Trifulca por malos olores, problemas de salud e higiene).

Una de las habilidades del policía mediador, consistirá en activar el proceso de comunicación y dialogo efectivo, equilibrar los argumentos de los participantes del conflicto, control de sus propias crisis para contener la ira y sus impulsos, pero sobre todo actuando con imparcialidad, neutralidad, empatía y rapport.

LÍMITES DE LA MEDIACIÓN POLICIAL.

La mediación Policial, será aplicable en los asuntos que sean susceptibles de convenio, no contravengan alguna disposición legal expresa o no afecten derechos de terceros. No es mediable en los caso que los intervinientes tengan alguna enfermedad psicológica, alcoholismo, drogadicción, temporalidad senil u otra que impacte en su pensamiento y raciocinio. De acuerdo a (Gorjon, 2015, pp. 22-23).

“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*”.

LA POLICIA MEDIADORA Y CONCILIADORA. LA EXPERIENCIA COLOMBIANA.

En fecha 29 de Julio de 2016 el Congreso Colombiano publicó el Código Nacional de Policía y Convivencia, señalando como objetivo de la norma jurídica la actuación del policía en su carácter preventivo, buscando establecer las condiciones para la convivencia en el territorio nacional, así mismo señala como objetivos específicos “Promover el uso de mecanismos alternativos, o comunitarios, para la conciliación y solución pacífica de desacuerdos entre particulares”.

La regulación normativa define a la mediación policial como el instrumento que nace de la naturaleza de la función policial, cuyas principales cualidades son la comunitariedad y la proximidad, a través del cual la autoridad es el canal para que las personas en conflicto decidan voluntariamente resolver sus desacuerdos armónicamente

El Código Nacional referido señala el derecho a la personas a la seguridad y a la de sus bienes, destacando aquellos comportamientos que ponen en peligro la vida e integridad que son susceptibles de mediar y conciliar.

- Reñir, incitar o incurrir en confrontaciones violentas que puedan derivar en agresiones físicas.
- Lanzar objetos que puedan causar daño o sustancias peligrosas a personas.
- Agredir físicamente a personas por cualquier medio.
- Amenazar con causar un daño físico a personas por cualquier medio.
- No retirar o reparar, en los inmuebles, los elementos que ofrezcan riesgo a la vida e integridad.
- Portar armas, elementos cortantes, punzantes o semejantes, o sustancias peligrosas, en áreas comunes o lugares abiertos al público. Se exceptúa a quien demuestre que tales elementos o sustancias constituyen una herramienta de su actividad deportiva, oficio, profesión o estudio.

- Portar armas neumáticas, de aire, de fogeo, de letalidad reducida o sprays, rociadores, aspersores o aerosoles de pimienta o cualquier elemento que se asimile a armas de fuego, en lugares abiertos al público donde se desarrollen aglomeraciones de personas o en aquellos donde se consuman bebidas embriagantes, o se advierta su utilización irregular, o se incurra en un comportamiento contrario a la convivencia.

Es importante resaltar que el Código Nacional de Policía y convivencia para vivir en paz establece el procedimiento de aplicación de la mediación y de la conciliación en los conflictos que resulten en la comunidad, clasificando como un acto inmaterial la actuación policial y los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, como un instrumento idóneo en la resolución de conflictos

La actuación policial mediadora y conciliadora tendrá verificativo en aquellos comportamientos inmediatos, contrarios a la convivencia, otorgando competencia al personal uniformado de la policía nacional, los comandantes de estación o subestación de policía y los comandantes del centro de atención inmediata, el cual deberá de cumplir con las siguientes etapas:

- Se podrá iniciar de oficio o a petición de quien tenga interés directo o acuda en defensa de las normas de convivencia.
- Una vez identificado el presunto infractor, la autoridad de Policía lo abordará en el sitio donde ocurran los hechos, si ello fuera posible o, en aquel donde lo encuentren, y le informará que su acción u omisión configura un comportamiento contrario a la convivencia.
- El presunto infractor deberá ser oído en descargos.
- La autoridad de Policía hará una primera ponderación de los hechos y procurará una mediación policial entre las partes en conflicto. De no lograr la mediación, impondrá la medida correctiva a través de la orden de Policía.

En este mismo contexto la intervención mediadora y conciliadora a través del proceso verbal abreviado señalado en el Código Nacional multireferido, le otorgan competencia de actuación a los inspectores de policía, los alcaldes y las autoridades especiales de policía, cumpliendo con las siguientes etapas:

- Iniciación de la acción. La acción de Policía puede iniciarse de oficio o a petición de la persona que tenga interés en la aplicación del régimen de Policía, contra el presunto infractor. Cuando la autoridad conozca en flagrancia del comportamiento contrario a la convivencia, podrá iniciar de

inmediato la audiencia pública.

- Citación. Las mencionadas autoridades, a los cinco (5) días siguientes de conocida la querrela o el comportamiento contrario a la convivencia, en caso de que no hubiera sido posible iniciar la audiencia de manera inmediata, citará a audiencia pública al quejoso y al presunto infractor, mediante comunicación escrita, correo certificado, medio electrónico, medio de comunicación del que disponga, o por el medio más expedito o idóneo, donde se señale dicho comportamiento.
- Audiencia pública. La audiencia pública se realizará en el lugar de los hechos, en el despacho del inspector o de la autoridad especial de Policía. Esta se surtirá mediante los siguientes pasos:
 1. Argumentos. En la audiencia la autoridad competente, otorgará tanto al presunto infractor como al quejoso un tiempo máximo de veinte (20) minutos para exponer sus argumentos y pruebas;
 2. Invitación a conciliar. La autoridad de Policía invitará al quejoso y al presunto infractor a resolver sus diferencias, de conformidad con el presente capítulo; (La presente normativa alude al procedimiento de sanción al presunto infractor que fue omitida en el presente desarrollo de investigación por no ser el tema medular).

El Código Nacional de Policía y Convivencia para Vivir en Paz puntualiza un capítulo relativo a los mecanismos alternativos de solución de desacuerdos y conflictos de convivencia, aclarando la aplicación de la mediación y de la conciliación, limitando la actuación procesal en aquellos casos de derecho renunciables o transigibles, además también limita cuando no se traten de situaciones de violencia, tampoco son conciliables los comportamientos que infringen o resultan contrarios a las normas urbanísticas, ambientales, sanitarias, del uso del espacio público, del ejercicio de la actividad económica, de la libertad de circulación, de las interacciones entre las personas y las autoridades, los que afectan la integridad de niños, niñas y adolescentes, del ejercicio de la prostitución, y del derecho de reunión.

La actuación del conciliador se constriñera a escuchar a quienes se encuentren en desacuerdo o conflicto, la autoridad de Policía, propondrá fórmulas de solución que aquellos pueden acoger. De realizarse el acuerdo, se suscribirá el acta de conciliación, donde se consignarán las obligaciones a cargo de cada uno de los interesados, lo cual hará tránsito a cosa juzgada y prestará mérito ejecutivo ante las autoridades judiciales competentes.

Por su parte el mediador escuchará a las personas que se encuentran en

situación de conflicto de convivencia y facilite un camino para encontrar una solución equitativa. De realizarse el acuerdo, se suscribirá el acta de mediación, donde se consignarán las obligaciones a cargo de cada uno de los interesados, la cual tendrá categoría de cosa juzgada y mérito ejecutivo.

Además de las autoridades de Policía, pueden ser conciliadores o mediadores en el sector urbano o rural, los jueces de paz, las personerías, los centros de conciliación de universidades, las cámaras de comercio del país y demás centros de conciliación del sector privado, siempre que el servicio sea gratuito.

CONCLUSIONES

Las experiencias Internacionales y Nacionales han sido muy alentadoras, se sugiere, la formación de un grupo piloto de policías mediadores para evaluar sus acciones y confianza en la comunidad.

El policía Mediador deberá motivar un cambio de óptica y cultura, una nueva comprensión en sus relaciones y conceptos de autoridad, romper paradigmas de la institución policiaca, considerando que sus acciones serán encaminadas a ser proactivos y no reactivos.

No desconocemos los esfuerzos para cambiar la opinión de la comunidad del policía, pero, no son suficientes por el drama social en que vivimos¹¹. Se requiere un compromiso serio y permanente a las acciones policiacas.

Los involucrados en la seguridad tanto nivel Estatal y Municipal deben de considerar la inclusión del modelo policial mediador e incluso se propone la incorporación de la Mediación en la Ley de Seguridad Pública del Estado de Nuevo León, así como los Reglamentos de Policía y Buen gobierno, pues como se ha reiterado se pretende que colaboren en la prevención, gestión y resolución de conflictos y generando condiciones para motivar la armonía y sana convivencia en la comunidad, para ello se sugiere:

- “La creación de una unidad de mediación dependiente de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Nuevo León”.¹²

¹¹ El Secretario de Seguridad Pública del Estado de Nuevo León, Cuauhtémoc Antúnez, manifestó en una entrevista al periódico el Norte el día 27 de Febrero del 2016. "Quiero hacer una Secretaría confiable, limpia, pulcra y honesta".. "Quiero que todos, desde los administrativos hasta los operativos, estén cercanos a la ciudadanía". La policía de proximidad, también conocida como comunitaria o de barrio, es un modelo orientado a la prevención y centrado en el ciudadano, con elementos desarmados o con armas cortas, que realizan patrullajes a pie, en bicicletas o motocicletas. "Vamos a transformar al elemento de Seguridad Pública", los policías dejan su número telefónico a los vecinos. "Nos ha funcionado que la gente se identifique con su policía", "que lo conozca, que lo vea a diario y generen esa confianza para que le cuenten lo que pasa en el barrio, es decir, que sean como de la familia".

¹² Propuesta de la Maestra Claudia Castañeda Martínez en su trabajo de investigación "El policía de proximidad como agente mediador en conflictos comunitarios en el municipio de Escobedo, Nuevo León", para sustentar el examen de

- Selección de candidatos de la corporación, para evaluar el perfil (De preferencia, Abogados, Criminólogos, Psicólogos, Trabajadores Sociales, Comunicólogo o carreras afines a Ciencias Sociales, sin descartar otras profesiones)
- Cursos, talleres y diplomados en materia de Mediación.
- Aprobación de exámenes de certificación como Mediador.
- Realizar campañas en la comunidad del nuevo modelo policial mediador.
- Difusión en medios de comunicación de los casos que atenderá el policía mediador.
- Protocolo de actuación Mediadora.
- Presentación de los elementos policiales ante la comunidad.
- Uniforme distintivo del Policía Mediador.

Se recomienda una evaluación cuantitativa y cualitativa en forma trimestral, con el objeto de conocer el cumplimiento de sus acciones y resultados. La participación de los órganos del Estado, Municipios, Escuelas de nivel básico, Medio, Superior, Instituciones, junta de vecinos y organizaciones no gubernamentales serán fundamentales para el desarrollo y éxito de la Mediación Policial en nuestro Estado.

Por su parte la comunidad exige reducir el crimen e incrementar el sentido de seguridad, para ello debe de colaborar en la creación de oportunidades de restauración para los miembros de la comunidad en conjunto con la policía, realizando acciones creativas y transformativa que impacten substancialmente en la composición del tejido social.

En esta misma tesitura concluyo que la tutela judicial como los mecanismos alternativos de solución de controversias se establecen en un mismo plano constitucional y con igual dignidad, además de que tienen como objeto una finalidad idéntica, que es, resolver los conflictos entre los sujetos que se encuentren bajo el imperio de la ley.

REFERENCIAS

- Cabello, P. (2015). La multidisciplinariedad de la mediacion y sus ambitos de aplicacion. Mexico, DF: Tirant lo blanch.
- Gorjon, F. (2015). La ciencia de la mediacion. Mexico: Tirant lo blanch.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Última reforma publicada dof 10-07-2015.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado el 11 de marzo de 2016.
- Gallardo, C. (2012). *Mediacion Policial*. España: Tirant lo Blanch.
- Gorjon, F. (2015). *La multidisciplinariedad de la mediacion y sus ambitos de aplicacion*. Mexico, D.F: Tirant to blanch.
- Ley Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Estado de Nuevo León. Última reforma publicada en Periódico Oficial de fecha 28 de junio de 2017.
- Ley de Seguridad Pública para el Estado de Nuevo León. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado # 81 de fecha 29 de junio de 2013.
- Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal. Nueva ley publicada en el diario oficial de la federación el 29 de diciembre de 2014.
- Magro, V., Hernández, C., & Cuéllar, J. (2013). *Mediación Penal: "Una visión práctica desde dentro hacia fuera"*. Alicante, España: Club Universitario.
- Saenz, K. (2015). *La Aproximacion a la Naturaleza del Poder y su influencia en el mediador en procesos de mediacion*. En *La multidisciplinariedad de la Mediacion y sus ambitos de aplicación*. Mexico: Tirant lo blanch.
- Steele, J. (2014). *La Incoercibilidad en las Instituciones Administradoras de la Justicia Alternativa*. Mexico: UANL.
- Steele, J. (2015). *La incoercibilidad en las Instituciones Administradoras de Justicia Alternativa. Justicia en el Marco de los Derechos Humanos, La equidad y la Justicia Alternativa. "Perspectiva Panameña y Mexicana"*. Editorial UANL. México.
- Universidad Autonoma de Mexico, U. (1998). *La Ciencia del Derecho durante el siglo XX*. Mexico: UNAM.
- Vinyamata, E. (2005). *Conflictología*.