

Mediación policial: estrategia formativa para fortalecer las competencias del servicio de policía

Police Mediation: Training Strategy to Strengthen the Skills of the Police Service

DOI: <https://doi.org/10.18041/0124-0102/a.45.13337>

Resumen

El objetivo de esta investigación se orientó hacia el análisis de las habilidades de mediación policial en los estudiantes de la Escuela de Policía de Vélez, Santander. Para tal efecto, se realizó un ejercicio documental especializado sobre las fuentes y el aparato crítico. Igualmente, se acudió al enfoque metodológico cuantitativo a partir de una investigación descriptiva e hipotética-deductiva para identificar las habilidades negociadoras que han adquirido los estudiantes del nivel técnico profesional, quienes serán futuros patrulleros de la Policía Nacional. Se halló que es fundamental y necesario que los estudiantes policiales potencialicen y se empoderen de una serie de competencias y habilidades como mediadores de conflictos para preservar la convivencia y la seguridad ciudadana. A manera de conclusión, se establece la necesidad de implementar en el plan de estudios una formación en mediación policial, de tal manera que el policía adquiera la solidez suficiente en su formación teórica.

Abstract

The objective of the research was oriented towards the analysis of police mediation skills in the students of the Vélez Santander Police School. For this purpose, a specialized documentary exercise was carried out on the sources and the critical apparatus. Likewise, the quantitative methodological approach was used based on the descriptive and hypothetical-deductive type of research to identify the negotiating skills that the students of the professional technical level who will be future patrol officers of the national police have acquired. Regarding the results obtained, it was found that it is fundamental and necessary for police students to enhance and empower themselves with a series of competencies and skills as conflict mediators to preserve coexistence and citizen security. In conclusion, the need to implement in a regulatory manner an academic space in the curriculum exclusively on training in police mediation is established, in such a way that the police in their professional work acquire sufficient solidity in their theoretical training so that it is later evident in the practice of the police service.

Ernesto Fajardo Pascagaza

Doctor en filosofía 2022.
Universidad Santo Tomás
Colombia. Posdoctorado en
Metodología de la Investigación
Científica. CIFE. México.
Magíster en Filosofía, Magíster
en Educación, Especialista en
Educación-Filosofía, Licenciado
en Teología, Licenciado en
Filosofía. Investigador Asociado
Colciencias. Índice H12. <https://orcid.org/0000-0003-1168-9512>-
ernestofajardopascagaza@gmail.com

Carmen Sofía Cañas Cañas

Magíster en Dirección de
Recursos Humanos, Licenciada
en Educación Básica con énfasis
en Matemáticas, Tecnóloga
en Gestión Administrativa.
Docente Investigadora <https://orcid.org/0000-0001-7893-4688>-
carmencanas@correo.policia.gov.co



Open Access

Recibido:

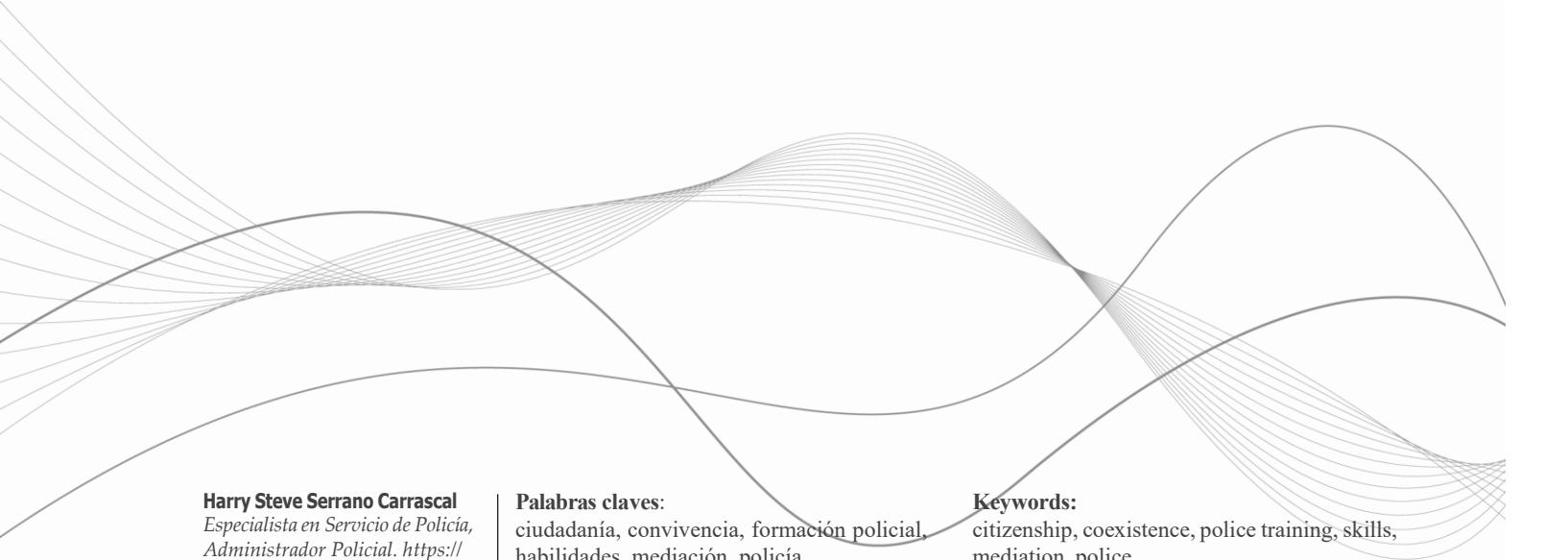
21 de abril de 2025

Aceptado:

4 de julio de 2025

Publicado:

15 de agosto de 2025



Harry Steve Serrano Carrascal

Especialista en Servicio de Policía,
Administrador Policial. <https://orcid.org/0000-0003-3936-2968>
harryserrano5477@correo.policia.gov.co

Como citar:

Fajardo, P. E.; Cañas, C. C.; Serrano, C. H. (2025). Mediación policial: estrategia formativa para fortalecer las competencias del servicio de policía. *Advocatus*, 22(45), 113-133.

Palabras claves:

ciudadanía, convivencia, formación policial, habilidades, mediación, policía.

Keywords:

citizenship, coexistence, police training, skills, mediation, police.

Introducción

Aportar al establecimiento armónico de la convivencia y la seguridad ciudadana se ha convertido en un referente fundamental del servicio de policía, de tal manera que la mediación policial se considera una herramienta vital para lograr este objetivo institucional.

El modelo de mediación policial ha tenido eco en contextos internacionales como el que se ha implementado en Villa Real, España. En el contexto local, igualmente se han adelantado investigaciones como la de Ramírez y Prieto (2016), que analizan la misionalidad del papel mediador de la policía a partir de su injerencia y formación en derechos humanos, resolución de conflictos y la percepción del policía como amigo en quien deposita su confianza la comunidad. Para esta tarea mediadora es importante desarrollar competencias personales (Gallardo & Cobler, 2012), las cuales se optimizan a partir de la capacitación profesional en las escuelas de formación policial y su enfoque hacia la formación integral (ANUIES, 2000, p. 2). Así mismo, con la mediación se desarrolla el liderazgo transformacional (Bass y Avolio, 1990) del policía para ser más asertivo en el manejo de estrategias comunicacionales relacionadas con la resolución de conflictos (Londoño, Riscanevo & Céspedes, 2016, p. 138). Por lo tanto, la intervención mediadora implica saber manejar la conciencia emocional y el autocontrol (Goleman, 1995), la empatía (Bisquerra, 2003) y la autoeficacia emocional (Saarni, 2000), para constituir balances emocionales deseables. En

ese sentido, el policía asocia su perfil mediador a la conciencia de sí mismo, a la actitud empática (Camacho, Aguirre & Cáceres, 2016), así como a la habilidad cognitiva para resolver problemas (Gatti, 2005) y ser proactivo para establecer argumentos de acuerdo con los principios del pensamiento crítico, creativo y ético (Fajardo, 2022).

La transformación policial en Colombia ha tenido como centro las reformas constitucionales direccionaladas hacia la consolidación de la convivencia pacífica y la seguridad ciudadana. Históricamente, el país ha estado inmerso en diversos conflictos sociales y armados, los cuales han generado distintas dinámicas relacionadas con entornos de violencia y desconfianza institucional. Por esta razón, la mediación policial se convierte en una herramienta privilegiada para la resolución de conflictos y la prevención de situaciones de violencia, de tal manera que permite establecer principios que privilegian el diálogo y el trabajo colaborativo entre las autoridades policiales y la comunidad.

La Constitución Política de 1991 y la Ley 1801 de 2016, que hace referencia al Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, consideran la mediación policial como una misión fundamental para asumir la convivencia ciudadana. Por otra parte, los procesos de formación en mediación en el contexto de las escuelas de policía no son suficientes para asumir los retos de seguridad y convivencia social, aun cuando hay diseños estratégicos relacionados

con la capacitación y la inclusión transversal de habilidades de mediación. No hay suficiente integración en los currículos oficiales para la formación de los técnicos profesionales en servicio de policía; por lo tanto, se hace necesario el fortalecimiento de competencias en mediación policial para prestar un mejor servicio a la comunidad, como sujetos activos en la resolución de conflictos comunitarios.

La transformación policial se dirige hacia la población, modernizando procesos de integralidad a partir de ejercicios colaborativos. Así mismo, se prioriza al ser humano como sujeto fundamental de derechos, en el que se reconoce el aporte significativo de los escenarios digitales, los fundamentos éticos y culturales de la institución, la transferencia de conocimiento, la comunicación estratégica y los procesos dialógicos en el que se valora el territorio (Ponal, 2022).

Así las cosas, se hace necesario profesionalizar el servicio de policía para fortalecer la formación profesional de los integrantes de la institución, rediseñando el componente educativo cuenta partir del Proyecto Educativo Institucional como pilar fundamental de la academia. En ese sentido, se busca la calificación del servicio de policía teniendo en cuenta el centro de estándares de la Policía Nacional, la evaluación de los estándares mínimos profesionales, el perfeccionamiento de su idoneidad y la potencialización de sus capacidades misionales.

Como consecuencia, la Escuela de Carabineros Provincia de Vélez, desde su labor de

profesionalización, en el último cuatrenio ha entregado al país 1832 uniformados, de los cuales 700 se graduaron como patrulleros en el último año, correspondiendo al 15,72 % del total los estudiantes que se gradúan como Técnicos Profesionales en Servicio de Policía en las escuelas de la Dirección de Educación Policial (Diepo).

El profesional de policía está llamado a cumplir y respetar la Constitución, los convenios y tratados internacionales, así como los pronunciamientos legales, con el fin de preservar la convivencia y la seguridad ciudadana, la resolución de conflictos (Ortiz, 2023; Cobler, 2014), dirimir los comportamientos contrarios a la convivencia y propiciar el diálogo entre los diferentes actores sociales. Esto implica aprender a formular estrategias innovadoras que contribuyan a mantener la convivencia y la seguridad ciudadana en los territorios (Ponal, informe de Gestión de la Policía Nacional, 2023, p. 89), para establecer el encuentro trinomial entre el policía, la comunidad y las autoridades. En ese orden de ideas, se van fundamentando los principios que regulan el servicio de policía en cuanto a la atención, la prevención y la mediación policial de manera integral (Proceso Transformación Integral, PTI, 2020) (Transformación Policial +Humana desde 2022). Por lo tanto, aprender sobre mediación policial implica trabajar colaborativamente con las entidades locales para conocer sus planes, proyectos y programas; sin embargo, es importante resignificar el valor de la formación humanística en los planes de estudio y el currículo en general.

Colombia ha sido un país marcado por la violencia y el conflicto armado, generado por diferentes actores que responden a intereses sociales, políticos y económicos. Paralelamente, está la presencia de narcotraficantes, narcoterroristas, bandas y clanes delincuenciales, guerrillas, paramilitares y fuerzas del Estado. Todo ello ha confluído al crecimiento exponencial de la violencia sistemática y a la búsqueda e implementación de procesos de paz en las regiones, con resultados matizados de fracaso y corrupción. En medio de esta realidad, la Policía Nacional de Colombia y las Fuerzas Militares han desempeñado un papel fundamental contra el fenómeno de la violencia interna. En ese sentido, la Policía Nacional asumió estrategias dirigidas a la acción militar para salvaguardar el orden público (Ramírez, et al. 2016, p. 183).

Con el acuerdo de paz de 2016, la institución policial asumió un carácter civil para garantizar el bienestar y la seguridad de los colombianos. Esto implica liderar procesos transformacionales de servicio de policía dirigidos hacia la resolución de conflictos y la construcción de ambientes pacíficos y seguros con la comunidad. Por lo tanto, se da inicio a la inclusión de procesos de mediación y resolución de conflictos con los cuales se busca el establecimiento de ambientes seguros, convivenciales y pacíficos (Borja, 2011 en Rubio 2023). Con la Directiva Transitoria número 27 del 3 de octubre de 2016 se establecen las pautas para llevar a cabo el Cese al Fuego y de Hostilidades Bilateral y Definitivo (CFHBD). Por medio de la Resolución 01710 de abril de

2016, la Policía Nacional dio vida a la Unidad Especial para la Edificación de la Paz (Unipep), que luego se modificó en enero de 2018 por medio de la Resolución 00229, con la cual se busca finalizar el conflicto y establecer la paz duradera, de tal forma que se brindan nuevos enfoques relacionados con los derechos humanos, la prevención territorial, la diferenciación, la transformación de conflictos, la integración del enfoque de género, la paz ambiental y territorial, el reconocimiento de los policías víctimas del conflicto armado, la generación de espacios de diálogo y la gobernanza, a partir de la formulación de proyectos, planes y acciones colaborativos con entidades del Estado y organismos internacionales (Ponal, 2023). Esto dio lugar al Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, dispuesto por la Ley 1801 de 2026 y modificado en el 2019 por la Ley 2000, artículo 6.

Desde Diepo se han actualizado los planes de estudio para formar a los Técnicos Profesionales en Servicio de Policía, respondiendo a asignaturas disciplinares, de fundamentación jurídica y de competencias transversales, porque se adolece de formación en habilidades propias como mediadores, lo cual implica la resolución de conflictos en los diferentes motivos de policía, de tal forma que al promover escenarios convivenciales se involucre a la comunidad en la resolución de conflictos.

Se propone, entonces, la pregunta que orienta esta propuesta investigativa: ¿Cuáles estrategias de formación pueden potencializar las

habilidades o competencias en mediación policial como medio de policía dentro de las problemáticas de convivencia ciudadana en los futuros profesionales de policía (patrulleros)? Este cuestionamiento implica establecer principios orientadores de tipo pedagógico y didáctico para fundamentar la propuesta académica, respondiendo a los procesos transformacionales de la Policía Nacional de Colombia. La Escuela de la Policía de Vélez será el escenario piloto para implementar la propuesta académica.

Con la implementación de espacios curriculares y extracurriculares sobre mediación policial, se impactará de manera positiva en la prevención de conflictos, procurando la convivencia y la seguridad ciudadana. Así mismo, resolver los conflictos reduce la generación de situaciones tensas y previene el uso excesivo de la fuerza policial. Como apoyo a la formación, los programas extracurriculares son un escenario adecuado para incluir como electiva la mediación policial. Desde esta perspectiva se puede lograr el empoderamiento de los procedimientos o motivos de policía, así como del servicio de policía y su aporte a la resolución de conflictos de manera oportuna antes de llegar a instancias judiciales. Los patrulleros de la Escuela de Vélez que pertenecen al curso 007 serían los pioneros de este ejercicio formativo a partir de su planeación e implementación.

El objetivo que se plantea con la propuesta investigativa es establecer las estrategias de formación que pueden potencializar habili-

dades o competencias en mediación como medio de policía dentro de las problemáticas de convivencia ciudadana en los futuros profesionales (patrulleros). Para tal efecto, es importante realizar un rastreo documental sobre la formación en mediación policial, a partir de las experiencias formativas en las escuelas policiales y la recurrencia de los planes de estudio.

MÉTODO

Diseño de investigación

El estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo de corte transversal, orientado al análisis de las competencias mediadoras de los estudiantes de la Escuela de Policía de Vélez, Santander. Se adoptó un diseño descriptivo, hipotético y deductivo (Hernández-Sampieri et al., 2014), cuyo propósito fue identificar y caracterizar las habilidades relacionadas con la mediación policial, entendida como una competencia fundamental para la gestión de la convivencia y la seguridad ciudadana.

Población y muestra

La población objeto de estudio estuvo conformada por 892 estudiantes adscritos a la Escuela de Policía de Vélez, pertenecientes a los niveles de formación inicial, medio y superior. De esta población, 26 % corresponde al género femenino y 74 % al género masculino.

La muestra se seleccionó mediante un muestreo intencionado no probabilístico por

accesibilidad, considerando la disponibilidad de los participantes y su vinculación directa con los procesos formativos en mediación policial. Se incluyeron representantes de las diferentes compañías académicas de la institución, priorizando el equilibrio jerárquico y la proporcionalidad entre los niveles de formación.

Instrumento de recolección de información

El instrumento aplicado consistió en una encuesta estructurada tipo Likert, compuesta por diez dimensiones (D1–D10), que evalúan aspectos relacionados con las competencias personales, comunicativas, emocionales, cognitivas y actitudinales propias de la mediación policial.

Este instrumento se adaptó con base en el formato institucional del Centro de Investigación y Formación Educativa (CIFE) de México, con los debidos ajustes terminológicos y contextuales al ámbito policial colombiano. La validez de contenido fue verificada mediante el juicio de dos expertos en educación policial y mediación de conflictos, quienes revisaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems, avalando la versión final del cuestionario.

Adicionalmente, se realizó una prueba piloto con un grupo reducido de estudiantes, con el fin de garantizar la comprensión semántica y la estabilidad de las respuestas. La confiabilidad interna del instrumento fue estimada

mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando un valor de 0,95, lo cual indica una alta consistencia interna y fiabilidad en las mediciones.

La escala de respuesta utilizada fue de cinco puntos, donde 1 corresponde a *nunca* y 5 a *siempre*. La encuesta se aplicó mediante el formato digital Google Forms, garantizando el consentimiento informado y la confidencialidad de los datos personales.

Procedimiento

El proceso metodológico se desarrolló en cuatro etapas: 1) Planeación y autorización institucional: se gestionó la aprobación del estudio ante la dirección académica de la Escuela de Policía de Vélez, asegurando el cumplimiento de los principios éticos de investigación. 2) Aplicación del instrumento: la encuesta se remitió vía correo institucional a los estudiantes seleccionados, quienes la diligenciaron de forma voluntaria y anónima. 3) Recolección y sistematización: los datos se consolidaron en una base estructurada para su tratamiento estadístico. 4) Análisis e interpretación: los resultados se procesaron utilizando el software SPSS (versión 25), aplicando técnicas de estadística descriptiva (promedios, frecuencias, porcentajes) y estadística inferencial.

Técnicas de análisis de datos

El análisis estadístico se orientó a describir el comportamiento de las variables e identificar

diferencias significativas entre grupos. Para ello se aplicaron los siguientes procedimientos: 1) Pruebas de Chi-cuadrado (χ^2) para contrastar la independencia entre variables categóricas (por ejemplo, compañía, género y nivel formativo). 2) Análisis de Varianza (Anova) para determinar diferencias significativas en las medias de las dimensiones evaluadas entre los grupos analizados. 3) Nivel de significancia: se estableció en $p < 0,05$ con un nivel de confianza del 95 %, garantizando la validez de los resultados.

Los análisis permitieron determinar los niveles de desarrollo de las competencias mediadoras, así como identificar patrones de respuesta asociados al avance académico y a las diferencias de contexto entre compañías.

Consideraciones éticas

La investigación se desarrolló conforme a los principios de respeto, beneficencia y confidencialidad establecidos en la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia. La participación fue voluntaria y los estudiantes fueron informados sobre los objetivos del estudio, el uso académico de los datos y su derecho a retirarse en cualquier momento sin repercusiones.

Resultados

Los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos de investigación en for-

mato google forms tipo encuesta, previo consentimiento informado y la indagación documental, permiten establecer una serie de aportes que visibilizan los procesos académicos en orden a la formación en mediación policial y sus implicaciones en la resolución de conflictos.

A continuación, se presenta el análisis de las competencias evidenciadas en los estudiantes policiales. La información obtenida permite revelar el perfil del policía mediador a partir de su actuar personal, emocional y cognitivo. La consideración de la competencia emocional es fundamental en la vida cotidiana del policía, toda vez que entra en juego su quehacer personal como individuo particular y el conocimiento de sí mismo (Melero, 2010), así como sus convicciones institucionales. En este orden de ideas, el 42,2 % de la muestra poblacional es calificada en nivel medio, con puntuación de 3. El 31,4 % se ubica en el nivel alto, obteniendo una puntuación entre 4 y 5, permitiendo evidenciar que la mayoría de los encuestados se ubican en la franja media de valoración, lo cual plantea una lectura más comprometida por parte de las escuelas de formación policial para que hagan énfasis en la formación de la mediación policial y su incidencia en las estructuras personales frente al carácter, sus debilidades y fortalezas, su empoderamiento empático, sus emociones, así como las de los demás.

Tabla 1. Estadísticos descriptivos de la encuesta

		D1_Est	D2_Est	D3_Est	D4_Est	D5_Est
N	Válidos	419	430	428	427	431
	Perdidos	473	462	464	465	461
Media		3,5325	3,5358	3,4585	3,7251	3,5386
Moda		4,25	3,75	3,63	3,88	3,50
Desviac. Típ.		,72965	,71075	,69513	,71295	,70803
Mín		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Máx		4,88	5,00	5,00	5,00	5,00
		D6_Est	D7_Est	D8_Est	D9_Est	D10_Est
N	Válidos	439	444	433	428	415
	Perdidos	453	448	459	464	477
Media		3,5883	3,6211	3,5390	3,5447	3,4810
Moda		4,00	3,50	3,88	4,00	3,50
Desv. Típ.		,61601	,66462	,63536	,64752	,74138
Mín		1,88	1,00	1,63	1,00	1,00
Máx		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

En los resultados se evidencia que el conocimiento de sí mismo se hace presente con el 3,53, convirtiéndose en un valor que se repite frecuentemente en los estudiantes. El 21,7 % de los encuestados tiene las puntuaciones más bajas, entre 1 y 2, lo que denota un bajo empoderamiento respecto a este indicador. Así mismo, el 42,2 % está clasificado en 3 como término medio de la ponderación. Por lo tanto, la calificación más alta corresponde al ítem 5, en la cual se evidencian metas y talentos de conformidad con el objeto de investigación.

De acuerdo con los datos suministrados por medio de la prueba de Chi cuadrado de Pearson, se evidencian relaciones de encuentro respecto al reconocimiento del carácter mediador y el género de los estudiantes ($\chi^2 = 16.668$; $p < 0.05$), toda vez que los hombres presentan

opiniones diferentes a las mujeres. Así mismo, se evidencia un acercamiento significativo entre las variables “carácter” y “familia” ($\chi^2 = 85,558$; $p < 0,05$). Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se puede afirmar que hay más presencia de familias conformadas con padres casados y el establecimiento de encuentros entre fortalezas y debilidades, las cuales se relacionan con el conocimiento de sí mismo que tienen los estudiantes que pertenecen a las compañías, especialmente de los que están en el nivel superior de su proceso de formación profesional.

Por otra parte, en relación con la empatía para la mediación policial, se evidencia que se presenta en 3.53 ocasiones. El 18,4 % de los participantes demuestra nivel medio con este factor, aun cuando el indicador sobre solidaridad tenga la puntuación de mayor valoración.

Tabla 2. Comportamientos solidarios, expresión y compañía.

Moda			Tipo de compañía		Total
			Est. Iniciales	Est. Superiores	
D2-I4	4,5	Recuento	146	28	174
		Frecuencia esperada	64,3	22,7	174
		Residuos corregidos	2,4	-2-4	
D2_I4	5	Recuento	66	50	116
		Frecuencia esperada	42,9	15,1	116
		Residuos corregidos	-3,2	3,2	

Relación entre expresión y tipo de compañía

Moda			Tipo de compañía		Total
			Est. Iniciales	Est. Superiores	
D3-I1	5	Recuento	70	54	124
		Frecuencia esperada	46,1	15,9	124
		Residuos corregidos	-3,5	3,5	

Respecto a los procesos comunicativos, efectivos y asertivos, a partir de la recurrencia de los resultados, se evidencia una relación importante entre la categoría “capacidad ex-

presiva” y los estudiantes que pertenecen a la compañía con mayor antigüedad ($\chi^2 = 29,028$; $p < 0,05$).

Tabla 3. Relaciones interpersonales

Moda			Tipo de compañía		Total
			Est. Iniciales	Est. Superiores	
D2-I1	4,5	Recuento	140	22	162
		Frecuencia esperada	59,6	21-4	162
		Residuos corregidos	2,9	-2,9	
D2_I3	4,5	Recuento	102	16	118
		Frecuencia esperada	43,6	15,4	118
		Residuos corregidos	2,4	-2,4	

En lo referente a las relaciones interpersonales, esta categoría se presenta en 3.72 ocasiones. El 13.3 de quienes respondieron la encuesta posee este indicador con mínimo puntaje (1 y 2).

Igualmente, el 42,9 % se ubica en el rango medio de la prueba (2) y el 43,8 % presenta una calificación alta (4 y 5), lo que permite determinar que los estudiantes valoran de manera

significativa los indicadores relacionados con la amistad, la pareja y la familia. La ponderación sobre la amistad se establece en Chi = 31.547; p < 0.05, lo cual permite deducir que los estudiantes más jóvenes son más dados a establecer relaciones de amistad.

Tabla 4. Toma de decisiones

Moda		Tipo de compañía		Total
		Est. Iniciales	Est. Superiores	
D5_I4	4,5	Recuento	132	24
		Frecuencia esperada	57,7	20,3
		Residuos corregidos	2,4	-2,4

Un elemento que se asocia a la mediación es la capacidad para tomar decisiones, tanto personales como colectivas. Según los resultados, se presenta en 3.53 ocasiones, el 17,9 % está en nivel bajo, el 50,6 % en rango medio y el 31,5 % en rango alto, calificando su participación entre 4 y 5. Por otra parte, se presenta una valoración significativa del ítem relacionado con las perspectivas ajenas, que según la prueba de Pearson, arroja un Chi de 17:656; p < 0,05), en el que los estudiantes de bajo rango son los que más se empoderan. En ese sentido, la categoría relacionada con la capacidad para solucionar problemas y conflictos, de acuerdo con el instrumento aplicado, se presenta en 3.58 ocasiones, en el que el 15,7 % tiene una puntuación baja, el 49,2 % está en rango medio y quienes son percibidos en rango alto corresponden al 35,1 %. Al respecto, solicitar apoyo tiene la ponderación más alta y la capacidad para identificar problemas y causas, así como la capacidad para ser flexible y creativo, están en rango medio.

Discusión De acuerdo con el artículo 218 de la Constitución Política de 1991, la naturaleza y funciones de la Policía Nacional permiten establecer que su objetivo principal corresponde al mantenimiento de las condiciones que la llevan a ejercer los derechos, (Fajardo Pascagaza, 2025), las libertades públicas y la promoción de la convivencia pacífica, lo cual implica interpretar la realidad a partir de las dinámicas de la sociedad actual para perfeccionar los procesos y acciones propios de su quehacer policial como servidor público, que busca garantizar el orden y el ejercicio de las libertades (Flórez, 2023: 1).

El abordaje investigativo en el contexto de la Esvel permite establecer que la mediación policial es un mecanismo efectivo y alterno para prevenir la violencia en los colectivos sociales (García, 2022; Ramírez et al., 2019; USAID, 2016), ya que por medio de ella se fomenta la resolución pacífica de los conflictos y se mejoran las relaciones entre los policías y la comunidad. Así mismo, ayuda a fortalecer

el tejido social y promover entornos seguros a partir de la participación activa de los policiales.

La realidad colombiana, respecto al fenómeno de la violencia, es crítica y el papel del policía mediador es fundamental para establecer ambientes de convivencia y seguridad ciudadana, de tal forma que la mediación policial potencia la interacción positiva entre la comunidad y las autoridades policiales, para promover y resolver soluciones pacíficas relacionadas con disputas, antes de llegar a instancias judiciales, así como la consolidación de la credibilidad institucional. En opinión de Steele (2018) “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” (p. 472).

Los resultados evidencian que la actividad mediadora ha sido fundamental para establecer ambientes convivenciales y superar el uso de la fuerza (Boqué, 2003 citado por Viana, 2011, p. 24), apoyada desde el fuero jurídico (Viana, 2011; Sáenz y Rivera, 2012). En Europa, la mediación era comprendida como *polemología* y en Estados Unidos, como investigación en guerra y paz (Viana, 2011, p. 25). En 1888 se reconoció la Ley de Arbitraje como mecanismo de escucha y la resolución de quejas entre obreros y jefes, así como de los conflictos a gran escala entre países (Sáenz & Rivera, 2012, p. 199) o en ambientes de guerra.

Desde el escenario legal, se justifica formar en mediación policial. Precisamente en Colombia, la Ley 13 de 1825 permitió la celebración de audiencias de conciliación entes de acudir a la justicia ordinaria. Con la Ley 120 de 1921 se estableció la conciliación de conflictos laborales (Carrillo, 2022) y a partir de la Constitución de 1991 se reglamentan mecanismos para resolver conflictos, como sucede con la Ley 23 de 1991, la Ley 446 de 1998, la Ley 640 de 2001, derogada por la Ley 2220 de 2022, la Ley 1285 de 2009, el Decreto 1716 de 2009, la Ley 1367 de 2009, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1551 de 2012, la Sentencia de Unificación del 31 de julio de 2012, el Decreto compilatorio 1069 de 2015, así como la sentencia de unificación en mecanismo alternativo de solución de conflictos del 11 de octubre de 2018 (Carrillo, 2022).

En la formación en el servicio de policía existe una serie de herramientas jurídicas para resolver conflictos, entre ellas se encuentran los Mecanismo Alternos de Solución de Conflictos (MASC), demostrando que se da prelación a la conciliación y al arbitraje, más que a la mediación. En ese sentido, se han proclamado normatividades sobre mediación escolar con la Ley 1620 de 2013, el Decreto Reglamentario 1965 de 2013, sobre mediación penal con el artículo 523, con el Código de Procedimiento Penal, la mediación policial con la Ley 1801 de 2016, la mediación en justicia penal para adolescentes con la Ley 1098 de 2006, la mediación en casos relacionados con acoso laboral con la Ley 1010 de 2006 y la mediación que procura solucionar contro-

versias y convenir acuerdos colectivos con las organizaciones de empleados públicos y que se plasma en el artículo 11 del Decreto 160 de 2014 (Castrillón, 2018, p. 5). Todos estos elementos, que al formar parte de marcos legales, establecen en la formación policial una ventana de oportunidades para ser mejores mediadores y resolver conflictos de manera apropiada (Saarni, 1999).

Por esta razón, la capacidad policial para resolver conflictos y acceder a la justicia impacta comunitariamente para disuadir, prevenir y controlar disputas, dado que la convocatoria de los ciudadanos para atender casos de policía configura su papel mediador *in situ*, de acuerdo con lo que exige la Ley 1801 del 2016 y que se evidencia en el ejercicio mediador en las estaciones de policía, materializando acciones correctivas a partir de la aplicación de comparendos (Parada, 2020, p. 16). Se trata de la intervención directa e inmediata del policía; sin embargo, si no fuese posible, se acudirá a Centros de Conciliación y Mediación Policial sin llegar a estrados judiciales. Con este fin se ha creado el Comité de Revisión Estratégica de Innovación Policial 2012-2016 (CREIP), el proceso de modernización y transformación policial institucional (MTI), el cual inició en el 2017; los pilares estratégicos de la Comisión Consultiva de 2019; el Proceso de Transformación Integral (PTI) en el 2020 y la Transformación Policial +Humana desde 2022 (Ponal, 2022).

El policía, con su presencia, representa al Estado, especialmente en los territorios alejados

de las metrópolis, de tal manera que su intervención inmediata responde a los casos de policía en los que se requiera su actuar para evitar la impunidad y la criminalización. Por lo tanto, es necesario implementar acciones administrativas y académicas en las escuelas de formación policial para capacitar a los uniformados en mediación policial como parte de su misionalidad, la cual responde a su enfoque de transformación policial + humana y que busca garantizar los derechos y libertades constitucionales con base en la autonomía personal y la autorregulación individual y social. Se trata, en síntesis, de cumplir la Constitución aportando a la convivencia y la seguridad ciudadana, a partir del buen trato, la promoción de mecanismos alternativos para la resolución de conflictos, propiciar el diálogo, las relaciones interpersonales, atender oportunamente las quejas y reclamos de los ciudadanos para evitar al máximo el uso de la fuerza (Prieto et al., 2020).

Muchos conflictos entre ciudadanos se podrían evitar si los uniformados tuviesen la suficiente preparación, competencias y habilidades en mediación policial (Ponal, 2017, p. 1), para que despierten en los ciudadanos actitudes de confianza frente a su quehacer coherente como policías (Macías et al., 2022). Algunas unidades policiales han realizado ejercicios de formación y capacitación en mediación policial (Gestores de paz), como el Centro de Gestión Administrativa (CGA) de Montería (Sandoval & Valderrama, 2017). Como se evidencia en este estudio, es necesario empoderar en las escuelas de policía la

formación para la mediación y la negociación de conflictos (Pascagaza, 2024).

Según Parada (2020, 16), la trascendencia del servicio de policía se evidencia con su impacto disuasivo, preventivo y de control con la comunidad, pues solamente con acudir a un llamado está configurando la mediación policial *in situ*, ya sea en la calle mediando ante una riña o en una estación de policía, sin tener que acudir a la materialización de un comparendo. Estas situaciones evidencian igualmente la necesidad de optimizar la labor mediadora de la policía nacional a partir de procesos formativos integrales en estas áreas del conocimiento. Ahora bien, para que este objetivo se cumpla es importante contar con expertos en convivencia, seguridad y resolución de conflictos, quienes han forjado su experiencia y competencias mediadoras con base en los marcos teóricos y la práctica consuetudinaria.

La presencia de la Policía Nacional para mediar frente a conductas contrarias a la convivencia en entornos rurales y ciudadanos permite que la comunidad tenga confianza en las instituciones del Estado, especialmente cuando no se puede acceder a la justicia formal. Al respecto, para Chavarría (2022) es fundamental el desarrollo de habilidades comunicativas no violentas, actitudes empáticas, dialogantes y de escucha asertiva, trabajo estratégico y colaborativo, oportunidades de cambio y comprensión de las transformaciones históricas para valorar cada momento y lugar según sus circunstancias contextuales.

Con la investigación se puede establecer que la presencialidad policial, especialmente del personal de carabineros, quienes patrullan regularmente en zonas rurales, se hace evidente a partir del abordaje diferencial en el territorio y orientando su servicio a las personas, lo cual contribuye al mejoramiento de la convivencia y la seguridad (Ponal, 2023). Es conveniente generar espacios académicos en el proceso de formación policial para que los planes de estudios se diseñen teniendo en cuenta escenarios de mediación policial (Céspedes et al., 2018), para que se vayan adquiriendo herramientas y habilidades que permitan enfrentar los conflictos desde el aula de clases y no cuando estén en el ejercicio laboral.

En esa misma línea, para González- Morales & Díaz- Alfonso (2017) emplear los medios y las técnicas adecuados en las escuelas de policía permite que se generen aprendizajes significativos, así como el empoderamiento de competencias y habilidades como mediadores. Esto se logra desde los ambientes de la escuela, es decir, desde el aula de clase, los alojamientos y demás entornos educativos (Pascagaza, 2016). El talento para resolver conflictos se logra desde la práctica cotidiana de la escuela de formación policial, para que luego lo puedan aplicar en la calle en los motivos y procedimientos de policía (Castri- llón, 2018). En ese sentido, se hace necesario implementar estrategias pedagógicas para que los estudiantes aprendan a empoderarse de herramientas y mecanismos alternativos de carácter mediador frente al conflicto (Ley 2022 de 2022). Todo esto permitirá que los

estudiantes policiales se empoderen respecto al manejo de comportamientos y expresiones solidarias, así como de las relaciones interpersonales, lo que les ayudará a asumir con mejor criterio la toma de decisiones frente a eventos de mediación.

Según Furio (2022), la mediación policial es un proceso continuo y estructurado por medio del cual los uniformados buscan resolver conflictos o comportamientos contrarios a la convivencia (Céspedes et al., 2022), a partir de la promoción de soluciones consensuadas y pacíficas (Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Ley 1801, 2016). Por lo tanto, es propio de la naturaleza policial acudir a este instrumento para estar más cerca de la comunidad y aportar a la resolución de conflictos, acudiendo a la buena voluntad de las partes involucradas en ambientes *in situ*, tanto vecinales, escolares y familiares (Corte Constitucional, Sentencia C-015, 2022). Por otra parte, desde el derecho penal, igualmente se establece claridad sobre el papel que cumple la mediación como instrumento para la solución de conflictos (Código de Procedimiento Penal, Ley 906 de 2004, artículo 523).

CONCLUSIONES

Para el policía es importante adquirir bases sólidas y argumentativas sobre estrategias de comunicación asertiva y efectiva; regulación y autorregulación emocional; creatividad para establecer acuerdos por medio del diálogo empático y colaborativo; la escucha activa y la negociación; la justicia restaurativa; capacidad

para establecer encuentros que fortalezcan la confianza en el servidor público, aumentando la legitimidad de las fuerzas del orden; tener la capacidad de evaluar los contextos del conflicto; y capacidad para negociar por medio de la concreción de los resultados, acudiendo al diligenciamiento de documentos que evidencien los acuerdos de los procedimientos policiales. Todo esto implica que el policía debe establecer principios de imparcialidad, autonomía, confidencialidad y respeto entre las partes del conflicto.

En esencia, la mediación policial se convierte en un escenario privilegiado para la construcción de la cultura de paz a partir de la cooperación y el respeto convivencial entre los ciudadanos, de tal forma que se prevenga la violencia garantizando la convivencia social, así como el fortalecimiento de principios teóricos y doctrinales sobre la mediación, los cuales se aplicarán en la práctica de la cotidianidad policial.

Por lo tanto, con los hallazgos de esta investigación se reconoce la necesidad de formar en competencias propias de la mediación policial, especialmente durante el tiempo de estadía regular de los estudiantes en la escuela, dado que si estos ejercicios formativos se hacen después de graduarse, muchos no asistirán debido a sus múltiples responsabilidades relacionadas con su actuar policial. Existen vacíos en materia de marcos teóricos y legales relacionados con la mediación policial, que se evidencian posteriormente en los procedimientos del servicio de policía. El ideal de la

formación en mediación policial está en considerar que debe ser un curso obligatorio en el plan de estudios, toda vez que, si es electiva, muchos no lo toman al no reconocer su importancia.

A partir de la mediación policial se gestionan conflictos de la comunidad y es importante que el patrullero asimile los procesos formativos en la escuela para que proyecte estas enseñanzas teóricas en su quehacer práctico, garante y legítimo de servicio empático, positivo, confiable y eficaz para la convivencia y la seguridad ciudadana de las personas en el territorio.

Con todo lo anterior, se responde a la misiónalidad transformadora de la formación educativa y operativa de los policías (Transformación Integral, PTI, 2020; PEI 2023), para profesionalizarlos de manera transversal e integral en orden a la prestación de un servicio de excelente calidad con sentido profundamente humano.

REFERENCIAS

ANUIES, (2000), La educación superior en el S. XXI: líneas de desarrollo, México, Recuperado de http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista113_S5A2ES.pdf.

Bass, B.M. & Avolio, B.J. (1990). Developing Transformational Leadership. *Journal of European Industrial Training*, 14(5). Doi: <https://doi.org/10.1108/03090599010135122>.

Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa (RIE)*, 21(1), 7-43. Recuperado de <https://revistas.um.es/rie/article/view/99071>.

Camacho, E., Aguirre, C. & Cáceres, E. (2016). *Características psicosociales asociadas al perfil del policía como mediador en Colombia. La mediación como herramienta de paz.* (pp. 177-198) Bogotá: Imagen Editorial.

Castrillón, E.D. (16 de abril de 2018). *La mediación en Colombia como escenario para la construcción de paz. Defensa Jurídica del Estado.* Recuperado de <https://conocimientojuridico.defensajuridica.gov.co/la-mediacion-colombia-escenario-para-la-construccion-paz/>.

Carrillo, F. & Gómez, I.D. (2020). Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en Colombia MASC: estudio, caracterización y compilación normativa y jurisprudencial. Procuraduría General de la Nación. Recuperado de <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/server/api/core/bitstreams/f05b4042-0670-4c64-80d5-1d74d35ba531/content>.

Céspedes, N.E, Camacho, E.A., Nieves. E. A., & Suárez, M.R. (2018). Elementos de formación en mediación policial para la Policía Nacional de Colombia y sus aportes en la construcción de paz. *Revista Espacios*.39(53), p. 5. Recuperado

- de: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-05.pdf>.
- Céspedes Prieto, N. E., Cervantes Estrada, L. C., Pardo Barón, F. A., & Garnica Gómez, L. A. (2022). La mediación policial en Colombia para el sector rural. *Justicia*, 27(42), 169-180. <https://doi.org/10.17081/just.27.42.4825>.
- Flórez, O. (Publicado el 10 de abril de 2023). *Las claves de la transformación policial más humana*. Secretario Ejecutivo TP + Humana. Recuperado de: https://transformacion.policia.gov.co/lanzamiento-pti-humano#_ftn2.
- Chavarría Arévalo, M. (2022). *La mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos empleado como herramienta idónea para dar una aplicación adecuada de la psicología jurídica*. Universidad Santo Tomás. Recuperado de [https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/43564/2022paulachavarro%C3%A1rro%C3%A1DA.pdf?sequence=1](https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/43564/2022paulachavar%C3%A1rro%C3%A1DA.pdf?sequence=1).
- Decreto 113 del 25 de enero de 2022. Por el cual se modifica parcialmente la estructura del Ministerio de Defensa Nacional. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=176328>.
- Directiva Transitoria número 27 del 3 de octubre de 2016. Recuperado de <https://www.policia.gov.co/glosario-de-la-policia-nacional/directiva-transitoria>.
- Fajardo Pascagaza, E. (2025). *Hacia la comprensión reflexiva de la filosofía del derecho y su incidencia en los juristas*. En Instituto Latinoamericano de Altos Estudios (ILAE) (Ed.), *Derecho, educación jurídica y transformación social: Debates contemporáneos para una educación jurídica y el repensar del derecho para la transformación social* (pp. 327-346). Instituto Latinoamericano de Altos Estudios – ILAE. Recuperado de <https://libros.electronicos.ilae.edu.co/index.php/ilae/catalog/view/420/933/1951>.
- Furio, V. O. (2022). *La mediación policial: modelo de seguridad y convivencia*. Universidad Miguel Hernández, 19-25. Recuperado de: <https://acortar.link/33rily>.
- Gallardo, R., & Cobler, E. (2012). *Mediación policial*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- García, D. (2022). Formación policial en resolución de conflictos. Trabajo de grado. Universidad Miguel Hernández. Recuperado de http://dspace.umh.es/bitstream/11000/28750/1/TFG_resolucion_de_conflictos_FINAL.pdf.
- Gatti, B. A. (2005). Habilidades cognitivas y competencias sociales. *Enunciación*, 10(1), 123-132. DOI: <https://doi.org/10.14483/22486798.462>.
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.

González- Morales, D. & Díaz-Alfonso, Y.M. (2017). La importancia de promover en el aula estrategias de aprendizaje para elevar el nivel académico en los estudiantes de Psicología. Centro Universitario José Martí Pérez, Cuba, *Revista Iberoamericana de Educación* (ISSN: 1681-5653). <https://rieoei.org/historico/investigacion/1379Gonzalez.pdf>.

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*, (6th ed.), Mc Graw Hill. Ley 30 de 1992 (diciembre 28). Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior en Colombia. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=253>.

Ley 62 de 1993 (agosto 12). Por la cual se expiden normas sobre la Policía Nacional, se crea un establecimiento público de seguridad social y bienestar para la Policía Nacional, se crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se reviste de facultades extraordinarias al presidente de la República. Recuperado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=6943>.

Ley 1801 de 2016 (julio 29). Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=80538>.

Ley 2179 de 2021 (diciembre 30). Por la cual se crea la categoría de patrulleros de po-

licía, se establecen normas relacionadas con el régimen especial de carrera del personal uniformado de la Policía Nacional, se fortalece la profesionalización para el servicio público de policía y se dictan otras disposiciones. Recuperado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=120057>.

Ley 2220 de 2022 (junio 30). Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=188766>.

Lázaro, C., Cobler, E. & Gallardo, R.A. (2014). *Mediación Policial. Teoría para la gestión del conflicto*. Editorial Dykinson. Recuperado de <https://vlex.es/vid/policia-mediacion-550581834>.

Londoño, L., Riscanevo, M. & Céspedes, N. (2016). *Contexto teórico de formación en mediación y aspectos jurídicos. La mediación como herramienta de paz* (pp. 135-160). Bogotá, Imagen Editorial.

Macías Tolosa, A. et al. (2022). Estado del arte sobre las relaciones de confianza entre la Policía Nacional y la ciudadanía. *Opera*, 31, 117-138. DOI: <https://doi.org/10.18601/16578651.n31.07>.

Melero, J. (2010). Habilidades para la vida: un modelo para educar con sentido. II Seminario de la Red Aragonesa de

- Escuelas Promotoras de Salud. Zaragoza, España. Recuperado de <https://docplayer.es/14721005-Habilidades-para-la-vida-un-modelo-para-educar-con-sentido.html>.
- Parada, W.J. (2020). Análisis de capacidades de la Policía Colombiana frente a la resolución de conflictos y acceso a justicia en los corregimientos: San Juan Bosco La verde y La Aragua del municipio de Santa Helena del Opón, Santander (trabajo de grado para optar por el título de Magíster en Estudios de Paz y Resolución de Conflictos). Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Universidad Javeriana. Recuperado de <https://acortar.link/8n4Aan>.
- Pascagaza, E. F. (2016). Propuesta formativa en valores ciudadanos y democráticos para estudiantes universitarios: Una tarea desde el currículo. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 1(4), 141-158. Recuperado de <https://revista.religacion.com/index.php/religion/article/view/64>.
- Pascagaza, E. F. (2024). La responsabilidad de la educación para la paz: desde el conflicto, la segregación y la inequidad educativa. *Revista Construyendo Paz Latinoamericana*, (20). DOI: <https://doi.org/10.35600/25008870.2024.20.0330>.
- Ponal (2023). Proyecto Educativo Institucional de la Policía Nacional (PEI).
- Recuperado de https://policia.edu.co/wp-content/uploads/2024/02/estrategia_difusion_pei.pdf.
- Ponal (2017). Guía para realizar la mediación policial en Colombia. Recuperado de https://www.policia.gov.co/sites/default/files/descargables/21._1pr-gu-0004_guia_para_realizar_la_mediacion_policial_en_colombia.doc.
- Ponal (2022). Transformación Policial + Humana. Recuperado de <https://acortar.link/fTom9F>.
- Ponal (2023, 6 de septiembre). Líneas estratégicas de la Unidad Policial para la Edificación de la Paz – UNIPEP [Video]. Recuperado de YouTube. <https://acortar.link/xaLZvY>.
- Ponal (2023). Informe de Gestión 2023. Recuperado de <https://acortar.link/McZ5Ck>.
- Ponal (consultada en marzo de 2024). Página de la Policía Nacional, cifras del personal del talento humano. Recuperado de <https://acortar.link/DTgtKn>.
- Ponal UNIPEP (2019). Módulo 4. Formación de formadoras y formadores: guía teórica y metodológica. Recuperado de <https://www.mujerjusticia.gov.co/programas-co-tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/genero/MODULO-4-DIGITAL.pdf>.

- Prieto, N. E. C., Monsalve, L. F. P., Díaz, D. C. T., López, N. L. P., Estrada, L. C. C., & Pascagaza, E. F. (2020). Fortalecimiento de las habilidades psicosociales para mejorar el servicio de policía y aumentar la confianza social. *Boletín Redipe*, 9(5), 88-112. DOI: <https://doi.org/10.36260/rbr.v9i5.977>.
- Ramírez Salgado, G. M., & Céspedes Prieto, N. E. (2016). Rol mediador de la Policía Nacional de Colombia en el posconflicto: Un estudio del discurso de expertos con AEDT. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 12(2), 183-199. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2016.0002.02>.
- Ramírez-Matus, L. & Hernández-Velázquez, G. (2019). Mediación policial como mecanismo alterno de resolución de conflictos comunitarios. *Política, Globalidad y Ciudadanía*, 5,(9). Recuperado de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/187/187770014/html/index.html>.
- Rubio Quintero, D. F. (2023). Adaptación institucional de la Policía Nacional frente a los acuerdos de paz con el M-19 y las FARC, estudio comparativo. *Justicia*, 28(43), 137-156. <https://doi.org/10.17081/just.28.43.6412>.
- Saarni, C. (1999). *The Development of Emotional Competence*, Nueva York, Guilford Press.
- Saarni, C. (2000). *Emotional Competence. A Developmental Perspective*. En R. Bar-On y J.D.A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence. Theory, Development, Assessment and Application at Home, School, and in the Workplace* (pp. 68-91). San Francisco, Ca: Jossey-Bass.

Sáenz, K.A., & Rivera, P.P. (2012). *La mediación conceptos y ámbitos de aplicación*. En León, H.A., Prado, J.L., Soler, R., y Gorjón, F.J. (Coord.). *Modernización de la justicia desde la perspectiva panameña y mexicana* (pp. 198-212). Edición especial Corte Suprema de Justicia de Panamá, Procuraduría General de la Nación de Panamá, Facultad de derecho y criminología de la Universidad Autónoma. Recuperado de <https://core.ac.uk/reader/76599360>.

Sandoval Cruz, E., & Valderrama Medina, L. G. (2017). Mediación policial como herramienta para la resolución de conflictos. *Investigga: Revista de investigación en gestión administrativa y ciencias de la información*, 1(1), 74-87. Recuperado de <https://revistas.sena.edu.co/index.php/ricga/article/view/1044>.

Steele Garza, J. (2018). Mediación policial. Un protocolo de prevención del delito y cultura de paz En. *Revista Justicia*, 24(34). Editorial Mejoras-Universidad Simón Bolívar, pp. 471-506. DOI: <https://doi.org/10.17081/just.23.34.3403>.

Viana Orta, M.I. (2011). La mediación: orígenes, ámbitos de aplicación y concepto.

En la mediación en el ámbito educativo en España. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas [tesis doctoral,

Universidad de Valencia], pp. 23-49. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/71032606.pdf>.