

Mediación policial como mecanismo alternativo de resolución de conflictos comunitarios

Police mediation as an alternative mechanism of solution in community conflicts

Lenin, Ramírez-Matus¹

Genaro, Hernández-Velazco²

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

DOI: <http://dx.doi.org/10.29105/pgc5.9-5>

RESUMEN

El presente artículo es producto de una revisión bibliográfica, cuyo objetivo consistió en explicar la importancia que tiene la mediación policial como mecanismo de resolución en conflictos comunitarios. Se aplicó el método de análisis, con un enfoque cualitativo, diseño no experimental, bajo un nivel documental-bibliográfico transversal. Tras la revisión documental se encontró que; los conflictos que se presentan en los barrios son inherentes en el proceso de convivencia e interacción entre los distintos individuos que los integran, de manera que, se hace necesario emplear herramientas alternativas que auxilien en la transformación del conflicto, como es el caso de la mediación policial, esto debido a que los agentes encargados de la seguridad se encuentran de forma constante en contacto con los ciudadanos, además, son los guardianes responsables de preservar la paz y el orden público. Se concluye que la mediación policial es el método más efectivo para resolver los conflictos que se suscitan en los barrios, también, aunque no se encuentra desarrollado este mecanismo completamente en México, se han impulsado herramientas similares como la policía de proximidad en el Estado de Nuevo León, que ayudan a facilitar el acercamiento entre los ciudadanos y los cuerpos policiales.

Palabras clave: Conflicto, fuerza pública, mediación policial, policía, Seguridad Pública.

ABSTRACT

This article is the product of a literature review, whose objective was to explain the importance of police mediation as a mechanism for resolution in community conflicts. The method of analysis was applied, with a qualitative approach, non-experimental design, under a transversal documentary-bibliographic level. After the documentary review it was found that; the conflicts that occur in the neighborhoods are inherent in the process of coexistence and interaction between the different individuals that integrate them, so that it is necessary to use alternative tools that help in the transformation of the conflict, as is the case of mediation police, this because the security officers are constantly in contact with citizens, in addition, they are the guardians responsible for preserving peace and public order. It is concluded that police mediation is the most effective method to resolve conflicts that arise in neighborhoods, also, although this mechanism is not fully developed in Mexico, similar tools have been promoted such as the proximity police in the State of Nuevo León, which help facilitate the rapprochement between citizens and police forces.

Key words: Conflict, public force, police mediation, police, public safety

Cómo referenciar este artículo:

Ramírez-Matus, L. & Hernández-Velazco, G. (2019). Mediación policial como mecanismo alternativo de solución en conflictos comunitarios. *Revista Políticas, Globalidad y Ciudadanía*, 5(9), 90-105. Recuperado de <http://revpoliticas.uanl.mx/index.php/RPGyC/article/view/112>

Recibido: 29 de Agosto 2018 - Aceptado: 02 de Octubre 2018



¹ Maestrante en métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Email: leninmatus@hotmail.com

² Maestrante en métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Email: genarohv@hotmail.com

1.- INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años, el uso de la fuerza pública ha sido la herramienta que los cuerpos policiales utilizan comúnmente para detener a los autores de los conflictos comunitarios, así como, a los agentes delictivos que se encargan de cometer delitos dentro de las comunidades, de manera, que la policía como responsable de la paz y seguridad ciudadana se encuentra legitimado para usar la fuerza pública cuando sea necesario. No obstante, Antón (2008) señala que resulta fácil entender el modo en que actúan los policías, su actitud, además, de las diferentes intervenciones que se le presentan, no obstante, está de acuerdo que estos sujetos, adopten una serie de medidas preventivas que irán en armonía con la gravedad que tenga el hecho o circunstancia que motiva la intervención.

En ese sentido, ¿cuál será el mecanismo alterno a la fuerza pública que servirá como medida preventiva de los conflictos comunitarios? La mediación policial surge como la herramienta o el medio de prevención que ayuda a reducir los conflictos que se presentan en los barrios o comunidades, así, esta técnica es el método alterno en donde un tercero neutral, llamado policía facilitador, construye el puente de comunicación entre dos o más partes que originaron en el conflicto comunitario.

La mediación policial como herramienta, ayuda a que las tasas de incidencia delictiva dentro las comunidades disminuyan, además, auxilia a que los integrantes de las comunidades se integren con los cuerpos policiales en la resolución de leves conflictos comunitarios, como el descuido de animales domésticos que causan molestias a los vecinos, invasión de espacios entre los mismos, pandillerismo, entre otros. No obstante, los policías tienen que considerar que no todos los conflictos entran dentro del catálogo de controversias que son susceptibles de resolver por mediación, dado que, dependiendo de la gravedad del hecho y la peligrosidad del delincuente, se calificará la procedencia de resolución del conflicto.

En esa tesitura, el desarrollo de la presente temática ayudará a que los encargados de la seguridad ciudadana consideren dejar del lado el uso de la fuerza a menos que sea estrictamente necesario, y empezar con la aplicación de la mediación policial, este como un nuevo mecanismo alterno de solución de controversias, además, facilitará a que tanto ciudadanos como policías construyan la confianza que tanto se necesita dentro de las comunidades o barrios.

En ese tenor, los mecanismos alternos de solución derivados del derecho humano de acceso a la justicia ofrecen un abanico de posibilidades para aquellas personas que se encuentran en constante convivencia con los demás, resuelvan sus conflictos. En esa tesitura, los policías son los servidores públicos del estado que se encuentran mayormente en contacto con los habitantes de una comunidad, además, de ser aquellos que presencian las controversias originadas por disturbios dentro de la colectividad.

2.- FUNDAMENTO TEÓRICO

El conflicto comunitario y la Policía

Como primer punto, dentro en la historia de las sociedades siempre se ha encontrado presente el conflicto, así, desde las revoluciones, las guerras, hasta las manifestaciones pacíficas, el conflicto siempre se ha sido el origen de estos movimientos, en razón de los intereses que los grupos sociales, como los partidos políticos, los países, los grupos guerrilleros, los poderes de la unión -ya sea de un sistema republicano o monárquico -intentan hacer valer de frente a quien atenta contra las mismas. En ese sentido, Galtung (como se citó en Concha, 2009), menciona:

Partimos con la constatación de que los conflictos aparecen como una constante en la historia de la humanidad. Son, como afirmará este autor, inherentes a todos los sistemas vivos en cuanto portadores de

objetivos. En algunas etapas de la historia fueron como la force motrice que contribuyeron a generar verdaderos cambios en provecho del hombre, pero en otras, trascendiéndose a sí mismos y convirtiéndose en violencia (metaconflicto) condujeron hacia la deshumanización absoluta (Concha, 2009, p.61).

De lo anterior se colige, que el conflicto ha estado presente en los movimientos de las sociedades, así los grandes líderes sociales o los jefes revolucionarios, son ejemplos de grandiosos impulsores en los cambios económicos, políticos y sociales de un estado o país, que derivados de un conflicto, hicieron posible la consolidación de sus posiciones. En ese orden de ideas, si las sociedades en su conjunto lucharon por defender ideales, o bien por proteger sus intereses o necesidades, con mayor razón, en los grupos más pequeños, o en territorios menores también se encuentra el enfrentamiento entre personas.

Sin embargo, el conflicto dentro de la doctrina especializada ha sido definido de diversas formas, entre las cuales destaca la de Thomas (1992) quien define el conflicto como: “el proceso que comienza cuando una parte recibe que la otra afecta negativamente, o está próxima a afectar negativamente a algo que le concierne” (p.653).

Asimismo, entre otras definiciones, se encuentra la de Evert Van de Vliert (1998) quien señala: “se dice que dos individuos, un individuo, y un grupo o dos grupos de personas están en conflicto en tanto que al menos unas de las partes, siente que está siendo obstruido o irritado por la otra” (p.351).

En efecto, como mencionan los autores citados, la controversia no solo se origina en pequeños grupos, de modo que, puede producirse en asociaciones más extensas a causa de los intereses que cada uno de ellos pretende posicionar frente a otros. Por ende, es común que los intereses de las comunidades o estén siendo obstruidos, o bien, la parte contraria este provocando de cierta forma a la persona con la cual tiene la controversia que como consecuencia es probable que la disputa termine en agresiones físicas o resolviéndose en los tribunales del estado.

Sin embargo, cuando hablamos de comunidades, surge la pregunta de que es una comunidad, la cual autores como Robert Morrison Melver (1940) señala que “es un círculo de personas que viven juntas, que permanecen juntas, que tienen como objetivos no un interés particular sino un conjunto de intereses, que abarquen la totalidad de sus vidas”.

Incluso, el concepto de comunidad tiene elementos que lo caracterizan como una asociación, entre las cuales se encuentran el territorio, la población, el gobierno que los rige y también, las leyes que se encargan de regular las actividades que a diario llevan a cabo. Por tal razón, los habitantes de las colectividades, al estar unidos por estos factores, tienden a convivir ó entablar cualquier tipo de relaciones, por lo que es probable que, en un momento dado, presenten conflictos que pueden repercutir en la paz y el orden público de las comunidades.

Por otro lado, en la historia de México, los conflictos comunitarios siempre han estado presente, ya que a partir de las culturas antiguas estos se originaban por diferentes motivos y, además, existían funcionarios que se encargaban de solucionar las controversias, de modo que, en la antigua sociedad azteca, los jefes de familia eran los encargados de resolver las disputas comunitarias que surgían entre las familias consanguíneas. Sin embargo, en la actualidad este tipo de controversias se reflejan principalmente en las comunidades indígenas, por razones de invasión o apropiación de bienes naturales, o bien, por conflictos de territorio.

De igual forma, en las 32 entidades federativas en la República Mexicana, las colonias presentan conflictos comunitarios, estos a diferentes causas como el descuido en los desechos de residuos, la falta en el cuidado de animales domésticos, la contaminación por ruido, la invasión de espacios entre vecinos, entre otros, son algunos ejemplos de cómo se crean las controversias dentro de pequeñas comunidades o barrios.

Dichas razones, hacen que los individuos lleguen ante las autoridades jurisdiccionales que se encargan de resolver sus disputas, y de ahí que el juez -en la modalidad de ganar-perder- solucione las diferencias de los inquilinos, vecinos, o bien, cualquier parte que conviva con los demás en las comunidades. Como consecuencia, de la decisión que tome el a quo en la sentencia, otorgará la razón a aquella persona que se apegue a lo que dicta el marco legal que regule a la comunidad.

No obstante, aparecen los mecanismos alternos de solución de controversias, los cuales tienen su sustento en el artículo 17 constitucional, donde la conciliación, la mediación y el arbitraje surgen como las herramientas alternativas que se encargan de resolver los conflictos entre los integrantes de las comunidades. Así, dentro de la doctrina especializada, estos mecanismos han sido concebidos como un derecho humano derivado del acceso a la justicia que le pertenece a todo individuo.

En ese tenor, cuando hablamos de mediación, se encuentra un tercero denominado mediador, quien es un profesional dedicado a facilitar la comunicación entre las partes que tengan la divergencia de intereses, y, además, ayuda a que propongan soluciones y alternativas a sus disputas.

En ese sentido, dentro de algunos estados de la República mexicana, se encuentran profesionales certificados que se encargan de llevar a cabo la mediación comunitaria en centros especializados, sin embargo, en la doctrina especializada y en algunos estados de la república se ha estudiado y puesto en práctica otro tipo de mediación, la cual se encuentra adherida a la de tipo comunitario, misma que se conoce como mediación policial, así, Gallardo y Cobler (2012) señalan:

Cuando hablamos de Mediación Policial, es decir, de la Policía Mediadora, hablamos de que el Policía tiene un rol de prevención de sostenimiento y de respuesta efectiva frente a los actos contra la vida comunitaria civilizada; de hecho es la Policía más cercana a los ciudadanos que ha asumido, de hecho y de derecho, un rol central en todos los problemas inherentes a la seguridad, organizándose respecto a nuevos parámetros de presencia física, relaciones con los ciudadanos, mediación y resolución de conflictos. (p.66).

En efecto, los cuerpos policiales son aquellos que se encuentran más en contacto con la ciudadanía en los barrios o colonias, incluso, están más cercanos a los conflictos que se suscitan en la vida diaria de los ciudadanos. No obstante, para abundar más de lo que se trata la mediación policial, es necesario, analizar el marco constitucional y convencional de la seguridad pública, así como lo que ha mencionado el máximo tribunal de nuestro país respecto a la seguridad y la mediación policial.

Marco constitucional y Convencional del sistema de seguridad pública.

De entrada, González (2002) señala que, en la evolución de las comunidades primitivas, se crean normas con el objetivo de defender sus intereses, mismas que tienen como finalidad delegar la función de defensa en los individuos que sean más capacitados para tales objetivos. Así, el mencionado autor señala que estos hombres son los encargados de usar la fuerza como herramienta necesaria para mantener el orden público, además, son aquellos veladores del bienestar colectivo, investidos con la autoridad necesaria para garantizar las disposiciones y los intereses de la comunidad a través de la fuerza.

En esa tesitura, en el estado mexicano, se encuentran hombres encargados de mantener el orden y la seguridad de los ciudadanos, de modo que se encuentran distribuidos a lo largo del territorio mexicano cumpliendo funciones de defensa en interés de la comunidad. Por lo tanto, los cuerpos policiales a los que se hace referencia tienen facultades de utilizar el auxilio de la fuerza pública en los casos necesarios, todo esto de conformidad lo que disponen los derechos humanos establecidos en la constitución, y además conforme a la proporcionalidad que amerite.

De igual manera, las facultades además del auxilio de la fuerza pública, se encuentran establecidas dentro de la normatividad especializada en seguridad, la cual, es el eje normativo que guía la actuación de los policías. Asimismo, todo parte de lo que dispone el texto constitucional, hasta las legislaciones que la federación, las entidades federativas y los municipios disponen respecto a la seguridad pública.

En el mismo sentido, las disposiciones constitucionales que rigen la actuación de los hombres encargados de la seguridad pública son los artículos 16 párrafos primero y segundo, 21 párrafos noveno y décimo, así como el artículo 90 de la Constitución. En el primer precepto constitucional mencionado, se establece uno de los derechos fundamentales en derecho procesal más conocido como el derecho a la debida fundamentación y motivación de las ordenes de las autoridades, así el policía como autoridad administrativa, debe justificar sus actos o motivos de molestia hacia el ciudadano, de modo que, cuando este funcionario elabora sus informes policiales homologados, debe motivar sus argumentos en base a la norma que lo faculta para llevar a cabo tal actuación. De igual manera, en los actos de vigilancia que a diario llevan cabo los cuerpos policiales, se pueden presentar ocasiones en los cuales los ciudadanos infrinjan disposiciones de orden público, lo que conlleva a que se originen infracciones administrativas o bien, arresto hasta por 36 horas, de ahí que estos servidores de la vigilancia tengan los conocimientos legales necesarios para poder justificar los actos que puedan ejecutar en un momento dado.

Por lo tanto, el derecho a la seguridad pública se encuentra en lo que dispone el artículo 21 constitucional:

Artículo 21. (...)

La seguridad pública es una función del Estado a cargo de la Federación, las entidades federativas y los Municipios, cuyos fines son salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y el patrimonio de las personas, así como contribuir a la generación y preservación del orden público y la paz social, de conformidad con lo previsto en esta Constitución y las leyes en la materia. La seguridad pública comprende la prevención, investigación y persecución de los delitos, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley, en las respectivas competencias que esta Constitución señala. La actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en esta Constitución.

De tal manera, este precepto constitucional es la base de los actos que llevan a cabo todos los agentes de la seguridad a nivel nacional, ya que se establece la organización de los tres órdenes de gobierno para garantizar la seguridad de los ciudadanos, así como velar por la paz social y el orden público, sin embargo, este precepto fue reformado el 17 de junio de 2016, donde se modificó el párrafo noveno mencionado anteriormente. Por un lado, el máximo tribunal de este país ya había mencionado en la controversia constitucional 132/2006 que la federación, en ese entonces Distrito Federal (hoy Ciudad de México), los estados y los municipios, deben coordinarse para establecer el sistema de seguridad nacional bajo la legislación de la materia que expida el Congreso de la Unión en seguridad pública, ya que esta debe ser una materia concurrente en la coordinación.

En ese sentido, como Sepúlveda (2013) señala, se tiene que considerar el tipo de facultades que otorga el artículo 21 constitucional, las cuales tienden a hacerse concurrentes en situaciones de trascendencia que conduzcan a las autoridades de los tres niveles de gobierno a unirse para combatir los delitos. Por ende, en situaciones como la delincuencia organizada o violaciones graves de derechos humanos, se necesita de la actuación de todos los municipios, la policía federal y estatal para velar por la seguridad ciudadana.

No obstante, no se debe dejar pasar el comentario, a la nueva reforma del párrafo décimo que se refiere a la Guardia Nacional, mismo que fue modificado en el presente año. Así, en el artículo 21 constitucional, quedo establecida la Guardia Nacional como una institución policial de la federación con carácter civil, la

cual se encuentra adscrita a la Secretaría de Seguridad Pública y Seguridad Ciudadana, empero, no se debe dejar de lado que aquí también, es posible impulsar la mediación policial para los nuevos miembros de la Guardia, de modo que, esta también sea una herramienta que les sirva para asegurar la seguridad de los ciudadanos.

Seguidamente, otro precepto constitucional sumamente importante, es el artículo 115 fracción III inciso h además de la fracción VII:

Artículo 115. (...)

III. Los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:

a)-f)

h) Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de esta Constitución, policía preventiva municipal y tránsito; e

(....)

VII. La policía preventiva estará al mando del presidente municipal en los términos de la Ley de Seguridad Pública del Estado. Aquella acatará las órdenes que el Gobernador del Estado le transmita en aquellos casos que éste juzgue como de fuerza mayor o alteración grave del orden público. El Ejecutivo Federal tendrá el mando de la fuerza pública en los lugares donde resida habitual o transitoriamente;

En ese sentido, como Ramírez (2016) señala el precepto constitucional refrenda la competencia original del municipio con el objetivo de realizar las funciones de seguridad pública dentro del ámbito territorial que le corresponde, dado que este cuerpo policial estará al mando del presidente municipal de conformidad con las leyes de ese municipio, como ejemplo se encuentra el bando de policía y gobierno que regula en parte las actuaciones de estos elementos de seguridad pública.

Por lo tanto, el municipio es la forma de organización política más cercana a la ciudadanía, debido a que dentro del ámbito territorial que le corresponde lleva a cabo diversas funciones que le sirven a los habitantes en sus actividades cotidianas, en razón de que no solo la seguridad pública es parte de los servicios que esta organización municipal les brinda, de modo que, los permisos de comercio, las licencias para construcción de alguna obra en particular, o bien otro tipo de diligencias, son algunos ejemplos de servicios básicos que ayudan a las actividades cotidianas de la comunidad, de ahí, que las autoridades municipales están más en contacto con los integrantes de aquella, tal como Martínez (2002) refiere “la primera comunidad a su vez, que resulta de muchas familias y cuyo fin es servir a la satisfacción de las necesidades que no son meramente las de cada día, es el municipio” (p.626).

En ese sentido, las necesidades de cada habitante se ven satisfechas cuando el presidente municipal o los órganos adscritos a los ayuntamientos brindan los servicios a cada ciudadano que desea dedicarse a la actividad que desee, de ahí que la seguridad pública, sea una de las necesidades más importantes de la comunidad. Así, este razonamiento lo ha refrendado el máximo tribunal de este país, quien argumentó que el estado mexicano por medio de sus tres niveles de gobierno, y todas aquellas autoridades directa o indirectamente que tengan relación con las atribuciones de seguridad, deben trabajar de manera conjunta para cumplir los objetivos que son la libertad, la paz y el orden público, los cuales son las condiciones imprescindibles para que se gocen de las demás garantías que la constitución le brinda al ciudadano.

Por otro lado, al estar consignada la seguridad pública dentro del catálogo de derechos humanos en el texto constitucional, es lógico que, dentro de los tratados internacionales más importantes ratificados por el estado mexicano, se establezca tal derecho, por lo tanto, dentro de la normatividad internacional, se encuentra la Convención Americana de Derechos Humanos, la cual establece de manera indirecta el derecho a la seguridad pública. De igual manera, la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional

de Derechos Civiles y Políticos prevén el derecho a la seguridad y la libertad de la persona.

En ese orden de ideas, dentro de la Convención Americana de Derechos Humanos se encuentra plasmado el derecho a la seguridad pública dentro de los artículos 4 y 5 del tratado aludido, así como el artículo 7 de la Convención. Por lo tanto, la Corte Interamericana de Derechos Humanos, ha señalado la obligación del estado para brindar la seguridad de todos los ciudadanos, así en el caso Cantoral Benavides vs Perú se menciona lo siguiente:

Todo uso de la fuerza que no sea estrictamente necesario por el propio comportamiento de la persona detenida constituye un atentado a la dignidad humana [...] en violación del artículo 5 de la Convención Americana. Las necesidades de la investigación y las dificultades innegables del combate al terrorismo no deben acarrear restricciones a la protección de la integridad física de la persona.

Por ende, la seguridad pública, de conformidad con el razonamiento del tribunal internacional se refiere a que cuando se emplee el auxilio de la fuerza pública en todo momento debe haber un respeto a la integridad humana. De ahí que la seguridad sea una garantía que proteja el libre ejercicio de todos los derechos de los ciudadanos tal como lo señala Jiménez (2011): “La seguridad está asociada al libre ejercicio de los derechos y libertades individuales y también, al orden público, a la paz social, a la tranquilidad, al bienestar y, como se suele decir ahora, a la calidad de vida” (p.278).

A pesar de que los cuerpos policiales deben utilizar el uso de fuerza para garantizar la seguridad, (el uso de la fuerza esta justificada cuando exista una agresión inminente, real, actual) existen otras formas ara que sea garantizada a los ciudadanos, de ahí que, los mecanismos alternos de solución de controversias sean otra alternativa de transformación del conflicto que los cuerpos policiales enfrentan día a día.

No obstante, ¿Qué se ha mencionado dentro de la interpretación constitucional sobre la mediación policial? la Suprema Corte de Justicia de la Nación en la acción de Inconstitucionalidad 25/2016 y sus acumuladas 27/2016 y 28/2016, donde la Comisión Nacional de Derechos Humanos, la legislatura del Estado de México, y la Comisión estatal de Derechos Humanos del Estado de México, impugnaron diversos preceptos de la Ley que Regula el Uso de la Fuerza Pública en el Estado de México, en ese sentido, dentro de las demandas de acciones de inconstitucionalidad, el punto que interesa al presente trabajo, es el argumento que elaboró la CNDH en su demanda, el cual consistió como “Violación al principio constitucional de última razón en el empleo del uso de la fuerza” De tal manera, el Ombudsman mencionó que las primeras opciones antes del empleo del uso de la fuerza deben ser los medios no violentos y a partir de ahí si estos resultan ineficaces, entonces se procede al empleo del uso de la fuerza y el uso de armas de fuego.

En efecto, mediante estos razonamientos el máximo tribunal del Estado Mexicano, en sus considerados determinó el auxilio del uso de la fuerza como la última ratio:

Dado que se trata del terreno de aplicación de fuerza, para que una intervención pueda ser válidamente considerada como necesaria, debe estar precedida por acciones o medidas pacíficas que hayan resultado inexitosas, inútiles y/o ineficaces para el logro de los fines. La fuerza es necesaria, se insiste, cuando ya las alternativas que la excluyen no dieron resultados.

En pocas palabras, la necesidad de una acción de fuerza deviene de un agotamiento previo de otras alternativas; está en función de los fines que con la misma se persigue y de las respuestas que el agente -o la corporación- deba ir dando a los estímulos externos que reciba, y ya que no es criterio autónomo, la necesidad del uso de la fuerza está, a su vez, acotada y regida por los demás principios ya mencionados. (el subrayado es del autor)

En ese sentido, por primera vez, dentro de la acción de inconstitucionalidad donde se promovió contra la Ley que Regula el uso de la fuerza pública en el Estado de México publicada en el periódico oficial del Estado de México el 18 de Marzo de 2016, la Suprema Corte de Justicia de la Nación hizo mención de los mecanismos de solución de controversias, de entre las cuales, se encuentra la mediación policial, que como se analizará un poco más adelante, es el medio efectivo no violento mediante el cual un tercero neutral, que en este caso es el policía, se encarga de transformar el conflicto entre las partes.

Por ende, en el desarrollo de esta herramienta, el tercero neutral debe considerar que en el momento de resolver, el auxilio de la fuerza pública y el uso de armas de fuego son las últimas alternativas que debe utilizar para resolver un conflicto, esto como se refleja comúnmente en la realidad, suele suceder cuando las personas responden con violencia hacia los servidores de la vigilancia del estado o municipio, o bien los delitos que estén cometiendo sean de alto impacto.

En ese tenor, Cobler (2014) señala que los policías comúnmente han sido preparados para repeler respuestas agresivas, por lo tanto, se hace necesario también una buena formación en la resolución de problemas ó mediación para que adquieran las habilidades y capacidades necesarias con el objetivo de que obtengan los métodos y bases que partan de la mediación policial y aprovechen el enorme potencial de esta herramienta. En ese sentido, Cobler señala:

Metafóricamente sería como llevar el cinturón junto a la porra y la emisora, las técnicas de mediación policial para utilizarla en los momentos en los que sea útil, ofreciendo un valor añadido al servicio, mejorando la imagen de la policía una imagen innovadora, de una policía moderna adaptada a los tiempos que corren y próxima y cercana a los ciudadanos a los que sirve (Cobler, 2014, p.129).

Por lo tanto, el objetivo del presente trabajo es mostrar un nuevo tipo de mediación que recoge el espíritu por el que fue creado el cuerpo policial, así, este tipo de herramienta servirá a las nuevas generaciones de las academias policiales, quienes tendrán a la mano las técnicas necesarias con las cuales puedan brindar un mejor servicio a la ciudadanía. No obstante, como se vio el máximo tribunal de nuestro país, así como el marco constitucional e internacional estipulan el derecho a la seguridad pública de toda persona, y a la vez este se encuentra en conexión con el derecho a los mecanismos de solución de controversias que juntos, juegan un papel sumamente importante en la protección de los demás derechos humanos de los ciudadanos.

La mediación policial

En primer lugar, como señala Petit (2018), la sociedad siempre ha procurado proteger a sus integrantes, por lo que ha delegado esa responsabilidad a las personas más aptas para esa labor, de modo que, fueron servidores responsables de proteger a la comunidad en una primera etapa, y se les facultó para usar la fuerza como el medio que preserva el orden.

Estos sujetos, son los policías, que como señala Gonzalo (2018), el término policía, despliega comúnmente dos significados, donde en primera son órganos creados para garantizar el orden público y en segunda, son los miembros que la integran. En ese sentido, la raíz etimológica del término tiene su origen en el griego que se denomina Politeia y del latín que se conoce como politia los cuales, se encuentran en conexión con la administración gubernativa o gobierno de la ciudad. Por ende, tal como lo señala Gonzalo (2018): “Se refiere a la organización y reglamentación interna de un Estado, cumpliéndose las leyes u ordenanzas establecidas para guardar orden y seguridad pública.” (p,59).

En ese tenor, los policías nacen como los nuevos sujetos encargados de defender la seguridad de los ciudadanos, y de igual manera, la paz y el orden público. No obstante, Ugarte (2003) menciona que, en los diversos sistemas de seguridad pública, existen distintos tipos de modelos policiales, de los cuales destacan

dos, que son el europeo continental que lleva por nombre Policía de Estado, y el modelo anglosajón, o conocido como policía de Comunidad.

Por consiguiente, como señala el autor mencionado, la policía de Estado es un sistema policial que se constituye desde el poder hacia el pueblo, de arriba hacia abajo, el cual tuvo su nacimiento en el poder real de la Francia absolutista, pero permaneció y se perfeccionó tras la revolución francesa. De igual manera, se ubica el policía comunitario, el cual tuvo su origen en Inglaterra, y se formó por ciudadanos comunes que se encontraban revestidos de facultades policiales por parte del Estado.

En ese orden de ideas, cuando se menciona a los policías comunitarios, son los que comúnmente se encuentran de cerca a la ciudadanía, debido a que están más apegados a los conflictos comunitarios que se originan día a día entre los habitantes de un barrio o comunidad. Así, los responsables de velar por la seguridad de los ciudadanos deben considerar que existen métodos más efectivos que las agresiones para poder transformar el conflicto, y de ahí que la mediación policial sea la herramienta más positiva para resolverlos.

Sin embargo, el autor que consideró este mecanismo alterno como un medio positivo para resolver los conflictos en la comunidad, es el profesor Herman Goldstein, quien ha dedicado estudios en relación con los conflictos que se resuelven a través de los agentes, y, asimismo, considera al policía como el actor capaz de resolver problemas.

En ese sentido, los autores Berlanga y Mogro (2012) definen a la mediación policial:

La Mediación Policial es la forma en que las personas pueden resolver sus conflictos, por medio del diálogo y con ayuda de un Policía Mediador, que deberá ser imparcial, en donde cada una de las partes en conflicto tienen la oportunidad de exponer el problema, y colaborar voluntariamente con el fin de lograr un acuerdo que pueda satisfacer a ambas partes, reparando el daño causado y solucionando el problema. Por Mediación Policial entendemos la participación de una tercera parte neutral (en nuestro caso por policías locales mediadores) que ayuda a las personas insertas en un conflicto a llegar a un acuerdo consensuado (p.738).

Por ende, como Redorta (2004) señala: “La mediación policial se ha de diferenciar de los procesos habituales de mediación, y su inclusión viene ligada estrechamente en el ámbito de la policía comunitaria” (p.35). En la misma línea, Garfella (2016), define a la mediación policial como una técnica que usan los agentes de la seguridad pública para ayudar a resolver a las personas a través del diálogo y de una manera rápida, los conflictos que surgen en la vida diaria, con el objetivo de que estos no terminen en procesos judiciales. Así, Garfella (2016) considera que, este tipo de mecanismo encuadra dentro del tipo de mediación comunitaria, donde se promueve la participación de los ciudadanos, debido a que estos se reapropian de las controversias, sin necesidad de someterlos ante las autoridades del estado, contando con el auxilio de un policía mediador neutral, imparcial, y objetivo.

En efecto, esta herramienta a la que aluden los autores citados, resuelve los conflictos comunitarios de una forma más rápida y sencilla a través de la policía, que aunque investida de las facultades para hacer uso de la fuerza pública, tiene la oportunidad de demostrar ante los ciudadanos, el verdadero objetivo por el cual fueron creados los cuerpos policiales. Por lo tanto, el acercamiento a los ciudadanos ayudará a que los habitantes recuperen la confianza de estos, además, los ciudadanos auxilien en la resolución de otros conflictos que se presentan dentro las comunidades que habitan. Así, tal como Cabello (2015) menciona:

La implementación de este nuevo modelo de justicia, es una vía de intervención social que fortalece los lazos entre la comunidad y el gobierno, el capital social que se crea ayuda a solucionar de manera pacífica y prevenir el surgimiento de delitos muchas veces considerados como “no importantes” por los agentes

del orden, el sentimiento de inseguridad que es percibido por las comunidades también es reducido con la instauración de este tipo de intervenciones, debido a que se incrementa la colaboración y el sentido de la responsabilidad de la comunidad, convirtiéndose de igual manera en estrategias de inclusión social (p.23).

Por lo tanto, al llevar a cabo la implementación de estas herramientas y capacitaciones a los cuerpos policiales del estado, se logrará el objetivo de reducir los conflictos comunitarios que se presentan en los barrios, asimismo, se conseguirá que las tasas de delitos disminuyan con el uso de esta herramienta. El uso de la mediación hace que el policía sienta empatía con la situación de los ciudadanos, además, previene que los conflictos acrecienten y evita que los mismos habitantes de la comunidad cometan delitos a raíz de las disputas que entre ellos se crea.

Sin embargo, cuando se lleva a cabo la mediación policial, se debe tomar en consideración los límites que existen para aplicación de esta en la resolución de conflictos comunitarios, así, Redorta (2004) ha mencionado que son dos los acotamientos que se deben considerar en la aplicación de la mediación policial, los cuales son la distancia social y el grado de exigencia de la ley. En ese tenor, el autor de referencia ha elaborado una tabla, correlacionando la distancia social (grado de intimidad) con el nivel de exigencia de la ley, la cual sería la siguiente:

Cuadro 1. Margen de Intervención con mediación policial

	Obligación Legal Alta	Obligación legal mínima
<i>Distancia social máxima (extraños)</i>	Problemas de orden público	Molestias a la Comunidad
<i>Distancia social mínima (Convivencia)</i>	Problemas Domésticos	Problemas de Vecindad y Similares

Fuente: Redorta Josep, (2004).

La tabla que elabora Redorta hace referencia al grado de relación que tienen las personas que conviven dentro de una comunidad y el impacto de las obligaciones legales que tienen sus conflictos comunitarios, por ende, de una forma más detallada en relación a la distancia social y el grado de exigencia de la ley, lo ha precisado Black (1980) en la siguiente lista, donde hace mención del tipo de grado de convivencia que tienen cada uno de los habitantes en una comunidad y el nivel del efecto legal, dado que estos son las bases para que la mediación policial se pueda desarrollar:

1. Mediation of conflicts between cohabitating persons or individuals with kinshipties, usually called domestics (low social distance, high legal obligations.)
2. Mediation of conflicts between landlords and tenants, but now of a different character tan in the past (moderate social distance, moderate legal obligations)
3. Mediation of conflicts between acquaintances, including residential neighbors, (low social distance, moderate legal obligations).
4. Mediation of conflicts between neighborhood residents and locations (comercial or residential) deemed to be attractive nuisances, such as crackhouses and shooting galleries; tippling houses and bars; porn shops, saunas, heatl spas, and massage-parlorprostitutionfronts; fraternity houses; and so

- forth (high social distance, low legal obligation)
5. Mediation between guardians/owners and regulating bodies such as bars and liquor commissions, subsidized housing sites, and their funding sources (high social distance, high legal obligation).

En ese sentido, se puede mencionar que dependiendo de las circunstancias en las que se presente el conflicto comunitario, el policía mediador evaluará el grado de legalidad que tiene el conflicto comunitario, así como la relación de convivencia que se presenta entre las partes para poder someterlo a una mediación, por consiguiente, puede intervenir y emplear las técnicas de mediación necesarias con las cuales obtendrá resultados positivos acorde a como haya desarrollado la mediación, o bien, en su caso lo puede remitir a un centro especializado en resolver conflictos comunitarios. Sin embargo, debe considerarse que en algunos casos el agente encargado de la seguridad no puede emplear la mediación, dado la trascendencia del mismo y los graves daños que pueden repercutir en la parte afectada o bien en un momento dado, en la comunidad en la cual se susciten los hechos.

Asimismo, los casos que se presentan y que pueden ser resueltos a través de la mediación policial son los siguientes: a) problemas de convivencia vecinales; b) molestias por ruidos (vecinos, bares, zonas de ocio) c) olores desperfectos y molestias en la comunidad; d) molestias por animales o mascotas; e) problemas de salubridad e higiene; problemas por el uso de espacios públicos (parques, calles); e) problemas de relación entre familiares (padres e hijos, entre hermanos, etc.); f) conflictos en la puerta de la escuela, g) conflictos entre jóvenes y adolescentes h) bullying, sexting (Cobler, 2014, p. 139). Comúnmente, este tipo de conflictos origina una molestia en las personas lo que conlleva a agresiones físicas o emocionales entre las mismas, consecuentemente, terminan resolviendo sus controversias ante la autoridad.

Por otro lado, se encuentran los recursos y habilidades que debe de tener un policía mediador, los cuales Elena Cobler se ha encargado de detallar minuciosamente. En primer lugar, Gallardo y Cobler (2012) refieren a que este protector de la seguridad debe de tener los siguientes recursos: a) acompañar en el viaje; b) ayudar a las personas participantes a identificar y compartir los temas sobre los que van a hablar; c) promover una comunicación efectiva para facilitar un mutuo entendimiento; d) ayudar a establecer el respeto mutuo y la comunicación abierta, evitándolas coacciones y las descalificaciones; e) auxiliar en los tipos de soluciones posibles, f) Ayudar en la negociación y en la construcción de un acuerdo viable y aceptable para las personas participantes.

Además, la autora señala que otros de los recursos que necesita el policía mediador son especializarse en las técnicas de mediación; asimismo, debe establecer las reglas que hacen posible el desarrollo del mecanismo; así como justificar su asistencia, es decir, hacer que las partes entienda la razón de porque su intervención como mediador les cuesta menos para poder resolver sus conflictos ante un tribunal.

En ese sentido, los recursos a los que hace alusión la autora son la parte más importante en la formación de un policía que desconoce de las técnicas de mediación, debido a que al conocer los distintos modos de resolver los conflictos que se presentan la comunidad, se hará innecesario el auxilio de la fuerza y salvará de un modo más efectivo la paz y la seguridad pública.

Por otra parte, Cobler (2014) ha mencionado que el perfil del mediador policial se debe basar en una persona asertiva, debe saber escuchar a las personas, tiene que saber hablar, saber elogiar lo bien hecho, así como debe saber aceptar sus errores y disculparse, saber en qué momento decir no, el conocimiento para presentar una queja y como recibirla, y una de las partes más importantes es saber negociar y ponerse de acuerdo con quien no lo estaba, también, debe saber expresar los sentimientos, conocer cómo se enfrenta el miedo al ridículo o al fracaso, tener la capacidad de observar, la disposición para aprender, el sentido común, debe ejercitar el pensamiento crítico, debe suprimir la ira y por último, tiene que ser una persona tolerante.

El objetivo de la mediación policial es formar nuevos profesionales en la seguridad pública, por lo que, conociendo las herramientas necesarias, lograrán que los habitantes de una comunidad convivan mejor, así los tres niveles de gobierno deben preparar sus integrantes para que dejen a un lado las formas de contestar agresivamente a los conflictos y construyan un panorama diferente en la forma de solucionarlos.

La mediación policial en México

Por último, se deben hacer breves comentarios en relación al impulso de la mediación policial en México, así como los mecanismos que se han construido en los estados de la República, los cuales estén avanzando en algún proceso de mediación, o bien, como se encuentra la normatividad local dentro de los estados que regulan dicha figura.

En ese sentido, derivado de algunas solicitudes de acceso a la información, la mediación en México aún no se encuentra completamente desarrollada o impulsada por los gobiernos actualmente, debido a que así lo han manifestado en las respuestas a las solicitudes que se han hecho a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, a algunos estados como Baja California, Campeche, Ciudad de México, Guanajuato, Michoacán, Nayarit, Oaxaca, Sonora, Sinaloa, Quintana Roo, San Luis Potosí, Tamaulipas, Yucatán, Zacatecas.

En cambio, estados como Baja California Sur, a pesar de que no contemplan el mecanismo alterno en la Ley del Sistema Estatal de Seguridad pública del Estado de Baja California Sur, así como en el Reglamento de Servicio de Carrera Policial, han impulsado la mediación policial durante el periodo de 2016 con el acuerdo del programa rector de profesionalización en la Academia Estatal de Seguridad Pública, donde se impartió un taller presencial con la finalidad de dar a conocer las habilidades que un policía mediador debe tener para el control de emociones, toma de decisiones, y la intervención en el manejo de conflictos.

No obstante, es importante resaltar un modelo de mediación policial que se está llevando a cabo en el municipio de Escobedo del Estado de Nuevo León, el cual se denomina Proxpol (Policía de proximidad). En ese sentido, González, Pérez, Salgado y Caballero (2017) mencionan que este mecanismo es un paso más en el concepto de policía de barrio que tiene como finalidad la construcción de un método de trabajo basado en el acercamiento entre la policía local y ciudadana, de igual manera mejora la eficacia y la eficiencia de la policía en el ámbito de la convivencia ciudadana.

Este mecanismo fue impulsado por la administración de la Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad Municipal de Mariano Escobedo (Nuevo León), el cual puso en marcha el modelo de policía de proximidad, misma experiencia que fue extraída de la policía local de Castellón de la Plana, España, la cual tiene la certificación de la Universidad Jaume I de España y el Instituto Estatal de Seguridad de Nuevo León.

En ese sentido, González (2017) menciona que los objetivos del modelo denominado proxpol, son los siguientes: a) Focalizar la vigilancia en un área reducida (establecida de acuerdo a los criterios de cada sector proxpol); b) Mantener contacto directo con la comunidad y considerar sus percepciones relativas al entorno de seguridad; c) Impulsar acciones preventivas en coordinación con la comunidad; d) Realizar diagnósticos de los espacios de asignación; e) Entrenamiento en la resolución de conflictos comunitarios; f) privilegiar la prevención.

De igual forma, este modelo policial, se basa fundamentalmente en una metodología que se guía mediante los siguientes ejes: a) Conocimiento empírico del territorio y entorno; b) Generación de una batería de indicadores que permitan medir la evolución; c) formación específica a “agentes de barrio”; y d) Fomento de la transversalidad en el trabajo policial.

Seguidamente, durante el sexenio del expresidente Enrique Peña Nieto, se llevaron a cabo las políticas Públicas de “policía de proximidad” las cuales tienen un acercamiento a la comunidad como un modelo basado en la prevención de la violencia y la delincuencia, donde se puede notar que en el Boletín No. 117/16, se informó en llevar a cabo una estrategia de seguridad donde participaron la Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana, la Comisión Nacional de Seguridad, la Policía Federal y por el INEGI, la Directora General de Coordinación Intersecretarial de esta dependencia, para realizar las labores necesarias y poner en práctica la proximidad entre la policía y las comunidades.

Finalmente, en el estado de México, la ley de seguridad regula la mediación policial en sus artículos 190 al 198 donde se puede notar como se les concede a los municipios la facultad de llevar a cabo el desarrollo de esta herramienta en sus respectivos territorios.

Sin embargo, estas políticas públicas que se han manejado en diferentes estados de la república sirven de guías para los demás estados pongan en marcha la función de la proximidad policial con los ciudadanos, y unas de ellas son los mecanismos de solución de controversias.

3.- MÉTODO

La presente investigación presenta un enfoque cualitativo, dado que busca encontrar nuevos datos que ayuden a interpretar el fenómeno de la mediación policial que la literatura científica se ha encargado de estudiar, así en una investigación cualitativa Sampieri () menciona que el enfoque se basa en una recolección de datos ni estandarizados predeterminadamente.

Asimismo, se puede hablar de un diseño de investigación no experimental, porque se revisó la literatura que trata sobre la mediación policial, y de ahí se interpretaron el conocimiento que la doctrina se ha encargado de estudiar en relación con la mediación policial.

Por otro lado, se hizo un estudio de forma exploratoria, debido a que se revisó una temática que no ha tenido un análisis profundo sobre la mediación policial, de manera que, se llevó a cabo la búsqueda de documentos, bibliografía, y revistas especializadas que tratarán del tema en comento.

De igual forma, se lleva a cabo una revisión documental exploratoria donde se trate el tema de la policía de proximidad en el Estado de Nuevo León, donde se vea como se estructura, y de donde se origina este mecanismo alterno de solución de conflictos en seguridad pública.

Instrumentos

Se llevo a cabo el estudio con la revisión de bibliografía respecto a la mediación policial, y además se analizaron artículos de revistas especializadas que abarcarán el tema relacionado, con estas bases, se interpretaron cada uno de los argumentos que se exponían en estos documentos, así como se construyeron nuevos razonamientos, que ayudarán a comprender como se desenvuelve este procedimiento dentro de la práctica.

De igual manera, se llevó a cabo la revisión bibliográfica donde se haya analizado la policía de proximidad en el Estado de Nuevo León, su estructura y origen

Procedimiento

El presente se desarrolló a partir de la búsqueda de material académico que tratara sobre los temas de mediación policial y policía de proximidad, así se analizaron argumentos que reforzarán los conceptos

esenciales de la investigación, también se utilizó una tabla que demostrará los límites donde la policía pueda llevar a cabo la resolución de conflictos comunitarios.

Seguidamente, se elaboró solicitudes de acceso a la información a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, para comprender de qué manera la mediación policial se ha llevado a cabo dentro de los Estados de la República, de ahí que se analicen cada uno de los modelos de capacitación policial que se han implementado en México.

Por último, se llevó a cabo la interpretación de todos los resultados y se construyeron argumentos de conformidad con lo que se investigó en la Bibliografía.

4.- CONCLUSIONES

La mediación policial hoy en día empieza un nuevo camino en la resolución de conflictos en la comunidad, dado que estos hombres encargados de la seguridad pública, son los servidores del estado que están más en contacto con la ciudadanía e interactúan con ellos en los problemas que suscitan entre las diferentes partes.

Los problemas dentro de la comunidad pueden variar, así como el grado de obligación legal y la distancia social, por ende, el policía en el momento de llevar a cabo el análisis de la situación debe valorar que tan grave es en el conflicto, y si existe la posibilidad de resolverlo por los mecanismos alternos de solución de controversias. No obstante, observado los límites que se mencionaron en el presente trabajo.

Los cuerpos policiales como responsables de la seguridad del estado deben garantizar el derecho humano a la seguridad pública de los ciudadanos, sin embargo, ya existen otras alternativas que el policía debe considerar para solucionar los conflictos que se presentan en la comunidad, y con la mediación, se garantiza la estabilidad social y el derecho a la paz ó el orden público, que son los elementos necesarios para la convivencia dentro de la colectividad.

En ese sentido, si hay un orden público, como consecuencia, los habitantes de una comunidad empezarán a convivir de manera pacífica con sus semejantes y además se establecerá la confianza con los cuerpos policiales que día a día llevan a cabo la vigilancia dentro de los barrios.

Por otro lado, la preparación del mediador policial tiene que ir encaminada en tener una vocación de servicio con los ciudadanos, tiene que estar entrenado para activar la escucha activa, ser empático, saber tomar decisiones en el momento correcto, sin embargo, no debe olvidar los principios que dirigen el proceso de mediación los cuales son la voluntariedad, la imparcialidad, la honestidad, entre otros, que son los elementos básicos para el desarrollo de estas herramientas.

Por ende, este modelo alternativo de justicia ofrece un panorama diferente que ayudará a que los cuerpos de seguridad sean eficientes en el momento de resolver conflictos comunitarios, así para que esto suceda, se necesita de la colaboración de los ciudadanos, de la difusión a través de los medios de comunicación que es lo que se pretende hacer con la mediación policial, así como la capacitación de los policías en las academias policiales, también, la impartición de talleres a los policías en los tres órdenes de gobierno para que aprendan como ser mediadores cuando se presenta un conflicto latente o bien ya materializado.

REFERENCIAS

- Antón y Barbera, Francisco, (2008) *Técnicas de Intervención*, Valencia: Tirant lo blanch.
- Berlanga Sánchez, A. y Mogro, R. M. (2012). *La resolución de conflictos por la policía local*. En Cervello Donderis, Vy Antón Barrera, Francisco, (drs.), Estudios sobre Ciencias de la Seguridad, Policía y Seguridad en el Estado de derecho, (pp.735- 764) Valencia: Tirant lo Blanch.
- Black, D. (Año). *The social organization of arrest: Citizen of discretion*, en Klockars and S. Maftrofski (eds.) thinking about pólice; contemporary readings Beverly Hills, CA: Sage.
- Cabello Tijerina, P. A. (2015). *La mediación social como política pública de pacificación social*. En Cabello Tijerina, Paris A. (coord.), la multidisciplinariedad de la mediación y sus ámbitos de aplicación, México: Tirant lo blanch.
- Calderón Concha, P. (2009). *Teoría de Conflictos de Johan Galtung*, *Revista paz y conflicto*, (2), pp.60-81
- Carque Verá, J. L. (2014). *Nuevos retos de la policía comunitaria: en busca del diálogo permanente entre vecinos y policía programa de participación vecinal sistemática a través de un nuevo servicio de proximidad de la plcs (proxpol)*". En Vidales Rodríguez C. Carqué Verá J. L., (coords.) *Policía Comunitaria, una policía para la sociedad del siglo XXI*, (pp.133- 248) Tirant lo Blanch.
- Cobler Martínez, E. (2014). *Mediación Policial teoría para la gestión del conflicto*: Dykinson, Instituto Nacional de Ciencias Penales.
- Cobler Martínez Elena y Gallardo R. (2012). *Mediación policial, el Manual para el cambio en la gestión de conflictos*, Valencia, editorial tirant lo blanch, 2012.
- Cruz Martínez, M. (2002). *La voz íntima de la Democracia: el Municipio en México*. En Serna de la Garza, J. M. (Coord.), *Federalismo y Regionalismo*, (pp. 623-643) Memoria del VII Congreso Iberoamericano de Derecho Constitucional, México: UNAM.
- Cruz Ramírez, A. (2016). *Facultades de los municipios*. En Cossío Díaz J. R. (coord.) *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Comentada*, (pp.1891-1895) México: Tirant lo blanch.
- Garfella, D. (2016). *La gestión policial en las actuales sociedades diversas y multiculturales*. En Pacheco Torralva A. Navarro González A. De Bartolome Cenzano J. C. (coords.) *La actuación policial en la diversidad social y cultural: buenas prácticas ante el racismo, la xenofobia y la discriminación*, (de que página a que página) Valencia: Tirant lo Blanch.
- González Arechiga, B. (2017) *¿Cómo transformar los policías? Análisis de opciones y estrategias para reformar el mando policial en México*, Ciudad de México, Tirant lo blanch.
- González Fernández, J. A. (2002). *La seguridad pública en México*. En Peñaloza, P. J. Garza Salinas, M. (Coords.) *los desafíos de la seguridad pública en México*, (pp.125-135) México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Gonzalo López, R. (2018). *Ética en la función policial*, Universidad Autónoma de Nuevo León, Ciudad de México: Tirant lo Blanch.
- Islas Colín, A. (2019). *“La mediación y los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano”* en Gorgón Gómez y Chávez de los Ríos, R. (coords.) *Manual de mediación penal, civil, familiar, y justicia restaurativa, para mediadores, facilitadores e instructores, guía práctica para capacitación y certificación*, México: tirant lo blanch.
- Jiménez Navarro, P. (2011). *La comisaría de Policía y la Seguridad Hospitalaria*, en Bocanegra Morales F. (coord.) *La Seguridad en un Hospital. Manual de Seguridad*, Valencia:Tirant lo Blanch, Valencia.
- Revista Política, Globalidad y Ciudadanía*, Vol. 5 No. 9, Enero - Junio 2019, Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México, ISSN 2395-8448. pp 90-105. <http://revpoliticas.uanl.mx/index.php/RPGyC/article/view/112>

- McIver, R. M. (1940). *Society*. A textbook of sociology. Nueva York: Farrar & Rinehart, Inc. Publishers.
- Moore Christopher, (1995) *el proceso de mediación, métodos prácticos para la resolución de conflictos*, Barcelona, editorial Granica.
- Porte Petit González, A. (2017). *Policía en México*. 75 años de su implementación, en García Ramírez, S. Islas de González Mariscal, O. (coords.) Evolución del sistema penal en México (pp.161-177): Instituto Nacional de Ciencias Penales.
- Sampieri, Hernández R. Fernández Collado, C. Baptista Lucio M.P., (2014) *Metodología de la Investigación*, México: Mc-Graw-Hill
- Sepúlveda, R. J. (2013). Artículo 21, *El sistema de seguridad pública y los derechos humanos*, en Ferrer Mac-Gregor, E. Caballero Ochoa, J. L. Steiner, C. (coords.) Derechos humanos en la Constitución. Comentarios de jurisprudencia constitucional e interamericana, (pp.2095-2119) Fundación Konrad Adenauer, Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM, Tomo II: Suprema Corte de Justicia de la Nación.
- Thomas, K.W. (1992). *Conflict and negotiation processes in organizations*, en M.D. Dunnette & L.M. Houg (eds.), Handbook of Industrial and Organizational psychology, vol. 3, 2ª ed. (651-717). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Van de Vliert, E. (1998). *Conflict and conflict management*, en P.J.D. Drenth, H. Thierry y C.J. de Wolf (eds.), Handbook of Work and Organizational Psychology, vol, 3: Personnel Psychology (2ª ed., 351-376). Hove, East Sussex: Psychology Press.
- Redorta, J. (2004). *Aspectos críticos para implantar la mediación en los contextos de policía*, Revista catalana de seguridad pública, (15), pp.29-46.
- Ugarte, J. M. (2003). *Los Modelos policiales: Policía de Estado y Policía de Comunidad*, Revista "Policía y Criminalística", N° 13, Volumen 351, Buenos Aires, Editorial Policial.

Jurisprudencia

- CIDH. (2000). Caso Cantoral Benavides Vs. Perú, Sentencia de 18 de agosto de 2000 (Fondo), párraf. 96
- SCJN (2000). Novena Época, Semanario Judicial de la Federación, Pleno y su Gaceta, abril de 2000, Tomo XI, pág.557, Jurisprudencia bajo el rubro de: Seguridad Pública. Su realización presume el respeto al derecho y en especial de las garantías individuales.
- SCJN (2000). Novena Época, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, septiembre de 2005, Tomo XXII, página 310, bajo el rubro de: "competencia de las autoridades administrativas. el mandamiento escrito que contiene el acto de molestia a particulares debe fundarse en el precepto legal que les otorgue la atribución ejercida, citando el apartado, fracción, inciso o subinciso, y en caso de que no los contenga, si se trata de una norma compleja, habrá de transcribirse la parte correspondiente."
- SCJN (2009). Novena Época; Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, abril de 2009, Tomo XXIX, Pág. 1296, tesis aislada, Bajo el rubro de: seguridad pública. es una materia concurrente en la que todas las instancias de gobierno deben coordinar esfuerzos para la consecución del fin común de combate a la delincuencia, bajo una ley general expedida por el congreso de la unión.