

La mediación y conciliación policial: el ejercicio de autopiesis restaurativo de la institución fundamental de los estados de derecho

Police mediation and conciliation: The purpose-based exercise of restorative autopoiesis of the fundamental institution of rules of law

Recibido: 30-04-2025 | Aceptado: 23-06-2025

Hans Boris Olmos Revilla*

*<https://orcid.org/0000-0002-1949-6793>
Árbitro de la Comisión Interamericana de Arbitraje Comercial
- CIAC La Paz, Bolivia

Resumen

La propuesta que pretende implementar la Conciliación Policial evidencia la evolución a manera de autopoiesis que la institución estatal y fundamental para los Estados de Derecho, responsable del orden público y de la seguridad ciudadana, demanda, respondiendo de manera directa a las necesidades de la población beneficiaria a favor de la cual despliega los servicios policiales públicos especializados y tecnificados, más cuando se evidencia que la tendencia a nivel mundial que manifiestan las diferentes instituciones policiales se enfocan en la implementación de los diferentes modelos que caracterizan a la Policía Comunitaria. Esta decisión social e institucional de implementar la Conciliación como un servicio policial, requiere el diseño de la especialidad conciliatoria con la cual los resultados planteados sean obtenidos en mérito a la especialización y tecnificación que desde la Conciliación Ciudadana y Comunitaria puede ser alcanzada en relación a los servicios públicos policiales que tradicionalmente brinda la institución fundamental de los Estados, específicamente los relacionados con el orden público y la seguridad ciudadana. Esta decisión requiere de la formación integral de servidores públicos policiales terceros imparciales Conciliadores que coadyuven con el análisis y el tratamiento adecuado de los conflictos comunitarios y ciudadanos a través de vías pacíficas, logrando de esta manera comprender las necesidades sociales e individuales. Así la violencia cultural y la violencia estructural lograrán ser deconstruidas y reemplazadas por estructuras de pacificación que trasciendan en procesos de culturalización pacificadores. El

Cómo citar

Olmos Revilla, B. La mediación y conciliación policial:
el ejercicio de autopiesis restaurativo de la institución
fundamental de los estados de derecho . MSC Métodos
De Solución De Conflictos, 5(9). [https://doi.org/10.29105/
mc5.9-120](https://doi.org/10.29105/mc5.9-120)

detective negociador y conciliador es parte de la comunidad a favor de la cual despliega sus principales actividades.

Palabras clave: *Autopoiesis, Policía Conciliador, Conciliación Ciudadana y Comunitaria, Conciliación Penal, Detective*

Abstract

The proposal to implement Police Conciliation demonstrates the evolution of the autopoiesis demanded by the State institution, which is fundamental to the rule of law and responsible for public order and citizen security. It directly responds to the needs of the beneficiary population, serving those to whom it provides specialized and technically advanced public police services. This is especially relevant given the global trend among police institutions toward implementing different models characteristic of Community Policing. This social and institutional decision to implement Conciliation as a police service requires the development of a conciliation specialty capable of achieving the proposed outcomes, thanks to the specialization and technical advancement that Citizen and Community Conciliation can provide compared to traditional public police services offered by this fundamental State institution—particularly those related to public order and citizen security. Such a decision necessitates the comprehensive training of impartial police officers as conciliators, enabling them to analyze and appropriately address community and citizen conflicts through peaceful means. This approach fosters a better understanding of social and individual needs. In this way, cultural and structural violence can be deconstructed and replaced by peacemaking structures that go beyond mere peacemaking culturalization processes. The detective, as both negotiator and conciliator, is a member of the community and works in its best interest.

Keywords: *Autopoiesis, Police Conciliator, Citizen and Community Conciliation, Criminal Conciliation, Detective*

INTRODUCCIÓN

La institución policial es calificada como aquel órgano fundamental de los Estados de Derecho enmarcado en la labor de articular el orden público y la seguridad ciudadana, actividad pública tecnificada a través de la cual debe promover la defensa y protección a la sociedad en el marco del cumplimiento de las leyes, normas con las que se promueve la protección del grupo meta beneficiado, verificando al mismo tiempo, que este

servicio técnico policial sea desplegado en base a similar observación de la norma positiva (Osse, A, 2007, p. 79 – 80). Las actividades públicas que despliega la institución policial se enfocan en viabilizar que las labores ciudadanas logren alcanzar aquellos objetivos para las que son diseñadas. Entonces, la participación de los diferentes niveles de acción policial son plenamente concordantes con las actividad social que logra desplegarse en un ambiente de seguridad y de orden público, afirmando en base a estos

criterios, que uno de los elementos indispensables para que el contrato social funcione, es la participación de aquellas personas especializadas en condicionar los ambientes sociales aptos para la interacción social con seguridad y en espacios en el que el orden público sean las principales condicionantes de desarrollo.

Sobre las principales labores policiales especializadas en la seguridad ciudadana y el orden público, la literatura es escasa y quizá direccionada a los propios policías, dejando paso a la ficción en la que se recrean los estereotipos de aquellos servidores públicos, diseñados y descritos a manera de héroes perspicaces y expertos abductivos, a veces coadyuvados por tecnología exclusiva para el desempeño de sus funciones y generalmente presentados como atentos caballeros y elegantes damas, con *expertise* en las lecturas *entre líneas* y con las cartas finales *camufladas bajo la manga*. La aproximación y contacto social que la población civil sostiene con los servidores públicos policiales generalmente se resume a las experiencias en las que se demanda su participación profesional y en base a aquello que ofrece la ficción, entre la que se incluyen los reportes noticiosos que los medios de comunicación, especializados en crónica roja y amarillista, se autocalifican como *responsables* de informar sobre los errores y las limitantes materiales que adolece la institución policial. Es indudable que este tipo de información periodística, inspira a otro tipo de literatura que se responsabiliza por ejercer labores de denuncia sobre los delitos que cometen algunos servidores públicos policiales.

Estos estereotipos que son casi generalizados por las empresas fílmicas, periodísticas y alguno que otro escritor denunciante, poco o nada explican sobre las labores policiales que desarrollan con el objetivo cumplir aquello que es calificado como el mandato constitucional incluido en la mayoría de los Estados, normativa fundamental a través del cual se plantea aquello que la sociedad espera y demanda de la función policial, regulando valores sociales y principios esenciales que deberán caracterizar y promover el desarrollo las tareas especializadas son el orden público y la seguridad ciudadana. Como una primaria observación, ambas definiciones – orden público y seguridad ciudadana – requieren de un análisis pormenorizado y especializado que desde la misma escases literaria previamente mencionada, carece de puntualización en cuanto a la actividad policial se refiere, prefiriendo sobreentender aquello que podrá ser explicado una vez que la actividad social, no policial o civil, demande la participación de la población policial.

Como parte de la breve experiencia del autor de este artículo en la vida policial, enmarcada específicamente en la labor académica e investigativa teórica, impulsa la realización del Curso denominado *Entrenamiento en negociación basada en méritos o principios y en el modelo de Chris Voss*, promoviendo con esta propuesta, la especialización de profesionales, damas y caballeros policías, como trabajadores de paz responsables de implementar acciones de negociación en situaciones de crisis y en procesos de investigación en los que la norma regula el ejercicio de la técnica denominada *cola-*

boración eficaz (pleabargaining) incluida especialmente en la lucha contra el tráfico de sustancias controladas. En este mismo sentido, derivado de esta formación especializada de profesionales policías negociadores, se incluye el estudio que demanda la administración de entidades especializadas en Conciliación Ciudadana y Comunitaria, expresamente estructurada como un servicio público policial tecnificado de reciente incorporación, el mismo que es plenamente complementario con las actividades relacionadas con la seguridad ciudadana y el orden público, componente específico de los modelos de Policía Comunitaria y Ciudadana, paulatina y sistemáticamente incorporada en las instituciones policiales del Siglo XXI. Este servicio de acceso directo a la justicia, define las labores jurisdiccionales especiales que desde la Policía Boliviana debe ser administrada en cumplimiento a lo establecido por la Ley del Sistema de Seguridad Ciudadana y su respectivo Reglamento, ambos sancionados en 2012.

El interés profesional que se complementa con la motivación previamente descrita, justifica y fundamenta este análisis que se enmarca en plantear algunas consideraciones objetivas relacionadas con una temática que a la fecha merece escasa atención, llegando a ser para muchos elementos de la población como una propuesta innovadora sin dejar de ser considerada curiosa y quizá imprudente, como es la administración de la Conciliación Ciudadana y Comunitaria a través de una institución tradicionalmente perfilada en brindar seguridad ciudadana y orden público desde perspectivas impositivas y sancionadoras, escasamente negocia-

doras. La actividad mediadora actualmente, poco o nada, se identifica con el servicio público policial, relacionamiento que paulatinamente reproduce modificaciones que surgen de manera connatural con el desarrollo de un organismo social en constante evolución, en base a las características de la autopoiesis que periódicamente se produce, tanto por influencias internas como externas, en este caso por las redes neuronales (neuralnetwork) que se entrelazan al interior de la institución policial, así como por las demandas que los beneficiarios de estos servicios demandan.

Si bien el servicio de Conciliación Ciudadana y Comunitaria y Conciliación Policial en el que se enfoca este estudio, se encuentra regulada en diferentes sistemas jurídicos estatales, la misma no cuenta con una definición que delimite sus características y elementos constitutivos, obligando al ejercicio deductivo e inductivo que de ninguna manera es el apropiado para obtener objetivas respuestas con las que se logre la administración efectiva de este método a cargo de la institución policial. La ausencia de esta definición implica la imposibilidad de asegurar la manera en cómo el servidor público policial brinde dicho servicio de acceso directo a la justicia, demandando definir el perfil que debe cumplir en su condición de profesional, permitiéndole así desarrollar las etapas y fases del procedimiento conciliatorio ciudadano y comunitario que se adecúe a las características del modelo de la Policía Comunitaria implementado. Esta decisión podría ser calificada como un experimento social e institucional, ya que refleja a primera vista, los beneficios socioculturales y

educativos que podrían ser obtenidos con la participación de la institución policial que decida complementar sus principales actividades de seguridad ciudadana y orden público con enfoque preventivo, rescatando para este objetivo la administración de procesos conciliatorios especializados desde la perspectiva ciudadana y comunitaria.

La efectividad de esta novedosa institucionalización demanda la organización especializada de la conceptualización y definición precisa con la cual se plantee aquel producto que podría ser calificado como Conciliación Policial en la que participe el *policía conciliador* responsable de implementa el *procedimiento de conciliación policial*. Tres características que merecen la puntualización con la que la población logre comprender los objetivos y fines que podrán ser obtenidos a través de esta fórmula de administración de los servicios policiales, desde perspectivas no tradicionales. Así, la concretización del servicio policial conciliatorio en base a acciones de mediación, inducción al ejercicio de la comunicación efectiva de las partes en situación de conflicto, la promoción del uso del lenguaje negocial, en suma, sugiere la transformación, o al menos la complementariedad, de la acción comunicacional en base al uno e institucionalización del meta - lenguaje que caracteriza al procedimiento conciliatorio, logrando el ejercicio profesional e institucional, promoviendo de esta manera, el tratamiento de conflictos ciudadanos con resultados de pacificación.

En atención a la definición de Mediación y de Conciliación que genera ciertas diferen-

cias de opinión doctrinal y de alguna manera discrepancias normativas, especialmente en Latinoamérica, este estudio se basa en la disposición contenida en el artículo 3 de la Ley Modelo de Conciliación Comercial propuesta en 2002 por la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional - CNUDMI (NN UU 2002) a través de la cual se establece que se entenderá por Conciliación, todo procedimiento designado por términos como los de conciliación, mediación o algún otro de sentido equivalente en que las partes soliciten a un tercero o terceros ("el conciliador") que les preste asistencia en su intento por llegar a un acuerdo amistoso de una controversia que se derive de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica o esté vinculada a ellas. El conciliador no estará facultado para imponer a las partes una solución a la controversia. Norma que, a decir del Dr. Francisco Gorjón (Gorjón, F y Steele, J, 2008, pág. 20), unifica los conceptos de Mediación y de Conciliación.

Al ser este ejercicio un artículo que se enfoca en la necesidad de proponer y sugerir algunas ideas con las cuales se logre institucionalizar la Conciliación Ciudadana como un servicio público policial, complementando de esta manera la tradicional visualización que caracteriza a la Policía a nivel Global, el método que se aplica para el desarrollo de este análisis propositivo se enmarca en la *duda metódica* sugerida por René Descartes (Descartes, R, 2010, p. 37) modelo metodológico que se sustenta en el planteamiento de dudas razonables sobre todo lo que pueda ser dudado y, en base a los resultados obtenidos y a manera de

posibles respuestas propositivas, obtener aquella verdad absolutamente indubitable con la que se logre comprender el servicio del policía conciliador.

En este mismo sentido, sustentado por la formación profesional de abogado, el presente artículo, metodológicamente se sustenta en la aplicación de la abducción (Meroi, A 2021, p. 206, mencionada por Salame, G - A, I, p. 195 - 197) entendida como la inferencia que formula una hipótesis explicativa, a manera de aquel razonamiento que induce a tratar de inferir un hecho particular a partir de otro hecho previamente conocido y de una regla, universal o probabilística, que se supone que es correcta. El método de la abducción que se implementa en esta experiencia, específicamente en lo que se refiere a su aplicación desde el enfoque jurídico, intenta inducir al probable lector, a pensar a la inversa, de los datos a las explicaciones, desde las conclusiones a las premisas y desde el presente hacia el pasado, en todo aquello que sea útil al fortalecimiento y aclaración de los fines y objetivos que se persiguen con las ideas propositivamente planteadas enmarcadas en la institucionalización, y en algunos casos, el fortalecimiento de la Conciliación Ciudadana administrada por servidores públicos policías.

1. A MANERA DE MARCO TEÓRICO: PROFESIÓN DETECTIVE. EL NEGOCIADOR INESPERADO

La institución policial especializada y tecnicada en mérito a su connatural evolución brinda diferentes servicios público policiales, específicamente diseñados para esta-

blecer el orden público, en los casos necesarios restablecerlo y sostenerlo, efectivizando así la necesaria seguridad ciudadana que permita la convivencia pacífica y el desarrollo de los diferentes grupos sociales en constante interacción. De estos diferentes quehaceres policiales especializados, uno que concita mayor curiosidad y relevancia es la actividad investigativa que despliega el oficial policial formado como detective el mismo que, según la Real Academia de la lengua Española (RAE, 2014) es el oficial de policía que investiga crímenes y otros delitos, incluyendo en esta conceptualización la noción de detective privado que, según la legislación de algunos Estados, podría ser ejercido por personas que no forman parte de la institución policial. Lo cierto y relevante es que el detective forma parte de tramas novelescas, films de acción e incluso de terror si recordamos el agente W. Kindermann y su participación en *El Exorcista*.

La apasionante vida profesional que la literatura refleja a tiempo de novelizar a un personaje en su rol de detective es quizá la mayor culpable del interés social que se manifiesta con relación a Auguste Dupin, personaje de ficción, creado por el célebre Edgar Allan Poe en 1941 en su obra “Los crímenes de la calle Morgue” en el que, por primera vez, un autor de misterio y suspenso, presenta a un personaje que se caracteriza por el raciocinio, considerable intelecto y creatividad. Al parecer, el término detective fue acuñado en base a este personaje del cual luego surgieron los controversiales Sherlock Holmes (deductivo) de Sir Arthur Conan Doyle y el casi psicólogo Hércules Poirot, de Agatha Christie, entre los más destacados y enigmáticos.

Si bien en todos los casos previamente rescatados de la ficción literaria el detective es el responsable de investigar crímenes y delitos, la hermeneútica que despliega para lograr develar aquellos hechos y comportamientos con los que el autor de los delitos intenta ocultar la verdad, confundir la realidad y evitar develar su culpabilidad, no se concentra específicamente en habilidades que surjan de la cotidiana labor policial, logrando ser calificada como una especialización que demanda el necesario proceso de formación que se sustenta en la adopción y adaptación de habilidades sociales como son las de escuchar activamente; observar para comprender y no para criticar; plantear preguntas asertivas o calibradas (Voss, Chris, 2020, p. 99 – 103), aquellas que le permitan socializar evitando despertar dudas o rechazos; utilizar la acción comunicacional en base al meta lenguaje investigativo – deductivo e inductivo – emplear el meta lenguaje que coadyuve con la labor detectivesca y, la negociación, quizá como la habilidad que con mayor claridad plantean los autores de las novelas previamente mencionados, destacando la destreza con la que el detective logra incorporarse en una situación de crimen, promover el análisis indagatorio y lograr develar la escena con la participación de todas aquellas personas involucradas, especialmente del principal responsable del hecho delictivo. La socialización que caracteriza a los infalibles detectives se traduce en una de las principales herramientas con las que viabiliza y facilita su labor investigativa, a las que se suman las herramientas tecnológicas que progresivamente son atribuidas por otros autores a los nuevos personajes detectivescos. Enton-

ces, el perfil de un policía ¿formado para la aplicación de las habilidades blandas? (Solidaridad Suiza Bolivia, 2023) al menos una propuesta curiosa si se encasilla las tradicionales ideas con las que se conceptualiza al servicio público policial.

Negociar para develar los hechos que explican la comisión de un crimen surge, como consecuencia de las diferentes aplicabilidades que progresivamente son reconocidas al entrenamiento y ejercicio negocial, mismas que desde la Escuela de negociaciones de la Universidad de Harvard (Fisher, R & Ury, W & Patton, B, 1989, p. XVII – XIX) se afirma que negociando es posible intercambiar bienes y servicios valorables patrimonialmente, conociendo y calculando el valor de intercambio; estos mismos autores señalan que a través de la negociación es posible iniciar y fortalecer una relación social, por ejemplo laboral, planteando diferentes ejemplos y técnicas con las cuales presentarse a la primera entrevista laboral y acceder a un incremento salarial; y como parte de estas mismas especialidades negociales detallan, a través de ejemplos, la afinación de las técnicas de negociación para resolver conflictos, utilidad que es analizada y podría ser implementada en los estudios de situaciones crisis en las que participa la institución policial previendo que las primeras etapas de intervención lograrían caracterizarse por la práctica de las técnicas y habilidades de negociación, promoviendo así las condiciones adecuadas con las que la situación conflictual que produce el disturbio, al menos temporal, del orden público y genera riesgo de la seguridad ciudadana, logren ser recompuestos con el empleo de aquellos

mecanismos adecuados previstos para el tratamiento de conflictos por vías pacíficas.

En este tipo de situaciones calificadas como crisis, el ejercicio de la negociación es practicado por el oficial policial especializado en mecanismos de socialización, entre los que se analizan derechos, intereses y necesidades que involucran directamente a otras personas, por ejemplo, rehenes, que son incluidos como consecuencia de acciones eminentemente delincuenciales. Y paralelamente, la negociación de estos derechos se contrapone con las exigencias que manifiestan quienes se encuentran al margen del orden público, creando el escenario de la ilegalidad y generando inseguridad ciudadana, por ejemplo, secuestradores. La especialización en habilidades de negociación que demanda esta participación, representa quizá una de las extremas aplicaciones de técnicas y herramientas con las cuales se pretende equilibrar y reequilibrar la vulneración de derechos en base a la exigencia de demandas manifestadas intentando ser justificadas a manera de derechos, expresados por quien vulnera el sistema normativo, pretendiendo obtener beneficios desde la violación del orden público y de la seguridad ciudadana. El sistema negociador que es implementado en este tipo de escenarios de crisis, requiere la agudización del sentido y enfoque con el que se plantean las demandas y se intenta responder a las exigencias que ambas partes manifiestan, señalando las estrategias específicas con las que se logre obtener resultados con beneficios mutuamente aceptables y proteger la integridad física de quienes no pueden participar en el curioso proceso de negociación.

Tal como presenta la ficción, la estrategia negociadora planteada por el detective que participa en situaciones de crisis, requeriría del manejo de técnicas y herramientas sumamente sofisticadas, tecnología generalmente privativa para el común denominador de la población y habilitada exclusivamente para el uso del detective quien, además despliega habilidades persuasivas y convincentes, psicológicas y deductivas, sin olvidar la personalidad seductora de los últimos estereotipos de los detectives novelísticos formados en el servicio secreto M16, el mismo que se encontraría ubicado en un recóndito sector azurdueño.

Entre las instituciones policiales en las que se forman oficiales con habilidades detectivescas, en la investigación de crímenes y en la participación en situaciones de crisis, se ofertan procesos de enseñanza - aprendizaje que denota sofisticada especialización en el ejercicio de la negociación a través de la cual se promueva la obtención de resultados con los que se logre restablecer el orden público y establecer las condiciones apropiadas de seguridad ciudadana, incluyendo en dicho proceso incluso a aquellas personas que adecuaron su comportamiento al hecho delictivo, quien también se beneficiará del tratamiento adecuado del conflicto.

La negociación, en este sentido, debería logra reemplazar el uso de la fuerza pública, aunque al ejercicio negociador aún se lo considera como la primera fase que podría dar lugar al afianzamiento de otras estrategias caracterizadas por la predisposición hacia el uso de alguna forma de violencia, siempre que la primera - estrategia de negocia-

ción - no brinde los resultados esperados. Es quizá la forma en la que se conceptualiza al denominado Sistema Progresivo el que actualmente limita la efectividad del ejercicio negocial, al permitir que las siguientes opciones sean desplegadas a través de las tradicionales prácticas policiales identificadas en las definiciones de *uso de la fuerza*, evitando que la negociación sea la única y eficaz estrategia de tratamiento conflictos en situaciones de crisis.

En todos los casos, así como en los diferentes ejemplos que nos es posible analizar, la característica indiscutible con la que se personifica al profesional detective, plantea la necesidad de contar con habilidades de negociación. Curiosamente, entre los libros especializados en proponer estrategias, habilidades y técnicas de negociación, no se redactan expresamente las características y el perfil con las que un determinado profesional debería desempeñarse como *detective negociador* de situaciones de crisis. Sólo a través del portal de *indeed* especializado en orientaciones profesionales (www.indeed.com, 2025) se informa que estudios sobre criminología, sociología, justicia penal, psicología, informática, ciberseguridad, tecnología de la información, administración de la seguridad pública, estudios internacionales, lengua extranjera, finanzas, contabilidad forense, ciencia forense, Derecho, antropología, podrían ser considerados apropiados para pertenecer al equipo de investigadores criminales del Buró Federal de Investigaciones - FBI norteamericano, quizá la organización estatal que mayor fuente de información brinda con relación a la temática analizada. Institución

que complementa estos datos con las sugerencias sobre ciertas habilidades que podrían ser consideradas como benéficas y a favor de los postulantes como detectives, a saber, pensamiento crítico, comunicación eficaz, habilidades de redacción, capacidad de trabajo independiente, motivación, resolución de conflictos, entendiéndose deductivamente sobre esta última sugerencia, que la misma logre ser ejercida a través de mecanismos de tratamiento pacífico de conflictos, por ejemplo, negociación, mediación, conciliación. Prácticamente un negociador, tal como Roger Fisher lo describiría, comentando el caso de la compra de las alfombras persas (Fisher, R & Ury, W & Patton, B, 1989a, p. 1 - 4)

En base a esta breve información analizada y potencialmente deducida, es posible afirmar que una de las habilidades que caracteriza a la actividad profesional detectivesca con la cual investigar crímenes, participar en situaciones de crisis y resolver conflictos, en este caso penales o provenientes de la comisión de delitos (Del Val, T, 2009, p - 44 - 49) es la del *detective negociador*, profesional que considere a esta habilidad como su principal herramienta, sino la única, que le permita recomponer el orden público y brindar seguridad ciudadana a favor de todas las personas involucradas, evitando así la necesidad de impartir el uso progresivo de la fuerza (Comité Internacional de la Cruz Roja, 2008) en cualquiera de sus subsecuentes etapas. Así, las paradigmáticas imágenes cinematográficas, combinadas con las idealizaciones que surgen de las lecturas novelísticas propuestas por los reconocidos autores

previamente mencionados, dibujan un detective negociador con un atuendo sofisticado, cubierto por gabardina oscura, nariz prominente, de mediana estatura, bien parecido, el indiscutible bigote tupido y pulcramente cuidado, a quien le es imposible ocultar su especialidad, quizá connatural, en el manejo de las habilidades blandas, conforman aquellos elementos con los que generalmente intenta pasar desapercibido y lograr ser aceptado por la comunidad a favor de la cual brinda los servicios especializados y tecnificados detectivescos.

En base a estos escenarios previamente desarrollados, es posible abducir que el perfil del detective negociador es apto para ser promovido como un tercero imparcial Conciliador, sobre todo si se toma en cuenta la opinión doctrinal expresada por Josep Aguiló Reglá (2015, p. 61 - 64) quien afirma que la negociación es un proceso de comunicación efectiva con intenciones, en este caso, de arribar a acuerdos mutuamente satisfactorios implementando el uso de técnicas y herramientas que permitan a todos los negociadores obtener el *final feliz* que ponga fin al conflicto. Este mismo autor, deductivamente define a la Mediación y a la Conciliación, como aquel proceso en el que las partes que se encuentran en conflicto, desarrollan actividades propias de la negociación - en base a estrategias de comunicación efectiva con intenciones - guiada por un tercero imparcial (Aguiló, J, 2015a, p. 97 - 103), siendo la participación de este personaje, la marcada diferencia entre negociación y Conciliación en la cual enfatiza Aguiló.

2. ¿CONCILIACIÓN POLICIAL O CONCILIACIÓN PENAL?... QUIZÁ CONCILIACIÓN CIUDADANA Y COMUNITARIA, CON ENFOQUE PREVENTIVO Y RESTAURATIVO

Reconfirmando la postura doctrinal planteada por Josep Aguiló (2015b, p. 64 - 70), la negociación es un proceso autotutelado que se sustenta en la implementación de interacciones de comunicación con intenciones y consecuentemente la Conciliación es un método autocompositivo fundamentado en la realización de ejercicios de comunicación y negociación guiados por un tercero imparcial denominado Conciliador. A través de la lógica formal, entonces la Conciliación es una acción comunicacional en la que se promueve el ejercicio del diálogo negocial, promoviendo el diseño e implementación de estrategias para el tratamiento adecuado de conflictos, buscando responder a los intereses, necesidades y derechos de aquellas personas relacionadas por dicha situación conflictual en base a acuerdos mutuamente satisfactorios. Este método de Conciliación merece doctrinalmente diferentes tipos de clasificaciones enmarcadas en la forma de su administración, a saber, privada y pública y esta última desprendiéndose en judicial y extrajudicial (Gil E., J. 2003, p. 60 - 62); por el tipo de participación en relaciones conflictuales basadas en interacciones nacionales e internacionales; por el número de participación de los terceros imparciales pudiendo ser entonces co conciliaciones (Highton, E & Álvarez, G, 1995, p. 312 - 318); por la manera de implicancia o habilitación procesal, siendo voluntarias o forzosas, de obligatorio y previo cumplimiento (Gil E, J H,

2003a, p. 41 – 44); destacándose la clasificación más común y aplicada aquella que se basa las materias propias de la ciencias jurídicas tradicionalmente establecidas, a saber, Conciliación civil, comercial, familiar, penal, laboral, contencioso – administrativa, sobre derechos y deberes de consumidores, usuarios y prestadores de servicios, por ejemplo, servicios profesionales médicos (Junco Vargas, J, 2007, p. 7 – 11) Clasificaciones que son las más recurrentes y reguladas, enmarcadas en los tipos de conflictos jurídicamente deducibles y, teniendo en cuenta que, para cada caso, el Principio de Autocomposición y el Derecho de Disponibilidad deben ser observados y evidenciados (Aldea M, A, 1989, p. 85 – 87)

De esta clasificación, tal como lo explica el profesor argentino Roberto Bianchi, surgen las propuestas de los denominados modelos de Conciliación diseñados en base al tipo de la teoría de la relación social y del conflicto, enmarcados, una vez más, entre los límites de las materias de justicia, es que se plantea el Modelo de Foyle Acland; el de Folberg y Taylor; el de Busch y Folger; el de Sarah Cobb o el de narrativas de historias a través de los cuales se constituyen las estructuras de los procesos conciliatorios y la participación de los terceros imparciales Conciliadores, llegando a proponerse el Programa lineal negocial en base a la negociación por principios o méritos, diseñado en la Escuela de Negociaciones de la Universidad de Harvard (Bianchi, R, 1996, p. 69 – 81).

Frente a la clasificación previamente descrita, la participación de la institución policial, se relaciona cuasi connaturalmente con la

Conciliación Penal, especializada en el tratamiento adecuado de conflictos que surgen como consecuencia de la comisión de delitos de los que surgen los denominados conflictos penales (Junco Vargas, R, 2007a, p. 410 – 413), específicamente porque en todo el proceso investigativo policial, intervienen servidores públicos policiales responsables de la investigación del hecho criminoso y, en algunos casos, con la posibilidad de promover el ejercicio de la colaboración premiada. En este mismo sentido de la Conciliación Penal, desde la transformación del Sistema Penal Inquisitorio hacia el Sistema Penal Acusatorio, se verifica la implementación de instituciones propias de la Justicia Restaurativa (Ahomed Chávez, A, 2016, p. 248 – 257), en un principio dirigida al tratamiento de conflictos penales en los que participan adolescentes con responsabilidad penal, demandado la intervención de servidores públicos policiales en base al Principio de Especialidad, evidenciando que, como parte de esta asignatura relacionada con la Justicia Penal para Adolescentes, la doctrina incluye a la Conciliación Restaurativa (Gorjón G., F. 2014, p. 77) Con relación a este punto, es necesario tener en cuenta que en la generalidad de los sistemas legislativos, la Conciliación Penal se encuentra reservada a la participación de profesionales servidores públicos judiciales y a Fiscales del Ministerio Público especializados como terceros imparciales Conciliadores, sin permitir incluir en esta actividad, a oficiales policiales ni a Conciliadores extrajudiciales públicos o privados, limitante que sólo se justifica por la exclusiva competencia atribuida a las autoridades judiciales de calificar el hecho denunciado como delictivo o no, exclusivi-

dad sustentada en mérito a la definición del *ius puniendi*.

En este escenario, el surgimiento de la Conciliación Ciudadana y Comunitaria es quizá la especialización que con mayor claridad se adecua y responde a las características con las que la institución policial brinda los servicios públicos policiales especializados y tecnificados que le permitirían administrar procesos de Conciliación y administrar procesos en los que se concentran situaciones de conflictos clasificados entre las materias civil, comercial, laboral, familiar, labor conciliatoria policial que, desde el procedimiento enmarcado en alcanzar justicia social, se lograría resolver conflictos comunitarios, llegando a ser considerado dicho procedimiento conciliatorio, como un recurso social que permite a los miembros de la comunidad resolver sus conflictos por sí mismos, promoviendo así la participación del mediador o conciliador comunitario.

La Conciliación o Mediación Comunitaria se encuentra en la clasificación de la Mediación en lo social, por ser más directa e inclusiva que las demás especialidades, ya que está enfocada en brindar respuesta a conflictos potencialmente alteradores de la paz social. La Mediación o Conciliación comunitaria, se dirige a los conflictos que se producen por el hecho de compartir de manera diversa el espacio, los servicios, las relaciones, las responsabilidades, fomentando la participación cívica como modo de incrementar el bien estar social y del bien estar individual y fortaleciendo el desarrollo de la comunidad (Sauceda Villeda, B & Gorjón G, G J, 2018, p. 32 - 33, mencionando a Gorjón G. F, 2013;

Gómez Olivera, 2005; Puentes, 2007; Corbo Zabatel, 2002) Esta especialidad de la Conciliación reflejar con mayor claridad la hermenéutica con la cual la institución policial se aproxima a la conflictividad ciudadana, evitando que la misma llegue a ser administrada por autoridades judiciales que encasillen a una relación social cotidiana en un sistema normativo con el cual, muchas veces, no logran responder a las necesidades e intereses expresamente manifestados por las personas relacionadas por el conflicto.

La Conciliación Ciudadana y Comunitaria es eminentemente un servicio de acceso directo a la justicia extrajudicial, pudiendo ser administrada de manera pública y privada, motivando a que la tipología de la conflictividad tratada se base en el Principio de Disponibilidad y sea considerada desde el interés social y comunitario, sin descuidar los intereses individuales que caracterizan a los conflictos, apuntalando de esta manera a la protección de derechos, individuales y comunitarios, a la satisfacción de necesidades particulares y compartidas. En suma, un conjunto de actividades que desde la institución policial es realizada en función al establecimiento, mantenimiento y restablecimiento del orden público y la continuidad de la seguridad ciudadana. El servicio policial especializado y tecnificado en la prevención del conflicto se relaciona de manera directa con la promoción del servicio de la Conciliación Ciudadana y Comunitaria, la misma que podrá ser administrada con la finalidad de generar intervención policial en el momento en el que se manifiesta el conflicto, quizá en la fase de la escalada del conflicto e induciendo a la automática desescalada, evitando

así que esta relación social compleja se dirija hacia alguna forma de manifestación de violencia (Galtung, J, 2003, p. 121)

La transformación de los conflictos con la participación del servidor público policial formado como tercero imparcial Conciliador, promovería en similar sentido, la aplicación de procesos restaurativos que, como consecuencia de la voluntariedad manifestada por los adolescentes con responsabilidad penal y sus respectivos familiares, sean implementados, impulsando así el sometimiento voluntario a los programas restaurativos y socioeducativos producto de la intervención mediadora – conciliatoria con la que se logren arribar a compromisos mutuamente satisfactorios, enfocados en lograr la restauración del daño material y moral a favor de la víctima y la resocialización del victimario.

“En suma, la mediación comunitaria es el procedimiento voluntario mediante el cual un tercero ofrece un espacio de diálogo, en el que utilizando técnicas y habilidades en la resolución de conflictos benefician a la comunidad, fomentando la solidaridad, reciprocidad, responsabilidad y el sentido de pertenencia de los miembros de la comunidad, bajo las reglas que determinan la moral y el orden público, con la finalidad de alcanzar la justicia social” (Sauceda Villeda, B & Gorjón Gómez, G, 2018a, p. 36)

Es esta definición la que permite considerar las características sustanciales de la institución policial, la misma que se encuentra en constante proceso de autopoiesis, que la

identificación de los elementos compositivos de la Conciliación Ciudadana y Comunitaria, logran condecir y complementarse entre sí, denotando con claridad *del cenit*, su concordancia institucional.

3. ¿UNA VISIÓN METODOLÓGICA?: POLICÍA CONCILIADOR O MEDIADOR. POSIBLE OXIMORÓN QUE SE COMPLEMENTA Y CONSTITUYE EN BASE A LOS MODELOS DE LA POLICÍA COMUNITARIA

Según la teoría de la autopoiesis planteada por los científicos Humberto Maturana y Francisco Varela, todo órgano vivo tiene la capacidad de producirse así mismo, generando sus propios componentes y mantener su identidad a través de procesos internos. Implica una red de procesos que se retroalimentan, produciendo sus propios componentes para que el sistema continúe produciéndose así mismo, por lo que están definidos por sus propias operaciones y procesos internos, entonces su existencia se define en función de la relación que mantienen consigo mismo “autoreferencialidad”, –aunque este proceso coadyuva en la delimitación de su propio sistema, como identidad separada de su entorno, sin dejar de interactuar con éste. En sociología y en psicología, por ejemplo, se aplica el concepto autopoietico para explicar la autoregulación y la emergencia de sistemas complejos (Maturana, H, & Varela, F, 1994, p. 79 – 82) El proceso descrito por los biólogos previamente mencionados, coadyuva con la explicación que permite comprender y promover el proceso interno que desde la institución policial se manifiesta, manteniendo su identidad y el necesario

accionar con su entorno del cual forma parte y, en el caso institucional, brindar servicios públicos policiales especializados y tecnificados, en todos los casos, relacionados con la seguridad ciudadana y el orden público, como esencia institucional.

Así como las células de la piel de los seres humanos se regeneran cada 28 días, las células óseas cada 10 años y las neuronas aparentemente no logran regenerarse (Chopra, D, & Chanzy, R, 2013, p. 125) las organizaciones sociales que evolucionan conjunta y sistemáticamente con los procesos de desarrollo intrasociales, regeneran las células constitutivas en períodos que, quizá no son programados con similar exactitud temporal, pero indiscutiblemente demandan reprogramaciones que surjan desde influencias internas e influjos externos, permitiéndoles incorporar elementos que no forman parte de la original esencia institucional y que podrían ser considerados desde diferentes perspectivas calificándolos como *necesarios*, logrando así influenciar en la complementariedad que requieren aquellas células que se regeneran y se complejizan evolutivamente. Las células hacen a las estructuras y cada uno de sus componentes esenciales logran concretizar, por ejemplo, estructuras violentas o estructuras pacíficas (Galtung, J, 1998, p. 27 - 39) motivando de esta manera en la identificación de la cultura violenta o la cultura pacífica que paulatinamente debe caracterizar a las personas y las organizaciones responsables de brindar servicios públicos especializados y tecnificados con los que se construye y deconstruye el orden público y la seguridad ciudadana.

Una estructura social compuesta por personas que practican métodos adecuados de tratamiento de conflictos promoviendo la obtención de resultados pacificadores, logrará ser considerada como una estructura de cultura de paz y reflejar resultados constructivos en el camino de la paz. Y en los casos en los que demande una participación complementaria, la adaptabilidad de estructuras de pacificación debería permitir la connatural incorporación de herramientas tecnificadas con las que promover la reconstrucción de la trama social afectada por la manifestación de comportamientos de violencia; incidiendo en la reconciliación de intereses a través del reconocimientos de similares derechos, logrando de esta manera la satisfacción de mutuas necesidades; abordando por esta vía la resolución transformativa de la relación conflictual y de violencia, desde los aspectos negativos que produce la misma, hacia criterios positivos con los que se planteen relacionamientos trascendentes y evolutivos (Galtung, J, 1998, p. 102 - 109).

Frente a esta disposición de las combinaciones autopoiéticas, la lectura y el diálogo que sostienen los elementos fundamentales de las células esenciales - carbono, oxígeno, hidrógeno, nitrógeno, fósforo y azufre - denominados bioelementos, son los que componen las biomoléculas con las que se produce y reproduce el sistema celular de los seres humanos (Chopra, D & Tanzy, R, 2013a, p. 127), demandando similar lectura y diálogo entre elementos esenciales de las estructuras sociales, en este caso, de las instituciones policiales en las que cada uno de los servidores públicos que tecnifican y especializan su profesionalidad, logren di-

rigirla a brindar los servicios relacionados con el orden público y la seguridad ciudadana, los mismos que, en escasas oportunidades, se relacionan con la administración de procesos de Conciliación y fomentar que el proceso de autopoiesis de dicha institución, logre ser desarrollada, intencional y de manera controlada, con la finalidad de obtener estructuras pacíficas que expresen cultura institucional pacífica. En este contexto, ¿es posible identificar los bioelementos que componen a este tipo de instituciones y promover la adaptación y adopción de procesos de autopoiesis estructural y cultural con tendencias pacificadoras?

De la revisión de la propuesta doctrinal de algunos autores que especializan su aporte doctrinario en los Métodos Adecuados y Alternativos de Tratamiento de Conflictos, es posible deducir que los bioelementos con los que propone la formación de terceros imparciales Conciliadores y Mediadores, se enfocarían en las siguientes sugerencias que pueden ser características propias de determinadas personas que forman parte de cierto tipo de procesos de socialización y, en otros casos, que son adquiridos a través de estudios de formación que proponen ser desarrollados por quienes manifiestan interés en ser parte de estos equipos de conciliadores.

Entonces, desde el punto de vista de la figura del *Gerente Mediador*, que analiza el autor Andrew Floyer Acland, se afirma que este tercero imparcial atenúa el nivel de tensión y agresividad, para lo cual escucha con atención e interés, permitiendo así que entre las personas en conflicto, las demandas se

definan y aclaren analizando hechos, emociones, prejuicios, percepciones, suposiciones, opiniones; entonces, el Conciliador o Mediador debe pensar creativamente y de esta manera trabajar con la finalidad de generar confianza como mecanismo de apertura para la propuesta de ideas con las que logren obtener compromisos mutuamente satisfactorios (Acland, A F, 1993, p. 61 - 68). Esta es quizá una opinión que identifica a los Conciliadores que forman parte de estructuras organizacionales empresariales, similares a las que conforman las instituciones policiales.

En una segunda opinión y teniendo en cuenta la relación cuasi connatural que se mantiene entre el mediador policial con la Materia Penal, específicamente especializado en el tratamiento de conflictos penales, Elías Neuman manifiesta que este mediador debe ser una persona con *gran calibre humano*, apto para organizar la ingeniería social del conflicto y su relación con las partes. Contar con la capacidad de acercar el sentido de justicia con el clamor por el olvido, y la relación entre la víctima y el victimario. El mediador, según este autor argentino, debe erigirse en un facilitador constructivo del diálogo y la comunicación entre las partes, con habilidades que le permita presentar a los involucrados, opciones conducentes a la solución del conflicto, con miras a la conciliación resarcitoria (Neuman, E, 2005, p. 145 - 150).

Complementando con esta idea, la profesora argentina Teresa M. Del val manifiesta que el mediador en Materia Penal debe contar con las habilidades creativas y ne-

gociadoras, generando la necesaria empatía para con los intereses y necesidades de ambas partes, desarrollando tareas de escucha activa, lectura corporal, parafraseo, planteamiento de preguntas, asistencias instantáneas, desarrollo efectivo de sesiones privadas y conjuntas, teniendo en cuenta, según esta autora, que en Materia Penal, las diferentes legislaciones, regulan la participación de mediadores servidores públicos, estableciendo de esta manera las condiciones específicas y especializadas que viabilicen esta labor (Del Val, M T, 2009, p. 72 - 82).

De manera más general, las autoras argentinas, Álvarez y Highton, previamente mencionadas, coinciden con que el mediador debe ser un profesional, persona natural, que cuenta con las habilidades sociales que le permitan abordar situaciones de conflicto con imparcialidad - neutralidad, logrando abstenerse de proyectar su propio juicio; reflejar flexibilidad en cuanto a las características del proceso conciliatorio y otros aspectos con los que logre viabilizar el análisis del conflicto; paciente; empático; inteligente; sensible; que demuestre en todo momento que es un oyente activo; imaginativo y hábil en recursos; enérgico y persuasivo; con habilidades para tomar distancia a los posibles ataques que provengan desde las partes; objetivo; digno; perseverante y con un calificado *sentido del humor* (Highton, E & Álvarez, G, 1995a, p. 215 - 221) Estas condiciones que ambas mediadoras argentinas afirman que se generan a través de un continuado proceso de formación de mediadores, complementa la necesidad del constante proceso de entrenamiento y formación,

consolidando a profesionales con habilidades para descubrir los verdaderos temas involucrados en el conflicto, coadyuvantes a favor de las partes en la comprensión de aquello que realmente necesitan, considerando realísticamente las opciones con las que cuentan para tratar adecuadamente la situación conflictual que les aqueja.

En este mismo sentido del análisis, el autor Roberto Junco Vargas, sugiere el perfil del *buen conciliador*, afirmando que esta persona natural debe ser positivo y contar con un cúmulo de herramientas que le permitan ser aplicadas para lograr el fin propuesto, como es el de brindar acceso directo a la justicia a favor de quienes se encuentran relacionadas por una determinada situación conflictual, logrando ser calificado como un *experto* en el ejemplo de la escucha activa; la capacidad investigativa; paciente; brindar confianza; imparcial; transparente; implementador del ambiente conciliatorio; creativo; conocer el tema central o nudo del conflicto; comunicador adecuado y eficaz; manejo de la argumentación en los casos necesarios (Junco Vargas, R, 2007a, p. 23 - 31)

De las diferencias y coincidencias que se evidencian con relación a las opiniones doctrinales previamente mencionadas, Josep Aguiló Reglá, incluye una actividad a favor de la participación del tercero imparcial conciliador o mediador enmarcada en contribuir, a manera de la participación coadyuvante en el análisis de posibles respuestas al conflicto, labor que muchas veces demandan las partes en situación de conflicto. Este autor afirma que, además de cumplir con

todas las actividades – habilidades y características – previamente señaladas, el tercero imparcial conciliador debe contribuir a racionalizar las discusiones producto de las discrepancias valorativas y ayudar en la comprensión de la dialéctica con la que generalmente ambas partes comprenden y plantean el conflicto, proponiendo discusiones valorativas, enfocadas en el análisis de todos los elementos componentes del conflicto, concluyendo que es de esta manera, que la práctica de la mediación se torna en un arte en el que se verifique la aplicación del debate negocial mediado, aclarando, en base a esta herramienta, la naturaleza del conflicto, tanto desde el punto de vista general, así como desde la particularización que desde la perspectiva de cada parte le es atribuido (Aguiló, J. 2015a, p. 122 – 130)

En todos los casos, los autores estudiados, puntualizan sobre la necesidad de establecer condiciones éticas apropiadas con las que el desenvolvimiento de los terceros imparciales conciliadores logre ser regulada, haciendo especial referencia a todo lo que se refiere a la *autodeterminación de las partes*, limitando al tercero a reconocer el ejercicio de la misma en función al ordenamiento jurídico del cual dependen y las limitantes y excluyentes de situaciones de conflictos que señala el Derecho de Disponibilidad.

Así mismo, las conductas éticas de *Imparcialidad* (Picker, B, 2001, p. 117) que señala el comportamiento de neutralidad, que las partes exigen y esperan de parte del tercero imparcial Conciliador, obliga a este último participar, manifestando en cada actuación, la claridad referida a esta condición; así, en situaciones en las que podrían surgir dudas

objetivas sobre posibles conflictos de intereses, debe someterse a la evaluación de las partes y habilitar las posibilidades de excusa y recusación previstas en las normas específicas; en cuanto a las referencias de *formación y de comprensión del conflicto*, la competencia con la que el tercero imparcial participa, debe estar claramente demostrada y evidenciada, tanto en los niveles de especialización como mediador, así como en la profesionalidad con la que podrá asistir a las partes en el análisis de los conflictos; el cumplimiento del *Principio de confidencialidad*, se torna en un elemento de estructuración del proceso de Conciliación, el mismo que debe ser verificado para su cumplimiento específicamente por el tercero imparcial, aun cuando la norma afirme que se trata de una obligación compartida con las partes en conflicto; los niveles de *calidad del proceso* son alcanzados en base a las labores que desarrolle el Conciliador y, en los casos en los que se realizan proceso administrados, esta obligación es compartida conjuntamente la institución administradora; En similar sentido, la *publicidad* con la que se promueve el sistema de Conciliación, forma parte de las atribuciones y obligaciones institucionales, así como individuales del tercero imparcial, que debe ser veraz enmarcada en el sistema normativo, manifestando aquellas ventajas y posibles desventajas que caracterizan a este método adecuado de tratamiento de conflictos; el planteamiento de los *honorarios* se torna en aquel comportamiento ético que podrá ser señalado de manera individual por el conciliador o en base a las políticas administrativas de la institución conciliadora.

Estas reglas mínimas de comportamiento ético forman parte de las propuestas sugeridas por la American Arbitration Association - AAA, la American Bar Association - ABA y la Society of Professionals in Dispute Resolution - SPIRD sugiriendo regular el comportamiento ético de los terceros imparciales a nivel general, específicamente de aquellos formados como conciliadores y mediadores que brindan servicios de administración judicial y extrajudicial del ámbito público (Parker, B, 2001a, p. 117 - 125)

Toda la información parafraseada de la propuesta doctrinal y académica revisada, indican las características, derechos y obligaciones, competencias y limitantes con las que el profesional tercero imparcial conciliador, progresiva y sistemáticamente, logre adoptar habilidades y adapte comportamientos con los cuales fortalecer su utilidad participativa a tiempo de brindar el servicio de acceso directo a la justicia, como se califica al método adecuado de la Conciliación. Su participación unicelular debería promover la constitución de organismos biomoleculares que deconstruyan las estructuras violentas para ser reemplazadas por estructuras instrumentalizadas desde la pacificidad de las relaciones sociales para las cuales son destinadas y de esta manera, sistemática y progresivamente, fundamentar la transformación de las manifestaciones de violencia cultural hacia expresiones que denoten cultura de pacificación. Sólo así la violencia directa que la sociedad políticamente organizada rechaza, lograría obtener respuestas efectivas a través de las cuales se logren comprender los motivos por los que se manifiestan los conflictos y evitar que, estas situaciones connaturales y evitables, escalen

hacia alguna forma de exteriorización de la violencia. La delincuencia sólo podrá ser prevenida y evitada con la implementación de estructuras sociales no violentas y tendientes hacia la culturalización de la paz.

Entonces, es posible hipotetizar que las instituciones policiales, además de los diferentes servicios públicos especializados y tecnificados que actualmente brinda con la finalidad de establecer el orden público y fortalecer la seguridad ciudadana, podría complementar dichas tareas con los servicios de Conciliación Ciudadana y Comunitaria, labor que permitiría convocar a la población al análisis de los conflictos a través del diálogo y del debate negocial, promoviendo la concretización de acuerdos mutuamente satisfactorios. Si la respuesta a esta hipótesis sería afirmativa, el elemento indispensable con el cual se daría inicio a la autopoiesis institucional, se concentra en el oficial policial formado como tercero imparcial Conciliador, debiendo reunir para este objetivo, todas las características y habilidades previamente enumeradas. ¿Esta sería una formación y capacitación diferente a la que habitualmente desarrollan los servidores públicos policiales en su proceso de profesionalización? Quizá en cuanto a los niveles de institucionalización que requiere la formación de conciliadores, la respuesta sería afirmativa, sin embargo, es necesario considerar que los servicios públicos policiales que brindan los oficiales policiales, son parte de procesos de formación coincidentes con las sugerencias doctrinales previamente explicadas como habilidades y características de los terceros imparciales conciliadores, deductivamente concluyendo que de los procesos de formación con los que el detective

investiga los hechos delincuenciales y participa en situaciones de crisis, cuenta con los conocimientos idóneos y oportunos que le permiten recrear escenarios negociales y, en los casos en los que la norma así lo prevé, generar espacios de conciliación, en ambos casos, a través de la implementación de similares habilidades.

Al parecer, la distancia entre ambos procesos de formación – conciliadores y policías – es sutil, evidenciando las coincidencias con las cuales es viable institucionalizar la participación de policías conciliadores. Esta célula biomolecular promovería la institucionalidad de estructuras de pacificación a través del tratamiento de conflictos por vías pacíficas, empleando para este fin, procesos especializados de Conciliación Ciudadana y Comunitaria, planteando así las condiciones con las que el orden público logre ser protegido desde la prevención y restablecido sin la necesidad de hacer uso de la fuerza. Logrando, en similar dimensión, la efectividad de la seguridad ciudadana en base al arribo de acuerdos que pongan fin a las controversias en base a criterios mutuamente satisfactorios. El tratamiento de conflictos que aquejan a la población obtendría el servicio de tratamiento adecuado por vías pacíficas con la participación de terceros imparciales conciliadores servidores públicos policiales, responsables de la administración de la Policía Comunitaria. Entonces, la fórmula socio matemática podría traducirse de la siguiente

manera:

4. A MANERA DE HIPOTÉTICOS RESULTADOS OBTENIDOS: CONCLUSIONES COMO SUGERENCIAS

La complejidad que demanda plantear conclusiones que surgen de procesos de observación simple referidas a instituciones de carácter universal, como son la Policía y la Conciliación como método de tratamiento de conflictos, limita la posibilidad de objetivar las posibles deducciones o inducciones que logran ser obtenidas, más si se confirma que los servicios de Conciliación Policial actualmente son parte de las estructuras de algunas instituciones policiales y no así de todas, restando en algunos casos su implementación y en otras su actualización. Es por esta razón, que a manera de posibles conclusiones que se plasman a continuación, se plantea abordar sugerencias con las cuales promover el proceso de autopoiesis dirigida por y hacia la institución policial, en el marco de la deconstrucción de algunas estructuras tradicionales y la necesaria complementación con aquellos organismos que, desde la población políticamente organizada, son actualmente administrados, llegando a formar parte de la manera en la que se brinda el servicio de acceso directo justicia de manera oportuna.

La tendencia re organizativa con la que las instituciones policiales se proyectan, tienden a constituir policías proactivas en sus-

D (detective) + N (negociador) + CE (comunicador efectivo) + E (empático) + A (afable)

PC (policía Conciliador) =

Vc (Violencia Cultural) x Ve (violencia Estructural) x Vd (Violencia Directa)

titución paulatina, pero no definitiva, de las tradicionales características que definen a las policías reactivas, dirigiendo sus principales servicios a la constitución de la Policía integral, facultada para atender todas las necesidades de la convivencia en la comunidad, de acuerdo a su cultura y características propias (Del Val, T, 2015, p. 1) y establecer así, alguno de los modelos de Policía Comunitaria, los mismos que coincidentemente se caracterizan por promover la participación de la comunidad, la comunicación, colaboración, formación continua de servidores públicos policiales y de ciudadanos y de resolución de conflictos por vías pacíficas (Programa para la convivencia ciudadana & Instituto para la Seguridad y Democracia - INSYDE, 2020, p. 18 - 20) modelos que generalmente se caracterizan por brindar servicios tecnificados enfocados en la prevención de los delitos, el sostenimiento del orden público y su reconstitución social en base a mecanismos pacíficos y la consolidación de la seguridad ciudadana a través de la participación de la población beneficiaria.

Esta propuesta conclusiva no desconoce ni pretende desmerecer las labores policiales que demandan el ejercicio del denominado *sistema de uso progresivo de la fuerza* con el cual se logra responder eficazmente a los insospechados niveles de violencia que muchas veces son empleados por la delincuencia, sobre todo en situaciones en las que *retumba y ruge el trueno trepida en la montaña*, la voz de mando del detective debe asegurar la permanencia y la imposición de la ley, aún con el riesgo que demanda su propia existencia, luchando contra el cri-

men y de esta manera, brindando seguridad ciudadana a favor de la población que se desarrolla transitando el camino de la paz. *¡¡Avante detective, porque tu lucha es verdadera... porque te llevo en mi sangre...!!*

La institucionalización de la Conciliación Policial, como un servicio público especializado y tecnificado, complementa las características de la Policía Comunitaria desde el enfoque preventivo y participativo a través del cual la institución policial aproxima sus principales órganos constitutivos a los que caracterizan a las diferentes poblaciones a favor de las cuales despliega estas principales funciones. Específicamente en cuanto a la participación del oficial conciliador, detective por convicción, el mismo que lograría una especialización tecnificada que le permita comprender el conflicto, en los niveles micro y meso, que afecta a los intereses y necesidades de la comunidad, logrando así abordarlo desde el enfoque individual y comunitario.

TRABAJOS CITADOS

- Acland, Andrew Floyer "Mediación para resolver conflictos en las organizaciones". Ed. PAIDOS. Barcelona - España. 1993
- Aguiló R, Josep "El arte de la mediación. Argumentación, negociación y mediación". Ed. Trotta. Madrid - España. 2015
- Ahomed Chávez, A, "Nuevos enfoques de la Conciliación y del Arbitraje". Pacífico Editores. Lima - Perú. 2016
- Aldea Moscoso, R. Alejandro "De la Autocomposición. Una contribución al estudio de la solución de conflictos jurídicos". Ed. Jurídica de Chile. Santiago de Chile. 1989
- Bianchi, R "Mediación prejudicial y conciliación". Ed. Zavalía. Bs. As. Argentina. 1996

- Chopra, D & Tanzi, R, "Supercerebro". Ed. Paidós. Barcelona - España. 2013
- Comité Internacional de la Cruz Roja, chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.cor-teidh.or.cr/tablas/27482.pdf) Ginebra - Suiza. 2008
- DECARTES, René "El discurso del método". (chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://posgrado.unam.mx/musica/lecturas/LecturaIntroduccionInvestigacionMusical/epistemologia/Descartes-Discurso-Del-Metodo.pdf) 2010
- Del Val, T, "Mediación en Materia Penal. ¿La Mediación previene el delito?. Ed. Universidad. Bs. As. Argentina. 2009
- Del Val, T, "Medida de policía criminal, Policía Integral y Mediación efectuada por policías mediadores". 2015, p. 1 (<https://es.scribd.com/document/463554641/Mediacion-policial>)
- Fisher, R, Ury, W & Patton, B. "Sí de acuerdo... cómo negociar sin ceder". Ed. Norma. Bs. As. Argentina. 1989
- Galtung, J, "Paz por medios pacíficos. Paz y conflictos. Desarrollo y civilización". Ed. Montiel & Soriano. Editores SA de CV. 2003
- Galtung, J, "Tras la violencia: 3R reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia". Red Gernika, chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.gernikagoratur.org/wp-content/uploads/2020/05/RG06completo.pdf,1998
- Galtung, J, "Violencia cultural". 1998. Red Gernika, <https://www.gernikagoratur.org/portfolio-item/violencia-cultural-galtung/>. 2003
- Gil E. J, "La Conciliación extrajudicial y la Amigable Composición". Ed. Temis. Bogotá - Colombia. 2003
- Gorjón G, F J & Martiñón, C, G, & Sánchez G, A, & Zaragoza H, J (coordinadores) "Mediación penal y Justicia Restaurativa" Ed. Tirant lo blanch. México DF, 2014
- Gorjón G, F. & Steele Garza, J. "Métodos Alternativos de Solución de Conflictos". Ed. Oxford. México DF. 2008
- Highton, E & Alvarez, G, "Mediación para resolver conflictos". Ed. Ad - Hoc. Bs. As. Argentina. 1995
- Junco Vargas, J. R "La Conciliación. Aspectos sustanciales y procesales y en el sistema acusatorio", Ed. Temis. Bogotá - Colombia. 2007
- Ley Modelo de Conciliación Comercial propuesta en 2002 por la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional - CNUDMI (chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/es/03-90956_ebook.pdf)
- Maturana, H, & Varela, F, "De máquinas y seres vivos. Autopoiesis. La organización de lo vivo". Ed Universitaria. Santiago de Chile - Chile. 1994
- Neuman, E, "Mediación Penal". Ed. Universidad. Bs. As. Argentina. 2005
- OSSE, Anakke "Entender la labor policial". Ed. Amnistía Internacional. Madrid - España. 2006
- Picker, B, "Guía práctica para la Mediación, Manual para la resolución de conflictos comerciales". Ed. Paidós. Bs. As. Argentina. 2001
- Portal de indeed, orientaciones profesionales. www.indeed.com. 2025
- Programa para la convivencia ciudadana & Instituto para la Seguridad y Democracia - INSYDE, "Policía Comunitaria. Conceptos, Métodos y Escenarios de aplicación". 2020 (<https://insyde.org.mx/>)
- Real Academia de la lengua Española (Diccionario de la lengua española 23.a ed., (versión 23.8, en línea)
- SALAME, G - A, Iván "La prueba. Aplicación Civil y Arbitral de la sana crítica en Bolivia" Ed. 3600. La Paz - Bolivia. 2023. Mencionando a Andrea Meroi, 2021, p. 206
- Sauceda Villeda, B & Gorjón G, G, "Mediación Comunitaria, Una tipología de conflictos por convivencia vecinal". Ed. Tirant lo Blanch. México DF. 2018
- SOLIDAR SUIZA - BOLIVIA, "Guía de habilidades blandas, Cuadernos de conceptos". Ed. Equipo de comunicación Suiza. 2023
- Voss, Chris, "Rompe la barrera de no. 9 principios para negociar como si te fuera la vida en ello". Ed. Penguin Random House Grupo Editorial. Barcelona - España. 2020

–
Hans Boris Olmos Revilla

Abogado, Magister en Arbitraje comercial internacional y en Educación superior; formado como trabajador de paz (peacemaker) en el Método TRANSCEND; miembro de la lista de Árbitros de la Comisión Interamericana de Arbitraje Comercial - CIAC; miembro de la lista de Árbitros y Conciliadores del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bolivia; Docente universitario de los niveles de pre y post grado desde 2005 a la fecha actividad impartida en universidades nacionales y extranjeras; “Emblema de Oro” otorgado por la Escuela Superior de Policías - ESP de la Universidad Policial - UNIPOL del Estado Plurinacional de Bolivia.