



La mediación policial como instrumento para la convivencia pacífica: un estudio de derecho comparado entre España, Colombia, Argentina y México

Police mediation as an instrument for peaceful coexistence: a comparative law study of Spain, Colombia, Argentina, and Mexico

José Raúl Reyes-Santiago^{1a}, Gabriel de Jesús Gorjón-Gómez^{2b}*

Resumen

El presente artículo examina la mediación policial como instrumento para garantizar el derecho a la convivencia pacífica en España, Colombia, Argentina y México. El problema identificado radica en que, salvo en el caso colombiano, los marcos normativos de los países analizados no se inspiran de manera explícita en la construcción de la paz, base indispensable para reconocer la convivencia pacífica como un derecho humano. El objetivo general consistió en analizar, desde un enfoque de derecho comparado, los fundamentos jurídicos y las prácticas institucionales de la mediación policial en los cuatro países, con el fin de valorar su papel en la consolidación de la convivencia pacífica. La metodología aplicada fue cualitativa, sustentada en la revisión documental, normativa y doctrinal, así como en el análisis comparado, lo que permitió identificar avances, vacíos y tendencias en la implementación de la mediación policial.

Los resultados muestran que Colombia constituye el referente más sólido, al reconocer en la Constitución de 1991 y en la Ley 1801 de 2016 la mediación policial como función esencial vinculada a la justicia restaurativa y a la cultura de paz. En contraste, España, Argentina y México presentan desarrollos fragmentados, con avances en la práctica, pero sin una articulación normativa clara.

Palabras clave: Mediación, seguridad, proximidad, convivencia

Abstract

This article examines police mediation as a tool for guaranteeing the right to peaceful coexistence in Spain, Colombia, Argentina, and Mexico. The identified problem lies in the fact that—with the exception of Colombia—the regulatory frameworks of the countries analyzed are not explicitly grounded in peacebuilding, which is an essential basis for recognizing peaceful coexistence as a human right. The general objective was to analyze, using a comparative law approach, the legal foundations and institutional practices of police mediation in these four countries in order to assess its role in consolidating peaceful coexistence.

A qualitative methodology was employed, based on a review of documents, regulations, and legal doctrine, as well as comparative analysis; this approach made it possible to identify progress, gaps, and trends in the implementation of police mediation.

The results show that Colombia serves as the strongest model, as its 1991 Constitution and Law 1801 of 2016 recognize police mediation as an essential function linked to restorative justice and a culture of peace. In contrast, Spain, Argentina, and Mexico exhibit fragmented development, showing practical progress but lacking clear regulatory integration.

Keywords: Mediation, security, proximity, coexistence

*Correspondencia: jraul.reyes@edu.uag.mx

Fecha de recepción: 1 de septiembre del 2025 / Fecha de aceptación: 30 de junio del 2026 / Fecha de publicación: 16 de julio del 2026

Universidad Autónoma de Guadalajara¹, <https://orcid.org/0000-0003-4284-5143>^a; Universidad Autónoma de Nuevo León², <https://orcid.org/0000-0003-2304-7672>^b

Introducción

En las últimas décadas, el concepto y los modelos de la función policial en las sociedades democráticas han evolucionado de manera significativa. Se ha superado la concepción de una institución típicamente coercitiva, orientada a garantizar el orden público y la aplicación de la ley, para transitar hacia una función de servicio a la comunidad. Este cambio ha favorecido el desarrollo de modelos orientados a la proximidad, la resolución pacífica de conflictos y la construcción de entornos seguros basados en la convivencia. Dicha evolución se inscribe en el paradigma de la seguridad ciudadana, una dimensión de la seguridad humana que se concibe como “la condición personal, objetiva y subjetiva, de encontrarse libre de violencia o amenaza de violencia o despojo intencional por parte de otros” (PNUD, 2020, p. 25).

Es una tendencia que, en países europeos como España, Francia, Alemania, Inglaterra y Países Bajos, según explica Cobler et al. (2015), permitió la consolidación del modelo de Policía Comunitaria, cuya base doctrinal es la proximidad, la asistencia y, sobre todo, la prevención. Mientras que, en Estados Unidos y Canadá dio paso al Modelo de Policía Orientada a Problemas (POP), una idea de Herman Goldstein, quien en 1971 propuso incorporar la mediación como una herramienta para mejorar la convivencia y enseñar a las personas a resolver sus problemas (Cobler et al., 2015, p. 125).

Ambos modelos, cuyas diferencias estriban en el enfoque que da cada uno a la comunidad, son la base de lo que hoy se conoce como mediación policial, que se ha ido consolidando como una herramienta viable para abordar, en una etapa temprana, conflictos comunitarios, vecinales y familiares, en los cuales el tercero imparcial resulta ser el agente de seguridad, revestido de autoridad sí, pero con reconocimiento social por sus capacidades y habilidades para gestionar la convivencia pacífica.

Su consolidación ha sido posible gracias al respaldo normativo, a las políticas públicas en materia de seguridad y al compromiso de profesionalización de los cuerpos policiales. Sin

embargo, su grado de institucionalización, su alcance operativo y su fundamento jurídico varía significativamente entre países, aun dentro de sistemas democráticos que comparten principios de respeto a los derechos humanos y aspiraciones comunes hacia la paz social.

Este artículo parte de una pregunta inicial: ¿La mediación policial tiene la misma construcción normativa como herramienta para garantizar la convivencia pacífica en España, Colombia, Argentina y México? Para desentrañar las respuestas, se plantearon como objetivos, en principio, y de manera general, analizar mediante un estudio de derecho comparado la construcción normativa y la práctica de la mediación policial como herramienta para el logro de la convivencia pacífica en España, Colombia, Argentina y México.

Para alcanzar este horizonte, nos proponemos identificar y comparar los fundamentos constitucionales, legales y reglamentarios que sustentan la mediación policial en los países analizados; y, en consecuencia, determinar las convergencias, divergencias y niveles de institucionalización de la mediación policial como mecanismo de promoción de la convivencia pacífica.

Estudiar la mediación policial como herramienta para la gestión de los conflictos vecinales y comunitarios, en aras de una convivencia pacífica, reviste gran importancia si se toma en cuenta la crisis de gobernanza existente en casi todos los países del continente americano, provocada por la falta de confianza y legitimidad de las instituciones del Estado, como son la policía y el sistema de justicia (Chinchilla, 2025).

Sumado a dos crisis convergentes más, una de ellas la que generó la pandemia del Covid-19, que elevó los factores de riesgo de violencia y criminalidad y la crisis del crimen organizado que, al diversificar sus actividades y mercados, amplió su poderío y logró el control de territorios mediante la infiltración de instituciones tanto nacionales como subnacionales (Chinchilla, 2025).

Estas crisis que tienen honda repercusión en la seguridad ciudadana y el logro de la convivencia

pacífica, como base para la construcción de sociedades democráticas, exigen respuestas menos reactivas y más planificadas, a partir de un análisis holístico de los fenómenos sociales, entre ellos, la pérdida de confianza hacia las instituciones policiales, que sigue cayendo y en Latinoamérica se sitúa en un 41 por ciento, no muy alejado del 43 por ciento que tienen las fuerzas armadas, consideradas junto con el poder judicial, los partidos políticos y la figura del presidente, instituciones básicas en una democracia (Corporación Latino-barómetro, 2024, p. 59).

Frente a la desconfianza creciente en las instituciones base de los regímenes democráticos, la violencia y la criminalidad aumentan exponencialmente, convirtiendo a países tradicionalmente pacíficos en violentos (Ecuador y Chile); con tasas de homicidios de 19.2 por cada 100 mil habitantes en promedio, que lo convierte en la región con la más alta letalidad a nivel mundial, si se compara la tasa de 5.8 que se promedia a nivel global (Chinchilla, 2025, p. 26).

Y aunque en gran medida este complejo panorama se deriva de la expansión del crimen organizado, los informes de organismos internacionales apuntan también a factores como la impunidad, la disfuncionalidad del sistema penitenciario y el temor al delito, cuyos indicadores revelan una compleja y profunda crisis que interpela casi siempre el rol de la policía y de los cuerpos de seguridad, como garantes de la función esencial del Estado moderno: la seguridad.

Planteamiento del problema

En los sistemas democráticos contemporáneos, garantizar la seguridad ciudadana va más allá del uso legítimo de la fuerza o de la implementación de políticas de control social. Supone también el fortalecimiento de mecanismos institucionales que fomenten la convivencia pacífica y la resolución no violenta de los conflictos.

La convivencia pacífica, definida como la capacidad de los miembros de una comunidad para coexistir de manera segura, digna y pacífica,

■ Tabla 1. Evolución de la solicitud ciudadana de información pública electoral en Tamaulipas (2015-2024)

Table 1. Indicators of violence, crime, and perception of insecurity in Latin America and the Caribbean

INDICADOR	LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE	IMPLICACIÓN PARA LA CONVIVENCIA PACÍFICA
Tasa regional de homicidios	19,2 homicidios por cada 100.000 habitantes, frente a un promedio mundial de 5,8	Evidencia niveles persistentes de violencia letal que afectan la cohesión social.
Homicidios vinculados al crimen organizado	50 % de los homicidios en las Américas están relacionados con el crimen organizado.	Muestra la complejidad de los fenómenos criminales y sus efectos en la seguridad ciudadana.
Preocupación por la delincuencia	67 % de los habitantes manifiestan temor de ser víctimas de delitos violentos.	Revela elevados niveles de inseguridad subjetiva y deterioro de la convivencia.
Percepción del aumento de la delincuencia	90 % considera que la delincuencia aumenta año tras año.	Refuerza la demanda social de estrategias eficaces de prevención y gestión de conflictos
Costo económico del crimen y la violencia	3,44 % del PIB regional.	Muestra el impacto económico y social de la inseguridad en el desarrollo.

Fuente: Elaboración propia con base en la obra de Chinchilla (2025)

implica el respeto mutuo entre las personas, el cuidado de los bienes y del medio ambiente en el que se desarrolla la actividad diaria (Policía Nacional de Colombia, 2022). Actualmente es un bien social comprometido por factores como las amenazas inherentes a la criminalidad y la delincuencia, la crisis de gobernanza que supone una incapacidad de las instituciones para garantizar el orden y la aplicación del Estado de derecho y la desconfianza institucional.

Bajo este escenario, la creciente complejidad de los conflictos que se producen en los espacios comunitarios ha puesto en evidencia las limitaciones de los modelos tradicionales de intervención basados exclusivamente en la coerción o la judicialización. La literatura especializada coincide en que el conflicto constituye una realidad inherente a la convivencia social y que su mera supresión no garantiza la restauración de las relaciones deterioradas ni la prevención de futuras controversias (Entelman, 2002; Redorta, 2004).

Por el contrario, cuando los conflictos son gestionados de manera temprana y adecuada, pueden convertirse en oportunidades para fortalecer la cohesión social y prevenir procesos de escalamiento hacia formas más graves de violencia.

Este cambio de paradigma ha favorecido la consolidación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC) como herramientas orientadas a promover soluciones consensuadas y participativas. En este contexto, la mediación ha adquirido especial relevancia al ofrecer espacios de diálogo que permiten a las personas involucradas construir acuerdos mutuamente aceptables; y, en paralelo, están la conciliación y la negociación, de amplio uso en distintos ámbitos, traspasando barreras generacionales y culturales.

Para el caso de México, la reforma constitucional en materia de seguridad y justicia de 2008 incorporó estas herramientas al terreno conflictivo penal, a manera de combatir la sobrecarga del sistema, apostar a la solución pacífica de las controversias y ofrecer a las personas vías más rápidas y sencillas de acceso a la justicia. Se trató de una reforma trascendental, pues permitió,

entre otras cosas, incorporar al debate jurídico conceptos como justicia alternativa, cultura de paz y convivencia pacífica.

El término justicia alternativa surgió con la inclusión de las llamadas salidas alternas al proceso penal, en forma de acuerdos de reparación del daño entre víctima y ofensor, que distinguieron al sistema penal acusatorio que sustituyó al modelo inquisitivo y que desde aquella reforma permiten la terminación anticipada de controversias consideradas de “bajo impacto para la sociedad” a efectos de despresurizar el trabajo de juzgados y ministerios públicos (World Justice Project, 2021, p. 9).

A partir de su reconocimiento como derecho humano en la Constitución, la justicia alternativa amplió sus alcances más allá de las denominadas salidas alternas complementarias al sistema penal, al ordenarse que todas las leyes previeran mecanismos alternativos de solución de controversias, lo que de la mano con la construcción de un marco jurídico robusto y el impulso de investigadores y académicos, permitieron que los MASC y en específico la mediación formen parte hoy día del aparato sistémico con que se tutela el acceso a la justicia en México.

Sin embargo, como señala World Justice Project (2021), pese a los múltiples beneficios de la justicia alternativa en materia penal se encuentra subutilizada, en virtud del bajo número de expedientes que se tramitan mediante esta vía y el potencial que se tiene, lo cual resulta preocupante si se toma en cuenta que fue en este ámbito donde institucionalizaron los MASC primero.

En este contexto, el presente estudio encuentra su justificación en que la mediación policial tiene su fundamento doctrinal en la justicia alternativa y se concibe como una modalidad especializada de gestión de conflictos comunitarios desarrollada por las instituciones encargadas de garantizar la seguridad y la convivencia ciudadana. En distintos países, la mediación policial se ha posicionado como una herramienta estratégica que transforma el rol tradicional de la policía en favor de un modelo de proximidad, orientado al servicio, la prevención, el fortalecimiento de la cohesión social y la seguridad ciudadana.

■ Tabla 2. Diferencias entre MASC en materia penal, mediación comunitaria y mediación policial
 Table 2. Differences between ADR Alternative Dispute Resolution in criminal matters, community mediation, and police mediation

ELEMENTO	MASC EN MATERIA PENAL	MEDIACIÓN COMUNITARIA	MEDIACIÓN POLICIAL
Naturaleza del conflicto	Delito susceptible de solución alterna.	Conflictos vecinales y comunitarios.	Conflictos vecinales y convivencia.
Finalidad	Reparación y desjudicialización.	Restablecimiento de relaciones sociales.	Prevención, convivencia y gestión temprana.
Facilitador	Especialista certificado en sistema de justicia penal.	Mediador comunitario.	Policía mediador capacitado y certificado.
Fundamento institucional	Sistema de justicia penal.	Programas comunitarios	Modelo de policía comunitaria
Resultado	Acuerdo reparatorio	Acuerdo voluntario	Acuerdo y prevención de escalamiento

Fuente: Elaboración propia con base en la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal (2014), Lederach (2009), Gorjón (2023), Gallardo (2015) y el Modelo Nacional de Policía y Justicia Cívica (SESNSP, 2019)

Como se puede apreciar en la tabla 2, existen diferencias teórico-conceptuales, entre los MASC en materia penal, la mediación comunitaria y la mediación policial, que permiten apreciar el enfoque y la finalidad de cada una, aunque, como se citará más adelante, las más relevantes son que quienes ejercen la función de facilitador son los policías y su finalidad es la prevención del delito y la gestión de la convivencia.

Sin embargo, pese a su importancia, la consolidación de la mediación policial no ha seguido un mismo derrotero en Latinoamérica y el Caribe, y su institucionalización depende en gran medida del sustento constitucional y legal que los Estados le asignan, así como de su integración en las políticas públicas de seguridad y formación policial. El presente trabajo parte del reconocimiento de una situación problemática central: la mediación policial no cuenta con una construcción normativa única, ni con el mismo grado de desarrollo doctrinal, legislativo e institucional en España, Colombia, Argentina y México, lo cual limita su aplicación efectiva como medio para garantizar el derecho a la convivencia pacífica.

Este desajuste se refleja, por ejemplo, en el hecho de que en Colombia la mediación policial es una función legalmente atribuida a la Policía

Nacional y se integra dentro de un modelo nacional de seguridad ciudadana basado en el principio de convivencia (Policía Nacional de Colombia, 2022, p. 18). En España, aunque no existe una ley nacional sobre mediación policial, las comunidades autónomas y los municipios han desarrollado regulaciones específicas, protocolos operativos y modelos de formación especializada que promueven la práctica de la mediación en el nivel local, en cumplimiento de La Ley Orgánica 2/1986 dictada el 13 de marzo.

Argentina, por su parte, carece de una regulación específica en la materia, pero ha sido pionera en el desarrollo de una cultura de mediación con apoyo institucional y normativo, particularmente desde la década de los noventa, como resultado del Decreto 1480/92. En contraste, en México, pese a los esfuerzos realizados para incluir la mediación policial en el Modelo Nacional de Policía y Justicia Cívica, no se ha legislado de manera clara ni uniforme su implementación como función obligatoria de los cuerpos de seguridad, lo que genera ambigüedades y vacíos normativos.

Desde el punto de vista conceptual, el derecho a la convivencia pacífica puede definirse como la facultad de toda persona para vivir en un entorno

donde prevalezcan la paz, el respeto mutuo, la tolerancia y la resolución no violenta de los conflictos. En palabras de Cueva et al. (2023) es un derecho humano en el que se concreta el principio de interdependencia de los derechos humanos, pues involucra libertades fundamentales como el de expresión, salud, educación, protección jurídica y la libertad misma, que el Estado debe cuidar y garantizar, pues de ello depende la vida pacífica en sociedad.

Si bien el derecho a la convivencia pacífica cuenta con una amplia base doctrinal y ha sido reconocido de forma implícita en diversos instrumentos normativos y políticas de seguridad ciudadana, no siempre ha sido desarrollado como un derecho humano autónomo, lo que debilita su exigibilidad jurídica y su incorporación como eje rector de las actuaciones policiales.

A su vez, la mediación policial es comprendida en este trabajo como una práctica institucional basada en técnicas de negociación, diálogo y facilitación, realizada por agentes policiales debidamente capacitados, que actúan como terceros imparciales para prevenir o resolver conflictos comunitarios y vecinales, cuyo asiento se encuentra en el paradigma de la justicia restaurativa, como lo señalan Gallardo y Hierro (2016). Esta modalidad de intervención requiere de voluntad política, formación profesional y un marco legal que legitime su práctica y garantice su efectividad.

De esta manera, el estudio jurídico comparado que aquí se propone permite evidenciar cómo y en qué medida la mediación policial ha sido reconocida normativamente como instrumento para el logro de la convivencia pacífica, así como identificar los elementos que obstaculizan o favorecen su institucionalización en los países analizados.

Metodología

Este estudio adopta un enfoque cualitativo, centrado en el análisis documental, normativo y doctrinal de la mediación policial en su relación con el derecho a la convivencia pacífica en cuatro países iberoamericanos: España, Colombia, Argentina y México. La investigación se inscribe en

el campo de los estudios jurídicos dogmáticos y de derecho comparado, cuyo objetivo es describir, interpretar y contrastar los marcos normativos vigentes, así como identificar las prácticas institucionales que permiten o dificultan la consolidación de la mediación policial como herramienta para la gestión de conflictos en contextos comunitarios.

El método aplicado es el del derecho comparado, entendido como el “cotejo científico de sistemas jurídicos para estudiar sus similitudes y diferencias”, en el que además se toman en cuenta las implicaciones sociales, según la conceptualización de Sacco (1982), citado por Ferrante (2016). El propósito es ofrecer una aportación al conocimiento doctrinal, señalando los “procesos de acercamiento y convergencia” entre estas legislaciones en apariencia lejanas, como lo explica Lambert (1905), citado por López-Medina (2015), al describir los productos de la ciencia jurídica o *Weltrech*.

La técnica principal de recolección de información ha sido el análisis documental, a partir de fuentes primarias (constituciones, leyes, códigos, reglamentos y protocolos) y fuentes secundarias (doctrina especializada, artículos científicos, informes técnicos y libros sobre mediación policial, policía de proximidad y justicia restaurativa), disponibles para su consulta abierta en Internet. Se emplearon cuadros comparativos como herramienta de síntesis visual y jurídica.

En cuanto a la delimitación del estudio, se han seleccionado cuatro países de la misma familia jurídica, con tradición democrática, estructura republicana y reconocimiento por la incorporación de prácticas de policía comunitaria: España, Colombia, Argentina y México. Estos países presentan diferentes grados de avance en la construcción normativa de la mediación policial, lo que permite una lectura comparativa robusta. La selección no responde a criterios estadísticos ni de muestreo, sino a la pertinencia teórico-jurídica del objeto de estudio.

Las unidades de análisis corresponden a los cuerpos normativos nacionales que regulan la

actuación policial en el ámbito de la seguridad ciudadana y la convivencia pacífica, así como los programas, modelos o directrices institucionales donde se integra la mediación como función policial.

Finalmente, este estudio no parte de una hipótesis, debido a que su propósito no es comprobar una relación causal entre variables, sino comprender y contrastar cómo se ha construido jurídicamente la mediación policial como herramienta para la convivencia pacífica en cada contexto nacional. Esta decisión metodológica se sustenta en la naturaleza exploratoria y sistemática del derecho comparado, tal como lo explica ampliamente López-Medina (2015).

Este trabajo se enmarca en la investigación jurídica, que indaga sobre los problemas actuales y la realidad del derecho con el fin de ampliar el conocimiento, esencialmente dentro del campo de las investigaciones de tipo jurídico, documental o teórica (García, 2015, p. 455).

Análisis e interpretación de los resultados

En 1979, Herman Goldstein propuso la idea de que el policía contara con capacidad para solucionar problemas en aquellos casos en que no estuviera de por medio el cumplimiento estricto de una ley o norma, a partir de un “criterio de intervención mínima” (Redorta, 2004, p. 32). En su momento, este planteamiento no se identificó con la mediación; sin embargo, para muchos representa un antecedente inequívoco de lo que posteriormente se conocería como mediación policial, al marcar el tránsito hacia una concepción de la función policial más proactiva, preventiva y cercana a la ciudadanía.

La mediación policial, en sentido estricto, constituye una apuesta que se inserta en el proceso de transformación de la institución policial para responder a los desafíos actuales de la seguridad ciudadana. Puede considerarse una derivación de la mediación penal, que a su vez hunde sus raíces en la justicia restaurativa, con la propuesta de que el policía se convierta en un activo de esta (Sáez, 2020, p. 74).

Como señala Gorjón et al. (2022), la mediación policial “significa el esfuerzo institucional para dar a la ciudadanía una mejor alternativa en la respuesta a sus problemas, donde intervendrá personal policial altamente capacitado para fortalecer el tejido social”. Representa también “una alternativa para que el ciudadano no tenga que acudir a las fiscalías y a los juzgados”, con lo cual el tradicional “guardián del orden” adquiere un sentido humano y social (p. 26).

Cobler y López (2017) explican que la mediación policial se fundamenta en los modelos de policía comunitaria, de proximidad y en la Policía Orientada a Problemas (POP), representando una herramienta que permite transitar de un esquema reactivo a uno preventivo, incentivando la participación ciudadana con la expectativa de mejorar la percepción social sobre la función policial. En la práctica, consiste en que agentes de policía, previamente formados y acreditados, utilicen esta herramienta en cualquier ámbito de su labor, propiciando el diálogo entre las partes en conflicto para que construyan sus propias soluciones y, al mismo tiempo, asegurándose del cumplimiento de los acuerdos.

Este modelo se sustenta en la confianza ciudadana hacia las instituciones policiales y en marcos normativos específicos que habilitan al agente para actuar dentro de la ley. Su carácter preventivo ha sido señalado en manuales prácticos, al destacar que permite abordar situaciones de incivismo que, de no ser atendidas, podrían escalar hacia conflictos más graves, contribuyendo así a la transformación social. En este sentido, la mediación policial no solo recoge los principios universales de la mediación —voluntariedad, imparcialidad y neutralidad—, sino que los articula con la misión de garantizar el orden y la convivencia pacífica.

Este vínculo entre mediación policial y convivencia pacífica remite directamente al marco de la cultura de paz impulsada por los instrumentos internacionales. La Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1999) establece qué debe entenderse por este concepto: “un

conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida” que encuentran su base en:

- a) El respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación;
- b) El respeto pleno de los principios de soberanía, integridad territorial e independencia política de los Estados y de no injerencia en los asuntos que son esencialmente jurisdicción interna de los Estados, de conformidad con la Carta de las Naciones Unidas y el derecho internacional;
- c) El respeto pleno y la promoción de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales;
- d) El compromiso con el arreglo pacífico de los conflictos (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1999, p. 3).

La Constitución de la UNESCO (1945) afirma que “puesto que las guerras nacen en la mente de los hombres, es en la mente de los hombres donde deben erigirse los baluartes de la paz”, enfatizando la dimensión educativa y cultural de la convivencia. Por su parte, la Declaración Universal sobre la Diversidad Cultural destaca que el respeto a la diversidad cultural, la tolerancia, el diálogo y la cooperación son condición indispensable para la cohesión social y la convivencia pacífica (UNESCO, 2001, párrafo 7).

Finalmente, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, a través del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, compromete a los Estados a promover sociedades pacíficas e inclusivas, para lo cual deben garantizar el “acceso a la justicia para toda la población y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles. Las personas de todo el mundo deben vivir libres del miedo a cualquier forma de violencia y sentirse seguras en su día a día, sea cual sea su origen étnico, religión u orientación sexual” (ONU, 2015).

Estos instrumentos internacionales no solo reconocen el derecho a la convivencia pacífica, sino que obligan a los Estados a generar condiciones y políticas públicas para su tutela. La doctrina sostiene, al respecto, la importancia de la mediación policial como un instrumento idóneo para materializar dicho derecho en el ámbito comunitario, pues dota a la función policial de herramientas de gestión de conflictos que fortalecen la confianza ciudadana y evitan la escalada de disputas hacia el terreno penal.

La mediación se ha reconocido como una herramienta transformadora, por su gran contenido axiológico y porque en la práctica permite promover una auténtica cultura de paz. En palabras de Gorjón (2023), la mediación y los Métodos de Solución de Conflictos son generadores de bienestar social y paz, pues es posible crear con ellos un sistema generador de felicidad, de ahí que se haga necesario promover una política de bienestar social, que permita culturizar a la población y recuperar la capacidad de cada uno de nosotros por resolver nuestros conflictos.

Entelman (2002) expone que hay una gran cantidad de conflictos que el sistema jurídico es incapaz de resolver porque no están normados ni prohibidos, mucho menos implican un castigo; sin embargo, son conflictos que la sociedad exige que se atiendan y se resuelvan. Entre estos se pueden citar, por ejemplo, las desavenencias que surgen por la aplicación de normas vecinales para el uso de espacios públicos como una cancha deportiva o un parque, pues bajo el entendido de que es infraestructura pública algunos creerán que pueden disponer de ellas en total libertad, mientras que otros asumirán que deben ser cuidadas y conservadas, por lo cual será útil establecer un reglamento de uso.

Es común que este tipo de problemáticas no alcancen a ventilarse en ninguna instancia jurídica, por considerarse asuntos menores, pero siempre estará latente la posibilidad de que se conviertan en conflictos graves. Es ahí donde se vuelve útil un proceso de mediación.

Frente a lo que comúnmente se piensa, los conflictos no constituyen una amenaza, sino que se

deben ver como oportunidades para crecer como personas en el entendimiento y comprensión de los demás y de la estructura social en que interactuamos. De acuerdo con Lederach (2003), el conflicto es un regalo pues quita monotonía a nuestras relaciones y a través de éste podemos innovar y cambiar, así que se puede considerar un motor de cambios que puede dinamizar las estructuras sociales y el crecimiento humano.

Un aspecto clave en el proceso de transformación de los conflictos, afirma Lederach, es la búsqueda de la justicia, a través de la identificación de los patrones que generan la injusticia, con la idea de cambiarlos tanto a nivel individual como estructural. Una interacción cara a cara y la reorganización de las estructuras sociales permite generar el cambio que buscamos desarrollando las capacidades de todos para visualizar y transformar, usando como insumo básico el diálogo.

Dentro de este escenario, resulta lógico pensar que, en la práctica, bajo el impulso del paradigma de la policía comunitaria y el enfoque de la seguridad ciudadana, como dimensión de la seguridad humana, los policías deben estar capacitados en teoría del conflicto, en métodos alternativos de solución de controversias y, sobre todo, en control y manejo de emociones, con la finalidad de procurar la desescalada de conflictos, promover la paz y la convivencia

El policía del siglo XXI, como afirman Cobler y López (2017), ya no solo es un instrumento de los poderes públicos que impone la ley y el orden, sino un servidor público que gestiona la convivencia, la integración social y contribuye a la calidad de vida de las personas. Esto supone un cambio paradigmático: a los símbolos tradicionales de autoridad se suman técnicas y herramientas para gestionar conflictos, entre ellas la mediación.

La justificación de este cambio es clara. La mayoría de los llamados que atiende la policía ya sea en sus estaciones o a través de medios digitales, corresponden a conflictos vecinales, comunitarios o familiares derivados de fallas en la comunicación o de malos entendidos que, de no resolverse, pueden escalar hasta configurar

delitos. Frente a ello, la mediación policial ofrece una vía preventiva y constructiva, alineada con los valores de la cultura de paz, que permite transformar el rol del policía en un gestor de la convivencia y en un actor clave de la transformación social.

En consecuencia, puede afirmarse que la mediación policial contribuye directamente a la formación de una cultura de paz en la comunidad, en la medida en que fomenta el diálogo, la responsabilidad ciudadana y el respeto mutuo. De este modo, la convivencia pacífica deja de ser una aspiración abstracta para convertirse en un imperativo ético y jurídico, orientado al bien común y a la construcción de sociedades más justas, seguras e inclusivas.

La trascendencia de este artículo es ofrecer un análisis que permita identificar y comparar los fundamentos constitucionales, legales y reglamentarios que reconocen la mediación policial como instrumento de resolución de conflictos y mecanismo para la convivencia pacífica en los países objeto de estudio: España, Argentina, Colombia y México.

La seguridad, como se mencionó líneas antes, representa un derecho que se vincula con derechos fundamentales: a la vida, a la libertad y a la dignidad de la persona. Ésta última, en imbricación con el derecho de los demás, según la Constitución Española, “es el fundamento del orden político y la paz social”. Bajo estas premisas, se define la misión de las fuerzas y cuerpos de seguridad españoles, que es “proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana” (CE, 1978, arts. 10 y 104).

Al respecto, la Constitución de la Nación Argentina mandata que deberán existir en la legislación “procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos”, para los casos de protección de derechos de los consumidores de bienes y servicios (CNA, 1994, art. 42). La Constitución no lo señala, pero existen normas secundarias que prevén el ejercicio de la mediación en los cuerpos de policía, como se contempla también para otros ámbitos.

En Colombia tal sustento lo ofrece el artículo 218 constitucional, que hace referencia a la organización del cuerpo policial nacional, el cual tiene carácter civil y persigue como finalidad esencial mantener las condiciones para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos y libertades y convivir pacíficamente. Además, el artículo segundo señala que entre los fines esenciales del Estado se encuentran “asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo” (CPC, 1991, art. 218).

Sobre este particular, la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos establece en su artículo 21 que la seguridad pública es una función del Estado; ahí mismo define sus bases, fines, los principios que rigen a las instituciones policiales y enlista sus principales competencias, entre las que se encuentra la prevención, investigación de los delitos y la sanción de las faltas administrativas. La más reciente reforma de este precepto del año 2024 introdujo, además, la obligación de “contribuir a la generación y preservación del orden público y la paz social” (CPEUM, 1917, art. 21).

Acerca de las funciones de los cuerpos policiales, la Ley fundamental mexicana solo declara los principios a los que deben sujetarse y que son: legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo y honradez, perspectiva de género y respeto a los derechos humanos. No existe referencia explícita sobre la convivencia pacífica, aunque puede inferirse que la referencia a los derechos humanos la incluye. Tampoco existe mención sobre el uso de la mediación en las instituciones de seguridad, aunque el artículo 17 constitucional es claro al indicar que todas las leyes deben prever mecanismos alternativos de solución de controversias (CPEUM, 1917, art. 17).

Como se podrá notar, a partir de la descripción que hemos presentado, de las cuatro constituciones, solo la de Colombia recoge expresamente como derecho de los ciudadanos la convivencia pacífica, lo que para los casos de México y España podría estar contenida dentro de los parámetros de la paz social, que es un horizonte que se busca alcanzar mediante la función de

la seguridad. Además, en el caso mexicano el propósito de la paz social se robustece con lo que dispone el artículo cuarto, párrafo 23, en el que se reconoce otro derecho ciudadano: “toda persona tiene derecho a vivir una vida libre de violencias” (CPEUM, 1917, art. 4).

Ahora bien, al analizar la reglamentación de la mediación dentro de las instituciones policiales, nos encontramos que, en España, a partir del mandato de la Constitución de 1978, la legislación secundaria dispuso que los cuerpos de policía local tendrían entre sus funciones “cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello” (Ley Orgánica 2/1986, 1986, art. 53).

De la misma manera, en este cuerpo normativo, se estableció que las Comunidades Autónomas podían, conforme a sus estatutos, crear cuerpos policiales, las cuales de forma “simultánea e indiferenciada” con las corporaciones y fuerzas estatales, tendrían entre sus funciones cooperar en “la resolución amistosa de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello” (Ley Orgánica 2/1986, 1986, art. 38). Como se aprecia, en los preceptos citados no se advierte que el mecanismo a utilizar sea la mediación, pero queda implícito.

Un precedente que fortalece la facultad de las autoridades locales para legislar en la materia se encuentra en Ley 7/1985, que establece las Bases del Régimen Local y que en su artículo 25.1 señala que conforme a sus intereses pueden “promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal en los términos previstos en este artículo. Conforme a esta disposición, en todas las comunidades autónomas se han aprobado leyes de mediación para ámbitos específicos o sectoriales, como son las relativas a asuntos de familia o de consumo.

En Colombia esta regulación está contenida en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, cuyos objetivos específicos son, entre otros, “propiciar en la comunidad comportamientos que

favorezcan la convivencia” y “promover el uso de mecanismos alternativos, o comunitarios, para la conciliación y solución pacífica de desacuerdos entre particulares” (Ley 1801, 2016, art. 2).

Se trata de una legislación novedosa, que se aparta totalmente del modelo tradicional orientado al orden y el control social y que en sentido contrario se enfoca a la prevención y a establecer las condiciones para la convivencia, normando la función y actividad de la policía desde una perspectiva de derechos humanos y atendiendo el enfoque de la seguridad ciudadana. Así, la ley define la convivencia como “la interacción pacífica, respetuosa y armónica entre las personas, con los bienes, y con el ambiente, en el marco del ordenamiento jurídico” (Ley 1801, 2016, art. 5).

El libro tercero del código contiene los “medios de policía”, catalogados como los “instrumentos jurídicos” con que cuenta la institución policial para el desempeño de sus funciones y actividades y la imposición de medidas correctivas, entre las cuales enumera: orden de policía, permiso excepcional, reglamentos, autorización y mediación policial. Este último se define como el surgido de la “naturaleza de la función policial”, cuyas cualidades son “la comunitariedad y la proximidad”, dirigido a propiciar que las personas resuelvan por voluntad propia sus desavenencias en armonía (Ley 1801, 2016, art. 149).

La práctica de la mediación en el ámbito policial en Colombia se realiza *in situ*, esto es, en la calle o durante el patrullaje a cargo de los agentes o en las instalaciones de las estaciones de policía. La ley señala que el personal uniformado de la Policía Nacional y sus comandantes deberán hacer uso de la mediación policial, como parte de lo que se conoce como trámite del proceso verbal inmediato y por hechos contrarios a la convivencia (Ley 1801, 2016, art. 154).

En el caso de la Nación Argentina, no se encuentran normas que de forma específica regulen la mediación policial. Sin embargo, desde la década de los 90 del siglo pasado, mediante decreto, el

gobierno de la república declaró de interés nacional institucionalizar la mediación como “método no adversarial de resolución de conflictos” (Decreto 1480/92, 1992, art. 1).

Además, se estableció que la mediación es un “procedimiento de resolución de conflictos obligatorio previo a la instancia judicial” en todo el país de acuerdo con la Ley 26.589 (Congreso de la Nación Argentina, 2010). El ordenamiento dispuso que los casos que no pueden ser mediados son, entre otros, los de tipo penal, divorcio, nulidad matrimonial, patria potestad, medidas cautelares, juicios sucesorios, amparos y aquellas controversias que involucren al Estado nacional, las provincias y los municipios.

En México, el Congreso de la Unión abrogó en julio de 2025 Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (LGSNSP), que estaba vigente desde 2009. El artículo 75 del texto, señalaba las funciones mínimas de las instituciones policiales mexicanas; a saber: investigación, prevención, proximidad social y reacción. Dentro de la función de proximidad estaba contemplada la mediación, que la ley describía como “un procedimiento voluntario”, disponible para “solucionar pacíficamente conflictos derivados de molestias y problemáticas de la convivencia comunitaria que no constituyan delitos” (LGSNSP, 2009, art. 75).

Sin embargo, en la nueva LGSNSP vigente desde el 16 de julio, ya no se prevé de forma expresa el uso de la mediación policial. La función de proximidad se enuncia como una función de los cuerpos policiales municipales, pero no se conceptualiza o define, lo mismo que la función de solucionar o resolver conflictos que les fue asignado en términos del artículo 52.

Es muy posible, sin embargo, que al enmarcar la solución de conflictos y la potestad de promover la implementación de la justicia cívica -sistema que está en etapa de desarrollo- a los gobiernos municipales y la Conferencia Nacional de Seguridad Pública Municipal, el legislador haya asumido que el uso de la mediación quedó implícito y que corresponderá a la espera municipal su regulación.

■ Tabla 3. Regulación de la mediación policial
Table 3. Regulation of police mediation

PAÍS	NORMA	DISPOSICIÓN
México	Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública	Artículo 52. Las Instituciones Policiales de los municipios, cuando cuenten con ellas y de conformidad con la legislación local aplicable, tendrán las siguientes funciones: I. Proximidad, solución de conflictos, prevención de las violencias y del delito, vialidad y atención de faltas administrativas;
España	Ley Orgánica 2/1986, del 13 marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	Art. 53, párrafo 1, inciso i: Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.
Colombia	Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	Art. 2: Promover el uso de mecanismos alternativos, o comunitarios, para la conciliación y solución pacífica de desacuerdos entre particulares. Art. 154. Mediación policial. Es el instrumento que nace de la naturaleza de la función policial, cuyas principales cualidades son la comunitariedad y la proximidad, a través del cual la autoridad es el canal para que las personas en conflicto decidan voluntariamente resolver sus desacuerdos armónicamente.
Argentina	Ley núm. 26.589	La ley mencionada establece de manera definitiva la mediación como procedimiento de resolución de conflictos obligatorio, previo a la instancia judicial, dentro de los límites que aquella enuncia.

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis comparado de la legislación vigente en México, España, Colombia y Argentina

Con fundamento en las leyes reglamentarias, la mediación, la negociación, la conciliación y los procesos restaurativos son contenidos que se encuentran integrados a los planes de estudio de los institutos formadores de personal policial desde hace más de 20 años en algunas provin-

cias de Argentina, lo que permite a los agentes hacer uso de las herramientas de resolución pacífica de controversias en su actividad diaria. De forma más reciente, algunos cuerpos de seguridad provinciales han comenzado a experimentar con unidades de mediación policial en sus destacamentos.

En enero de 2021, mediante la Resolución N° 3-MS-21 emitida por el Ministerio de Seguridad, la Provincia de San Salvador Jujuy creó una Unidad de Mediación Policial luego de diez años de haber iniciado la preparación de sus agentes, los cuales hoy se asumen como “facilitadores de la comunicación” e intervienen en conflictos vecinales, comunitarios, familiares y en protestas sociales callejeras.

Cuando se presentan en los lugares donde grupos u organizaciones se manifiestan, su función como primeros intervinientes es bajar las tensiones, ofrecer como autoridades un canal de diálogo y escuchar los planteamientos de los involucrados. Dado que las protestas se originan por motivos distintos, adaptan sus protocolos a las circunstancias y necesidades del momento, pero de manera recurrente utilizan la negociación y las diferentes herramientas de la mediación: escucha activa, apertura al diálogo, preguntas y parafraseo para cumplir su tarea.

En la Unidad de Mediación que funciona en la sede policial se atienden los casos que se derivan de la comandancia, las comisarías regionales y las solicitudes de intervención que realizan los ciudadanos de forma directa mediante una página de Facebook; otras instituciones públicas como la Defensoría del Pueblo también les llegan a derivar asuntos (Ministerio de Seguridad, 2021).

En Colombia, los protocolos de actuación de los policías mediadores están contenidos en la guía que para tal efecto elaboró la Policía Nacional, en el cual se detallan los dos escenarios en que se puede hacer uso de esta herramienta: *in situ* y en sede policial. A diferencia del primer escenario, en las estaciones de policía es posible ofrecer a las partes comodidad absoluta confidencialidad

y la intervención de un mediador con habilidades específicas en casos complejos (Policía Nacional de Colombia, 2022, p. 45).

Las personas pueden solicitar los servicios de mediación directamente en la estación de policía o también es posible que sean remitidos por algún agente a cargo de algún cuadrante. En cualquiera de los casos, al atender la solicitud, el policía mediador analizará como primer paso el marco de competencia, si es un asunto mediable, después se ocupará de generar un ambiente de confianza y transmitir “una primera impresión positiva”; se presentará, explicará de qué se trata la mediación, su función como tercero imparcial y el rol protagónico de las partes; los beneficios de lograr un acuerdo y las implicaciones de su incumplimiento (Policía Nacional de Colombia, 2022, p. 46).

Los pasos siguientes son definir las reglas para el diálogo, conocer el problema haciendo uso de la escucha activa, el resumen, el parafraseo y las preguntas para identificar los intereses y necesidades. Con la información que haya logrado obtener, podrá hacer una “primera ordenación del conflicto” y solicitará a las partes generar propuestas para solucionar la controversia. Si el acuerdo es posible, se establecerá por escrito y, como parte final, hará el seguimiento para el cumplimiento de los compromisos (Policía Nacional de Colombia, 2022, p. 46).

La mediación policial *in situ*, según señala la guía, persigue la desescalada del conflicto y ocupa prácticamente el mismo procedimiento que en sede policial. La mediación procederá si hay voluntad de las partes. Si es posible y se logra el acuerdo, el policía llenará un formato para que en el Registro Nacional de Medidas Correctivas se notifique que se empleó mediación y los términos del convenio. En caso de que no se llegue a acuerdos, impondrá medidas correctivas, con base en la legislación de convivencia (Policía Nacional de Colombia, 2022, p. 36).

Como ya se expuso antes, en España las policías locales y las de las Comunidades Autónomas son las que más trayecto han recorrido en

la práctica de la mediación policial. La Comunidad Autónoma de Cataluña, con más de 20 años de experiencia en la instrumentación de sistemas de mediación, reestructuró mediante el Decreto 415/2011, del 13 de diciembre 2011, su cuerpo de policía y creó el Área de Mediación, Negociación y Responsabilidad Social Corporativa.

La mediación, con base en el artículo ocho de la normativa, persigue el objetivo de establecer vínculos y mejorar la convivencia entre las personas, con la intención de evitar desórdenes y garantizar la seguridad ciudadana. Los policías intervienen preventivamente para diagnosticar las causas y el origen de los conflictos.

La Policía Local de Vila-Real, perteneciente a la Comunidad Valenciana, cataloga la mediación como un “método eficaz de paz positiva”, que se caracteriza por su flexibilidad e informalidad, reglas mínimas que ofrecen ventajas comparativas frente a la forma tradicional de acceder a la justicia (Decreto 415/2011, 2011, p. 9). Entre otras ventajas se mencionan precisamente la informalidad, lo que no le resta seriedad; su rapidez, efectividad y economía, el poder contar con un espacio participativo donde las personas serán escuchadas, adquirirán responsabilidad y aprenderán a relacionarse y resolver sus problemas futuros.

En México, mientras tanto, el Modelo Nacional de Policía y Justicia Cívica (MNPJC) y el Modelo Homologado de Justicia Cívica, Buen Gobierno y Cultura de la Legalidad para los Municipios de México aprobado por el Consejo Nacional de Seguridad Pública el 30 de agosto de 2017, en los cuales se contempla la mediación policial *in situ*.

Los objetivos del sistema de justicia cívica son, entre otros, prevenir la escalada de los conflictos y de la violencia, dar solución a los conflictos comunitarios de una manera ágil, transparente y eficiente, mejorar la convivencia cotidiana y mejorar la percepción ciudadana sobre el orden y la seguridad pública. Para lograrlo, intervienen múltiples actores, que dan forma al Sistema de Justicia Cívica: el Juzgado Cívico, la Policía,

el Centro Cívico de Mecanismos Alternativos, representantes de la comunidad, el centro de detención municipal, las instituciones públicas y las organizaciones sociales y del sector privado. A las instituciones policiales se le asignan como funciones, dentro de este sistema, que son además de poner a disposición del juez a quienes cometan faltas, dar atención y “resolver *in situ*” los conflictos que no requieran de la intervención de un facilitador, que no configuren un posible delito o alguna falta administrativa sancionada por alguna norma. El sistema marca como requisito que la institución policial trabaje con enfoque de proximidad, a fin de que los agentes tengan relación con la comunidad donde realicen sus intervenciones (SESNSP, 2020, p. 172).

El protocolo señala que el policía al intervenir un conflicto entre dos o más personas hará uso del diálogo para desactivarlo de forma temprana en el mismo lugar. Previamente escuchará a cada uno, conducirá el diálogo y hará uso de las técnicas de negociación si lo cree conveniente o en su caso los invitará a participar en un mecanismo de solución de controversias (SESNSP, 2020, p. 179).

Si nada de esto fuera posible conducirá al posible infractor o a las partes en conflicto ante el juez cívico. Por todo esto, para el funcionamiento exitoso del Sistema de Justicia Cívica, se requiere que los policías reúnan estos requisitos:

- a) Conocimientos sobre justicia cívica.
- b) Estar capacitado para intervenir conflictos *in situ* y contar con habilidades en negociación.
- c) Conocimiento de los protocolos de actuación.
- d) Conocimientos para orientar a las partes sobre los órganos especializados en MASC.

En resumen, después de revisar los distintos protocolos de mediación policial, podríamos señalar que los modelos de mediación policial presentan diferencias según el marco normativo e institucional de cada país, la literatura especializada permite identificar un conjunto de fases comunes

orientadas a la gestión dialogada de conflictos comunitarios, así como diversos beneficios y desafíos asociados a su implementación, tal y como se muestran en la tabla 4 y 5.

■ Tabla 4. Fases de la mediación policial
Table 4. Phases of police mediation

FASES MEDIACIÓN POLICIAL	DESCRIPCIÓN
1. Recepción y valoración inicial del conflicto	El policía identifica la naturaleza del conflicto, verifica la voluntariedad de las partes y determina si el asunto es susceptible de abordarse mediante mediación.
2. Preparación y apertura del proceso	Se explica a las partes el procedimiento, sus principios, alcances y límites, garantizando confidencialidad, imparcialidad y consentimiento informado.
3. Identificación de intereses y necesidades	Las partes exponen sus posiciones, percepciones y necesidades, mientras el mediador facilita la comunicación y promueve la escucha activa.
4. Generación de opciones y construcción de acuerdos	Se exploran alternativas de solución mutuamente aceptables orientadas a restablecer la convivencia y prevenir nuevas controversias.
5. Formalización y seguimiento	Los acuerdos alcanzados se documentan y, cuando el modelo institucional lo contempla, se realizan acciones de seguimiento para verificar su cumplimiento.

Fuente: Elaboración propia con base en la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal (2014), Lederach (2009), Gorjón (2023), Gallardo (2015) y el Modelo Nacional de Policía y Justicia Cívica (SESNSP, 2019)

■ Tabla 5. Principales beneficios y desafíos de la mediación policial
Table 5. Main benefits and challenges of police mediation

BENEFICIOS	DESAFÍOS
Atención temprana de conflictos; prevención de la escalada de violencia; fortalecimiento de la convivencia pacífica; reducción de la judicialización; mejora de la confianza ciudadana en la policía; fortalecimiento de los modelos de proximidad y seguridad ciudadana.	Insuficiente regulación normativa; ausencia de protocolos homologados; limitada capacitación especializada; resistencia institucional a modelos preventivos; escasez de indicadores para evaluar resultados; dificultades para institucionalizar la mediación policial en los gobiernos locales.

Fuente: Elaboración propia con base en Gallardo (2015), Gorjón (2023) y el Modelo Nacional de Policía y Justicia Cívica (SESNSP, 2019)

De esta manera, retomando el caso mexicano, como se puede apreciar, el MNPJC y el Modelo Homologado de Justicia Cívica establecen que en los municipios del país debe funcionar un sistema de justicia cívica, para garantizar el acceso a la justicia a las personas que se enfrentan a problemáticas de justicia cotidiana, en este caso conflictos con vecinos, con representantes de la comunidad, con familiares, que muchas veces derivan en conductas que se sancionan como faltas administrativas y que al escalar pueden generar violencia y delitos. Los juzgados cívicos serían la institución responsable de atender los asuntos de justicia cotidiana y ofrecer respuestas a los gobernados, que hoy en la mayoría de los casos no tienen.

Hasta ahora, sin embargo, la instrumentación del Sistema de Justicia Cívica, lo mismo que del nuevo modelo de policía ha representado grandes desafíos institucionales a nivel nacional, pues implica la canalización de vastos recursos públicos, para la construcción de infraestructura, equipamiento y capacitación del personal, lo cual no resulta sencillo.

El 11 de noviembre de 2021, el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública en conjunto con el Instituto para la Seguridad y la Democracia A.C. midieron el progreso que presentaba la instrumentación del MNPJC en un total de 32 corporaciones policiales. En su informe de hallazgos reportaron que no hubo “evidencia contundente” sobre la aplicación de la metodología o modelo de policía de proximidad orientada a la solución de problemas. En tanto, en relación con los centros de justicia cívica, las instituciones que participaron en el estudio enlistaron dentro de sus avances la elaboración de sus reglamentos, el desarrollo de la infraestructura para las audiencias, capacitación y designación de los jueces cívicos (SESNSP, 2021, p. 27).

Cada municipio y cada región de México presenta circunstancias sociales, políticas y económicas distintas que no permiten un avance uniforme y progresivo. Pero, además, el que la nueva LGSNSP ya no contemple que las instituciones policiales deben promover la mediación en su trabajo de proximidad, como estaba establecido

en la anterior legislación, no aporta armonía al marco legal y lo que se contempla en los programas estratégicos de seguridad, prevención de la violencia, desarrollo policial y justicia cívica.

Así pues, en el caso mexicano, la consolidación de la mediación policial enfrenta desafíos que trascienden la simple capacitación de los cuerpos de seguridad pública. Su institucionalización requiere la existencia de un marco normativo local que reconozca expresamente la gestión pacífica de conflictos como una función vinculada a los modelos de proximidad y justicia cívica. En este sentido, la implementación del Modelo Nacional de Policía y Justicia Cívica ha impulsado la necesidad de armonizar los bandos de policía y buen gobierno, así como los reglamentos municipales de justicia cívica, con el propósito de fortalecer mecanismos preventivos orientados a la atención temprana de conflictos comunitarios y vecinales.

Desde esta perspectiva, la adecuación normativa municipal constituye una condición indispensable para dotar de certeza jurídica a la mediación policial, establecer protocolos homogéneos de actuación y garantizar procesos de profesionalización acordes con las nuevas funciones asignadas a la policía de proximidad. Como sostiene Gorjón (2023), la eficacia de los mecanismos alternativos depende no solo de la voluntad de las partes o de la capacitación de los operadores, sino también de la existencia de estructuras institucionales y marcos normativos capaces de sostenerlos como instrumentos permanentes de construcción de paz. Bajo esta lógica, la actualización de los ordenamientos municipales representa una oportunidad para incorporar de manera sistemática la mediación policial como herramienta de prevención de la violencia y fortalecimiento de la convivencia pacífica.

El análisis del presente artículo permite advertir que la mediación policial, en sus distintas expresiones normativas y prácticas, avanza en países como España, Argentina y Colombia, cuyo marco jurídico aporta certeza y permite el uso continuo de esta herramienta en contextos policiales. En México, en contraste, la situación es ambivalente: por un lado, se han dado pasos importantes

con la incorporación del modelo de policía de proximidad como parte de las políticas de seguridad; pero, por el otro, las continuas reformas no permiten construir una base suficientemente clara para lograr un avance más consistente.

En efecto, la nueva Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, como se expuso, eliminó la única referencia expresa sobre el uso de la mediación como herramienta de la policía, a pesar de que apenas en 2022 se había reformado el artículo 75 de la legislación anterior para establecerla como una de las manifestaciones efectivas de la proximidad social. Tal omisión constituye, en los hechos, una oportunidad perdida para fortalecer el andamiaje jurídico de la mediación policial en el país, pues se deja nuevamente a criterio e interpretación si se utiliza o no. Cada sexenio en México parece inaugurarse con un rediseño de planes, estrategias y políticas públicas en materia de seguridad, sin que exista continuidad en las líneas de acción. Esta vez, se ofrece exactamente lo contrario y la justificación de una nueva LGSNSP es justo mantener y apuntalar lo que se hizo bien y fortalecer la estrategia central con otros soportes, en este caso, la inteligencia y la investigación.

Excluir la mención de la mediación dentro de la ley reglamentaria en materia de seguridad en nuestro país, en momentos en que resulta imperioso robustecer la justicia cotidiana, no parece ser una decisión acertada, sobre todo si, como lo muestran las experiencias internacionales revisadas en este capítulo, es precisamente en el nivel comunitario donde la mediación policial despliega su mayor potencial, ya que al intervenir en conflictos vecinales o barriales, los agentes de la policía logran desactivar situaciones que, de no ser atendidas oportunamente, escalarían hacia conductas delictivas.

No obstante, no todo está perdido, pues con base en la nueva LGSNSP los municipios y el Consejo Nacional de Seguridad Pública Municipal deben promover la justicia cívica y es en este sistema donde la mediación y otros métodos de solución pacífica de controversias pueden desplegar todo su potencial.

El Modelo Nacional de Policía y Justicia Cívica, aún con sus retrasos en implementación, reconoce expresamente la necesidad de contar con policías de proximidad capaces de manejar herramientas de mediación y conciliación, a ello se suma el Programa Rector de Profesionalización, que contempla la formación de los agentes en dichas competencias. De esta manera, aun cuando en la nueva legislación nacional no se señale expresamente el uso de la mediación como herramienta de la policía, el marco programático ofrece un camino para seguir promoviéndola.

El reto inmediato consiste en evitar que los avances alcanzados hasta ahora se diluyan en la indefinición legal. Será necesario promover un análisis serio y profundo que permita corregir las insuficiencias de la nueva ley, reinsertando la mediación como una función estratégica de las instituciones policiales. La experiencia comparada muestra que, donde existe voluntad política y un marco normativo estable, los resultados son tangibles en términos de prevención y convivencia.

Conclusiones

El análisis realizado en este artículo permite confirmar que la mediación policial se ha ido consolidando en distintos países como un instrumento jurídico y práctico esencial para la convivencia pacífica. Sin embargo, persisten notables diferencias en su construcción normativa y en su grado de institucionalización.

En relación con el primer objetivo, se constató que solo Colombia reconoce de manera expresa, tanto en su Constitución de 1991 (arts. 2 y 218) como en la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Policía y Convivencia), la mediación policial como función propia de la institución. Allí se concibe además como un medio indispensable para garantizar la convivencia pacífica.

Se trata de un marco jurídico robusto que no solo recoge la función mediadora de la policía, sino que la articula con un enfoque preventivo y restaurativo. Este diseño se encuentra en sintonía con los principios de la cultura de paz impulsada por instrumentos internacionales como la Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de

Paz (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1999), la Constitución de la UNESCO de 1945, la Declaración Universal sobre la Diversidad Cultural (UNESCO, 2001), la Convención sobre los Derechos del Niño de 1989 y la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ONU, 2015).

En este sentido, la experiencia colombiana constituye un referente normativo en Iberoamérica. Ha sabido integrar en su legislación los más grandes anhelos de la comunidad internacional relacionados con la paz, el diálogo y la resolución pacífica de los conflictos.

En España, aunque no existe una ley nacional específica sobre mediación policial, se cuenta con bases legales en la Ley Orgánica 2/1986 y en la Ley 7/1985. Estas han permitido el desarrollo de normativas autonómicas y municipales que han dado lugar a experiencias sólidas, como las de Cataluña y Vila-real, donde la mediación policial se entiende como un método eficaz de paz positiva.

Argentina, por su parte, no regula de manera expresa la mediación policial, pero ha institucionalizado la mediación como método no adversarial desde el Decreto 1480/1992 y la Ley 26.589. Esto ha posibilitado que algunas provincias incorporen programas específicos de mediación policial en la formación y práctica de sus agentes.

En contraste, en México la mediación policial ha estado presente en modelos estratégicos como el Modelo Nacional de Policía y Justicia Cívica y el Modelo Homologado de Justicia Cívica. No obstante, la nueva Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública de 2025 eliminó la referencia expresa a la mediación, debilitando la coherencia normativa y dejando su aplicación en un terreno ambiguo.

En cuanto al segundo objetivo, se evidenció que la práctica de la mediación policial depende en gran medida de la fortaleza del marco jurídico y de la voluntad política.

En Colombia, la formación sistemática de policías mediadores, la existencia de protocolos claros y la obligatoriedad legal de aplicar la mediación hacen de este país un ejemplo paradigmático de

cómo la mediación policial puede materializar el derecho a la convivencia pacífica.

En España, las prácticas locales demuestran que cuando existe respaldo institucional, la mediación se convierte en un instrumento de cohesión comunitaria. En Argentina, la experiencia es incipiente pero innovadora en algunas provincias. En México, el reto consiste en consolidar un sistema de justicia cívica que permita a los policías ejercer funciones de mediación de manera homogénea y eficaz.

En conclusión, la mediación policial no debe entenderse como una función marginal de los cuerpos de seguridad. Por el contrario, constituye un instrumento estratégico para garantizar el derecho a la convivencia pacífica. La experiencia comparada muestra que, cuando existe un marco jurídico sólido, acompañado de formación profesional y respaldo institucional, los resultados son tangibles en términos de prevención, cohesión social y cultura de paz.

De manera especial, el caso colombiano se erige como un referente normativo y doctrinal. Muestra cómo es posible traducir en legislación los principios internacionales más avanzados sobre paz y convivencia, ofreciendo un modelo inspirador para otros países.

La mediación policial, en este sentido, trasciende la resolución inmediata de disputas. Se erige como un medio para transformar los conflictos en oportunidades de diálogo, fortalecer el tejido social y consolidar una cultura de paz. Así, la convivencia pacífica deja de ser una aspiración abstracta para convertirse en un imperativo ético, jurídico y social, orientado al bien común.

Referencias

Asamblea General de las Naciones Unidas. (1999). Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz (Resolución A/RES/53/243). <https://docs.un.org/es/A/RES/53/243>

Chinchilla M. L. (2025). Análisis sobre innovación en seguridad ciudadana y derechos humanos en América Latina y el Caribe: una perspectiva desde las políticas públicas y la gestión institucional. PNUD.

<https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/latinamerica/undp-rblac-eAnalisis-innovacion-seguridad-ciudadana-derechos-humanos-VF.pdf>

Cobler Martínez, E. y López Solé, E. (2017). Mediación y prácticas restaurativas policiales: Construyendo la cultura de la paz. Uno Editorial.

Cobler Martínez, E., Gallardo Campos, R. A., Lázaro Guillamón, C. y Pérez i Montiel, J. (2015). Mediación policial: Práctica para la gestión del conflicto. Dykinson.

Congreso de la Nación Argentina. (2010, 15 de abril). Ley 26.589. Mediación y conciliación. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26589-166999/texto>

Constitución de la Nación Argentina. (1994). Congreso de la Nación Argentina. <https://www.congreso.gob.ar/constitucionParte1Cap1.php>

Constitución Española. (1978, 29 de diciembre). Jefatura del Estado. Boletín Oficial del Estado. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>

Constitución Política de Colombia. (1991). Senado de la República. <https://www.senado.gov.co/index.php/el-senado/normatividad/constitucion-politica>

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (1917, 5 de febrero). Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Convención sobre los Derechos del Niño. (1989, 20 de noviembre). Asamblea General de las Naciones Unidas. <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-child>

Corporación Latinobarómetro. (2024). Informe 2024: La democracia resiliente. Corporación Latinobarómetro. <https://www.latinobarometro.org/documents/LAT-2024/latinobarometro-2024-technical-records.pdf>

Cueva-Urra, M. A., Palacios-Serna, L. I. y Durand-Azcárate, L. A. (2023). Convivencia pacífica como derecho:

Habilidades sociales para prevenir conductas delictivas en adolescentes. *Revista de Filosofía*, 40(105), 369-383. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7863277>

Decreto 1480/1992. (1992, 19 de agosto). Gobierno de la Nación Argentina. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-1480-1992-9899/texto>

Decreto 415/2011, de estructura de la función policial de la Dirección General de la Policía. (2011, 13 de diciembre). Generalitat de Catalunya. Portal Jurídic de Catalunya. <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=594021>

Entelman, R. (2002). Teoría de conflictos: Hacia un nuevo paradigma. Gedisa.

Ferrante, A. (2016). Entre derecho comparado y derecho extranjero: Una aproximación a la comparación jurídica. *Revista Chilena de Derecho*, 43(2), 601-618. <https://doi.org/10.4067/S0718-34372016000200010>

Gallardo Campos, R. A. y Hierro Batalla, A. (2016). Mediación policial: la reflexión sobre la reflexión. Universitat Jaume I, Servei de Comunicació i Publicacions.

García Fernández, D. (2015). La metodología de la investigación jurídica en el siglo XXI. En W. A. Godínez Méndez y J. H. García Peña (Coords.), *Metodologías: enseñanza e investigación jurídicas*. 40 años de vida académica. Homenaje al doctor Jorge Witker (pp. 449-465). Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3983/24.pdf>

Gorjón Gómez, G. de J., Zaragoza Huerta, J., Gorjón Gómez, F. J. y Steele Garza, J. G. (Coords.). (2022). El impacto de la mediación en el modelo policial mexicano. Tirant lo Blanch.

Gorjón, F. (2023). El poder de la mediación. Porrúa.

Lederach, J. P. (2003). El pequeño libro de transformación de conflictos (M. de los Ángeles Alba Olvera y M. L. Zapata, Trads.). Good Books.

- Ley 1801 de 2016, por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. (2016, 29 de julio). Congreso de Colombia. Secretaría del Senado. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1801_2016.html
- Ley 7/1985, reguladora de las bases del régimen local. (1985, 2 de abril). Jefatura del Estado. Boletín Oficial del Estado. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-5392>
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (2009, 2 de enero). Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Diario Oficial de la Federación.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (2025, 16 de julio). Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGSNSP.pdf>
- Ley Orgánica 2/1986, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. (1986, 13 de marzo). Jefatura del Estado. Boletín Oficial del Estado. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1986-6859>
- López-Medina, D. (2015). El nacimiento del derecho comparado moderno como espacio geográfico y como disciplina: Instrucciones básicas para su comprensión y uso desde América Latina. *International Law. Revista Colombiana de Derecho Internacional*, 26, 117–159. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.il15-26.ndcm>
- Ministerio de Seguridad de Jujuy. (2021, 3 de junio). Unidad de mediación policial: Una herramienta de resolución pacífica de conflictos. <http://seguridad.jujuy.gob.ar/2021/06/03/unidad-de-mediacion-policial-una-herramienta-de-resolucion-pacifica-de-conflictos/>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1945, 16 de noviembre). Constitución de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. <https://www.aecid.es/constitucion-de-la-unesco-texto-completo#art1>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2001, 2 de noviembre). Declaración Universal sobre la Diversidad Cultural. <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/universal-declaration-cultural-diversity>
- Organización de las Naciones Unidas. (2015, septiembre). La Asamblea General adopta la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>
- Policía Nacional de Colombia. (2022). Guía para realizar la mediación policial en Colombia. <http://pandicundinamarca.gov.co/noticias/guia-para-realizar-la-mediacion-policial-en-colombia>
- Redorta Lorente, J. (2004). Aspectos críticos para implantar la mediación en contextos de policía. *Revista Catalana de Seguretat Pública*, (15), 32. <https://raco.cat/index.php/RCSP/article/view/130786/180531S>
- Sáez, L. M. (2020). La mediación policial y su repercusión jurídico-penal: Perspectivas y desafíos. *Foro. Revista de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 22(1), 74. <https://doi.org/10.5209/foro.66634>
- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP). (2021). Hallazgos sobre la aplicación de la herramienta de verificación del Sistema de Indicadores del Modelo Nacional de Policía y Justicia Cívica. Gobierno de México.
- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (2020). Modelo homologado de justicia cívica, buen gobierno y cultura de la legalidad para los municipios de México. Gobierno de México. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/607003/2Modelo_de_Justicia_Civica2020_180121.pdf
- World Justice Project. (2021). Justicia para sanar. Entendiendo la justicia alternativa en materia penal en México, https://worldjusticeproject.mx/wp-content/uploads/2021/09/Reporte-MASC_Final_Sept21_II.pdf