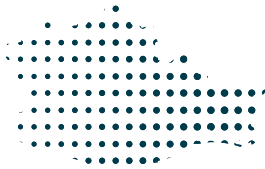
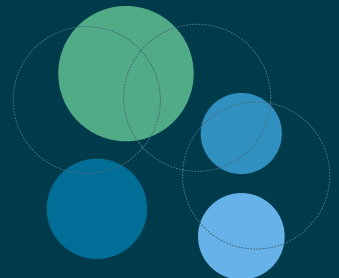


# Manual para policías

## Resolución pacífica de conflictos



OAXACA, MÉXICO



La Defensoría de Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca elaboró el presente manual de métodos alternos para la resolución pacífica de conflictos dirigido a policías municipales en el marco del Laboratorio de Cohesión Social II México - Unión Europea con el objetivo de fortalecer los conocimientos, habilidades y herramientas de los servidores públicos municipales para el respeto, protección y promoción del derecho a la seguridad jurídica en el Estado de Oaxaca.

La Acción Derechos Humanos para la Cohesión Social, Proyecto con el que la Defensoría invita a construir y generar propuestas para planear e implementar políticas públicas que integren a los diferentes actores de las comunidades y las sociedades a través de procesos innovadores y participativos, dada la preocupación que existe por las graves violaciones a los derechos humanos, y de manera particular al derecho a la seguridad jurídica.

Este manual es una herramienta básica que vincula los derechos humanos con la actuación policial municipal, pretende abonar en una nueva concepción de las policías, su función y posicionamiento, para así pasar de la visión reactiva, a la visión preventiva; de la persecución del delito a su prevención al entender que el delito es el resultado de la suma de condiciones sociales y económicas violentas estructurales; y que todas las violencias son precursoras del delito. Al realizar las tareas de proximidad y desde la visión del respeto a los Derechos Humanos permeando su actuar, es necesario que las policías tengan un papel activo en la comunidad como agentes promotores de los derechos humanos, garantes de la cultura de paz y de las medidas de prevención, así como gestores de la cohesión social desde su posición privilegiada. Es en este sentido es que las policías municipales deben cifrar su fortaleza, ya que son los representantes del Estado más cercanos a las comunidades y por tanto los más observados.

Un objetivo secundario de este manual al ser una herramienta de capacitación en resolución pacífica de conflictos es regular el uso de la fuerza pública, la cual es una atribución de las policías acotada por principios jurídicos y de derechos humanos, punto apremiante para reforzar en las policías municipales; siendo un sustento jurídico para este manual los artículos 1ero y 21 Constitucional, el 20 de los Principios Básicos sobre el empleo de la fuerza y de las armas de fuego por los encargados de hacer cum-

plir la Ley, cuya cita textual: En la capacitación y adiestramiento de los integrantes de las Instituciones Policiales, se dará especial atención a la ética policial y a los derechos humanos, desde su formación inicial y de manera permanente y continua, así como a los medios que puedan sustituir el empleo de la fuerza y de armas de fuego, tales como la solución pacífica de los conflictos, el estudio de comportamiento de las multitudes y las técnicas de persuasión, negociación y mediación.

Así, el manual está conformado por dos bloques generales, el primero, es una revisión de los derechos humanos establecidos en la normativa internacional, nacional y estatal a la que policías y autoridades municipales tienen la obligación de observar en el marco de su función para la protección de la seguridad pública, el segundo, se compone de tres apartados: 1) “la construcción del yo y del nosotros” en que se revisa las competencias en educación para la paz y derechos humanos que tendrán que desarrollar policías y autoridades para resolver conflictos de manera pacífica y no violenta; 2) la negociación como un método para la resolución de conflictos y; 3) la mediación como un segundo método.

Finalmente, es importante destacar que este manual es resultado de un proceso amplio de construcción tanto con sociedad civil como con autoridades municipales, tiene como base dos Diagnósticos, uno realizado a través de un sondeo ciudadano sobre la percepción que tienen las personas sobre el respeto a su derecho a la seguridad jurídica y otro realizado con autoridades y policías municipales con quienes se trabajó para identificar sus fortalezas y debilidades en su actuar como servidores públicos para garantizar los derechos humanos, y con base en ello construir los contenidos del presente manual.

Agradecemos a las autoridades y policías municipales de Magdalena Tequisistlán, Unión Hidalgo, Juchitán de Zaragoza, Cd. Ixtepec, Salina Cruz, Santo Domingo Tehuantepec, Santiago Lachiguiri, Asunción Ixtaltepec, San Blas Atempa y Santa María Xadani por participar en la construcción de este manual y a las organizaciones de la sociedad civil DIDAXIS, proyectos y comunicación por el apoyo para la elaboración del Diagnóstico y al Colectivo de Educación para la Paz. A.C. (CEPAZ) por materializar los contenidos de este manual.

**COORDINADORA**

Greta Papadimitriou Cámara

**Colaboradores**

Guillermo González Zárate

Citlaly Romero Ornelas

Alba Nungaray Campos

Oscar Vera López

María Romo Barba

Felipe Sarabia Salmerón

Citlali Colín Olivares

Daniel Wence Partida

**Revisión de contenidos:**

Diana Alva Pazarán

Fabián Zapata Guerra

**TÍTULO ORIGINAL:**Manual para policías resolución  
pacífica de conflictos**1ª EDICIÓN:**

5 Julio 2017

**DISEÑO Y COMPOSICIÓN:**

Carlos Hernández López

**ILUSTRACIONES:**

Carlos Hernández López

**Recurso gráfico [www.freepik.es](http://www.freepik.es)****DISEÑO DE PORTADA:**

Susana Casablanca

GLOSARIO .....	6
DERECHOS HUMANOS PARA LA SEGURIDAD JURÍDICA DE LAS PERSONAS .....	9
DETENCIÓN CON RESPETO, PROTECCIÓN Y VIGENCIA DE DERECHOS HUMANOS .....	13
DERECHOS PARA LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS .....	20
ATRIBUCIONES Y DEBERES DE LOS CUERPOS DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL .....	25
CRITERIOS PARA EL USO DE LA FUERZA PÚBLICA .....	29
MÉTODOS ALTERNOS PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS .....	32
CONSTRUCCIÓN DEL YO Y DEL NOSOTROS .....	32
NEGOCIACIÓN .....	46
MEDIACIÓN .....	62
FUENTES CONSULTADAS .....	67

**ASERTIVIDAD**

Es la competencia que permite expresar de manera oportuna las necesidades propias y establecer los límites propios frente a las otras personas, en cualquier situación.

**CONFLICTO**

Es el proceso por medio del cual las relaciones humanas amplían sus posibilidades frente a la realidad o transforman al mundo y su realidad; desde esta mirada, el conflicto es una oportunidad de transformación (palanca de transformación, Paco Cascón, 2000b). Para que pueda llevarse una resolución no violenta de conflictos es necesario que las relaciones de poder entre las personas involucradas no sean asimétricas. De ser así, será necesario el empoderamiento de las personas con menos poder estructural social y culturalmente, para equilibrar la relación asimétrica.

**EMPODERAMIENTO**

Es el proceso de ganar control y poder de decisión sobre la propia vida. Es una competencia cuya cualidad más distintiva es la confianza sobre las propias capacidades y el reconocimiento de las competencias que cada persona puede desarrollar. Yo puedo; Tú puedes implica Nosotras/os podemos y Ellas/os pueden.

**FEMINICIDIO**

Es el asesinato de una mujer o mujeres por el hecho de ser mujeres. Los feminicidios son motivados por la misoginia (odio hacia las mujeres) y la cultura machista, se puede expresar en situaciones extremas de violencia contra las mujeres de todas las edades. En el Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Oaxaca el feminicidio está tipificado como delito en su artículo 411.

**NO VIOLENCIA**

Este concepto conformado por dos palabras pero sin ser separadas, sino que por el contrario, la intención es que se unan para formar un nuevo concepto que está de la mano con la paz positiva. Este concepto implica un estilo de vida, de lucha política y de vivir en comunidad. La no violencia lleva de manera explícita la proactividad y compromiso transformador por hacer valer la justicia; significa trabajar en lo individual y en lo colectivo para descubrir formas de cambio social no violentas como la resolución pacífica de conflictos.

**PROVENCIÓN**

Es un proceso de intervención permanente que permite hacer frente al conflicto sin violencia e invita a negociar y a buscar soluciones creativas y pacíficas.

La perspectiva de la educación para la paz y los derechos humanos con perspectiva de género asume la provencción, término usado por J. Burton, como el proceso de intervención antes de la crisis del conflicto y que lleva a:

- una explicación adecuada del conflicto, incluyendo su dimensión humana,
- un conocimiento de los cambios estructurales necesarios para eliminar sus causas,
- una promoción de condiciones que creen un clima adecuado y favorezcan un tipo de relaciones cooperativas que disminuyan el riesgo de nuevos estallidos, aprendiendo a tratar y solucionar las contradicciones antes de que lleguen a convertirse en antagonismos.



## Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca

Órgano estatal autónomo que defiende, protege, promueve, estudia y divulga los derechos humanos.

Previene, atiende y trabaja para erradicar la discriminación y las violencias que viven las personas.

**(Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca. Artículo 114, reformado en 2011.)**

6

**El Estado** de Oaxaca es multiétnico, pluricultural y multilingüe.

En nuestro estado todas las personas gozan de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Federal, los tratados internacionales y la Constitución Estatal.

Todas las autoridades en el estado deben garantizar las condiciones necesarias para que las personas gocen de los derechos humanos.

**(Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca. Artículo 1, reformado en 2015.)**

## Defensorías municipales de los derechos humanos.

Los municipios del Estado de Oaxaca, podrán crear Defensorías Municipales de Derechos Humanos, la prevención, atención y erradicación de la discriminación y la violencia que sufren las personas por su condición y posición social.

**(Ley de la Defensoría de los Derechos Humanos de los Pueblos del Estado de Oaxaca, publicada en 2012)**

1

**En México** existen Acuerdos Internacionales, Constituciones Nacional y Estatales, Leyes Federales y Locales que promueven, respetan, protegen y garantizan los Derechos Humanos para todas las personas.

## TODAS LAS PERSONAS somos sujetas de derechos humanos

5

**En México** todas las personas gozan de los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que nuestro país forma parte.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos.

Hombres y mujeres son iguales en derechos y obligaciones ante la Ley

**(Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 1, párrafos reformados y adicionados en 2011, y Artículo 4)**

## Ayuntamientos de los municipios

Su misión primordial es servir a la población dentro del marco legal por la paz, la igualdad entre hombres y mujeres, la justicia y el desarrollo social, respetando la dignidad de la persona y del medio ambiente.

**(Ley Orgánica Municipal del Estado de Oaxaca, publicada en 2010 reformada en 2017)**

2

### Los derechos

Los derechos humanos son un ideal de convivencia y realización humana, cuya práctica fortalece el desarrollo de las personas y de los pueblos indígenas. Los derechos humanos son una "exigencia de dignidad humana" y deben ser reconocidos y hacerse valer por medio de los ordenamientos jurídicos; pueden clasificarse en civiles, políticos, económicos y sociales.

Entre los derechos civiles están aquellos que –debido a que el Estado se reserva el uso legal de la fuerza para garantizar la seguridad pública– se fortalecen en las leyes nacionales y tratados internacionales para proteger a las personas ante el uso arbitrario de ese poder público.

3

### Todas las

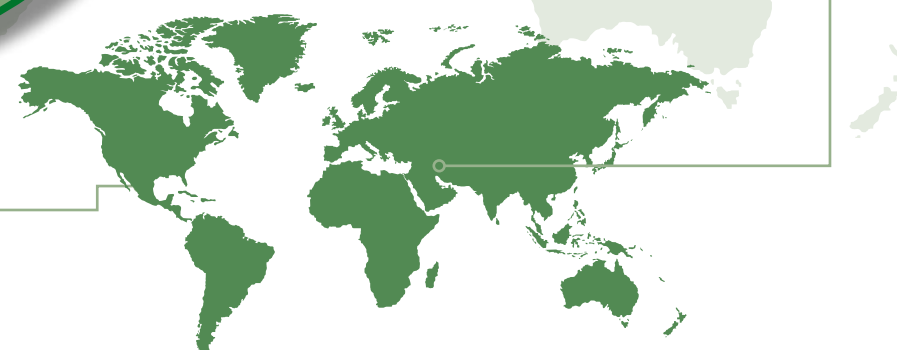
personas son libres, iguales, sin distinción de raza, color, sexo, idioma, religión, origen de nacimiento, posición económica o cualquier otra condición; tienen todos los derechos y libertades y deben ser tratadas igual ante la ley y por las personas encargadas de la seguridad pública.

**(Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948.)**

4

**Los países**, en sus territorios, están comprometidos a respetar y garantizar a todas las personas todos sus derechos y libertades.

**(Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos de 1966 y Convención Americana sobre Derechos Humanos de 1969.)**







**Policía Municipal**

**Es atribución** de la Policía Municipal prevenir la comisión de faltas administrativas y delitos, con el fin de mantener la seguridad ciudadana de las personas. Ello implica el aseguramiento de las personas en caso de que cometan faltas o delitos, pero con la garantía de la protección y el respeto a sus derechos humanos.



La investigación de los delitos corresponde al Ministerio Público; **(Artículo 21, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos)**

**FALTAS ADMINISTRATIVAS**  
Compete a la autoridad administrativa la aplicación de sanciones por las infracciones de los reglamentos gubernativos y de policía.





DETENCIÓN CON RESPETO, protección y vigencia de Derechos Humanos



7

Velar para que las personas bajo mi custodia puedan comunicarse con algún familiar, persona cercana o defensora. En el caso de personas menores de edad, debo garantizar que se informe a la persona que ejerce su tutela y a la Procuraduría Estatal de protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes del Estado de Oaxaca  
(Artículo 113, Código Nacional de Procedimientos Penales; Leyes Nacional (Artículo 85) y Estatal (Artículo 74) de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes)



Policía MUNICIPAL

8

Salvaguardar la vida de las personas, prevenir la comisión de faltas administrativas y de delitos, así como asegurar a las personas responsables de tales faltas y delitos

(Artículo 24, Ley de Seguridad Pública para el Estado de Oaxaca)

A ser presentado ante el Ministerio Público o ante el Juez de control, según el caso, inmediatamente después de ser detenido o aprehendido;

(Artículo 113, Código Nacional de Procedimientos Penales)

9

Dar aviso de inmediato al MP de los delitos que tenga conocimiento y poner a disposición de esta autoridad a las personas detenidas.

(Artículo 108, La ley Municipal para el Estado de Oaxaca.)

11

Realizar labores de inteligencia estratégica, táctica operativa, análisis, recolección y procesamiento de información criminal que apoyen la prevención, la investigación y la persecución de los delitos.

(Artículo 24, La ley de Seguridad Pública para el Estado de Oaxaca)

10

12

DETENCIÓN CON RESPETO, protección y vigencia de Derechos Humanos

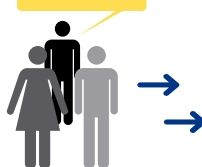
AUTORIDAD ADMINISTRATIVA



AUTORIDAD ADMINISTRATIVA



SANCIÓN administrativa



DAR AVISO MP



RIÑA CALLEJERA

Se acercan los policías a hablar con las personas que pelean;



Se les explica a las personas detenidas por qué razón quedan aseguradas (por riña y para salvaguardar sus vidas, advirtiéndoles sus derechos y un trato digno por parte de la policía);



COMANDANCIA



Se avisa a la Comandancia que llevan a dos personas detenidas por riñas y lesiones;



RIÑA CALLEJERA

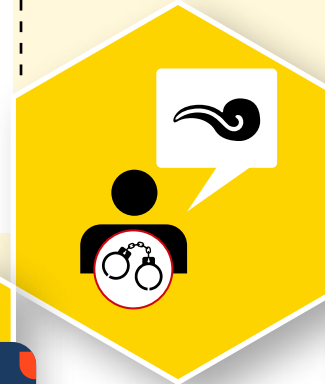
COMANDANCIA



Avisan de su llegada al sitio de detención;



Verifican si hablan otra lengua distinta al español en este caso, habrá que solicitar apoyo de interprete-traductor.

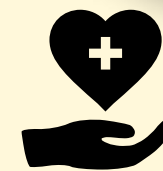


Se presentan a revisión médica;

Se presentan ante la comandancia y, finalmente,



Se presentan ante la síndica (o), quien señala la sanción de acuerdo con la ley.



# Derechos

para la seguridad de las personas

La **seguridad**, como un derecho humano fundamental, significa que las personas vivan y convivan sin ningún tipo de temor de ser violentadas en su persona o personalidad.

Además de la libertad física, las leyes promueven, protegen y garantizan la libertad de las personas frente al temor de sufrir cualquier tipo de violencia. Se han diseñado leyes especiales para proteger a personas en situación de desigualdad social, como mujeres, niñez, personas en contextos migratorios, personas indígenas, entre otras.

DERECHOS

para la seguridad de las personas



**Ley General**  
de Acceso de las  
Mujeres a una Vida  
Libre de Violencia

**DERECHO**  
**DE LAS MUJERES**  
**a una vida libre de**  
**violencia**

**Ley Estatal**  
de Acceso de las Mujeres  
a una Vida Libre de  
Violencia de Género

**Prevenir, atender,** investigar, sancionar y erradicar las violencias psicológica, física, patrimonial, económica, sexual y cualesquiera otras que lesionen o dañen la dignidad, integridad o libertad de las mujeres, y que suceden en los diferentes entornos sociales y generan violencias: familiar; laboral y docente; en la comunidad; institucional, y feminicida.

**Igualdad jurídica** entre la mujer y el hombre; el respeto a la dignidad humana de las mujeres; la no discriminación; la libertad.

**Generar competencias** entre las personas servidoras públicas municipales, incluyendo policías municipales, para brindar atención y ayuda a las mujeres ante las violencias que viven.

**Derechos de las víctimas de violencias:** la protección inmediata y efectiva por parte de las autoridades; información veraz y suficiente que les permita decidir sobre las opciones de atención.

**Transformar las** violencias institucionales que ponen en riesgo a las mujeres por la negligencia y violencia de las autoridades públicas.

**Obligaciones de** las instituciones de seguridad pública: Capacidades para atender los casos de violencia contra las mujeres; canalizar a las víctimas de violencia a las instituciones que les presten atención y cuidado.

**Artículo 4, Constitución Federal:** Hombres y mujeres son iguales.  
**Artículo 12, Constitución del Estado de Oaxaca:** Toda mujer tiene derecho a una vida libre de violencia.  
**Artículo 4, Constitución Fede-**

**ral:** El Estado velará y cumplirá con el principio del interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos.  
**Artículo 12, Constitución del Estado de Oaxaca:** La niñez y

**adolescentes tienen derecho a la integridad física y emocional, a la protección integral, a una vida libre de violencia y a que se les proteja con medidas de seguridad.**

**DERECHOS**

de niñas, niños y adolescentes



Siempre que se encuentre una niña, niño o adolescente en el contexto de la comisión de un delito, se notificará de inmediato a quienes ejerzan la tutela, así como a la Procuraduría de Protección competente.

Las autoridades públicas deben prevenir, atender y sancionar los casos en que niñas, niños o adolescentes se vean afectados por: descuido, negligencia, abandono o abuso físico, psicológico o sexual, corrupción, trata, tráfico, trabajo antes de los 15 años de edad, trabajo que impida su desarrollo integral o que las explota o fuerza, incitación o coacción para que participen en la comisión de delitos o cualquier actividad que impida su desarrollo individual.

**Ley General de los derechos de niños, niñas y adolescentes**

Niñas, niños y adolescentes gozarán de los derechos de seguridad jurídica establecidos en la Constitución, tratados internacionales, esta Ley General y demás disposiciones.

Tienen derecho a vivir una vida libre de toda forma de violencia y a que se resguarde su integridad personal.

**Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Oaxaca**

Protección de las autoridades estatales y municipales para el acceso a una vida libre de violencia y a la integridad personal de la niñez y adolescencia.

En la presunta comisión o participación de una niña o niño en un hecho que la ley señale como delito, de manera inmediata se dará aviso a la Procuraduría Estatal de Protección y a quien ejerza la tutela.

Reconocimiento de niñas, niños y adolescentes como sujetos de derechos.

Derecho de Prioridad para que se les brinde protección y socorro en cualquier circunstancia y con la oportunidad necesaria.

**SEGURIDAD**

contra la trata de personas



Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos

Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos en el Estado de Oaxaca

**Principio de Debida diligencia:**  
Obligación de las autoridades públicas de dar respuesta inmediata, oportuna, eficiente, eficaz y responsable en la prevención, investigación, persecución y sanción, así como la protección y asistencia a las víctimas de trata de personas.

**Principio de Máxima Protección:**  
Obligación de las autoridades públicas de proteger la dignidad, libertad, seguridad y demás derechos humanos de las víctimas y las y los ofendidos de la trata de personas.

**Delitos de trata de personas:**  
Esclavitud, condición de siervo, prostitución ajena o explotación sexual, explotación laboral, trabajo o servicios forzados, mendicidad forzosa, utilización de personas menores de 18 años en actividades delictivas, adopción ilegal, matrimonio forzoso y servil; tráfico de órganos, tejidos y células de seres humanos vivos; experimentación biomédica.

Las autoridades garantizarán la seguridad, protección, bienestar físico, psicológico, intimidad y el resguardo de su identidad y datos personales.

Autoridades municipales, dentro del ámbito de sus competencias, supervisarán negocios que puedan ser propicios para la trata de personas.

Las policías procederán a la búsqueda inmediata de cualquier mujer, niña, niño o adolescente que sea reportados como extraviados, sustraídos o ausentes.

**DERECHOS**

de las personas migrantes



**Ley de Migración**

Respeto absoluto de los derechos humanos de las personas migrantes, nacionales y extranjeras, sea cual fuere su situación migratoria.

**Ley Para el Reconocimiento y la Atención de los Derechos de los Migrantes y su Familias para el Estado de Oaxaca**

En ningún caso una situación migratoria irregular por sí misma se considerará un delito.

**ESTADOS UNIDOS** 1

Las personas migrantes son sujetas de todos los derechos humanos.

**2 CANADA**

La situación migratoria de una persona no impedirá el ejercicio de sus derechos y libertades reconocidas en la Constitución, en los tratados internacionales y en esta ley.

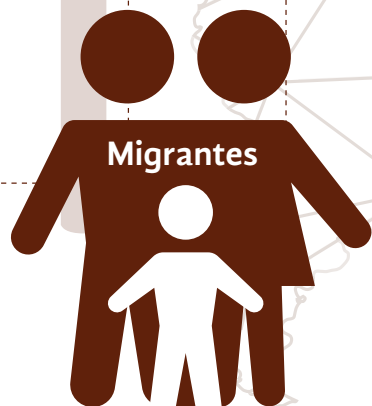
Tienen derecho a la seguridad jurídica, a transitar libremente y elegir su residencia sin que tengan que acreditar su condición migratoria y a recibir protección contra todo tipo de delitos y violencia.

**MÉXICO** 3

El Estado mexicano garantizará el derecho a la seguridad personal de los migrantes.

Las autoridades públicas y todas las personas están obligadas a respetar y salvaguardar los derechos de las personas migrantes y sus familias.

El Tránsito es un derecho de toda persona y es deber de cualquier autoridad promoverlo y respetarlo. Solamente la autoridad migratoria (Instituto Nacional de Migración) puede pedir a las personas comprobar su nacionalidad u obligarlas a dejar el territorio nacional bajo criterios legales vigentes.



**Artículo 11, Constitución Federal:** Toda persona tiene derecho a entrar en la República, salir de ella, viajar por su territorio y mudar de residencia, sin necesidad de carta de seguridad, pasaporte, sal-

voconduco u otros requisitos semejantes.  
**Artículo 4, Constitución del Estado de Oaxaca:** No se puede discriminar a ninguna persona por ser migrante.  
**Artículo 1, Constitución Fe-**

**deral:** En México está prohibida la esclavitud.  
**Artículo 12, Constitución del Estado de Oaxaca:** En el estado queda prohibida la trata de personas en todas sus formas.

# Atribuciones y deberes de los Cuerpos de Seguridad Pública Municipal





Policía

**ATRIBUCIONES**

- **Salvaguardar** la integridad, derechos y bienes de las personas.
- **Preservar el respeto** a los derechos humanos
- **Preservar las libertades**, la paz y el orden público.
- **Prevenir la comisión** de delitos e infracciones.

**Rendir diariamente** un informe al presidente o presidenta municipal sobre: personas detenidas, hora y motivo de la detección y hora en que la persona detenida fue puesta a disposición de la autoridad competente.

**Artículo 2 Ley de Seguridad Pública para el Estado de Oaxaca**

La **seguridad pública** es una competencia de los municipios, entidades y la federación, y tiene como objetivo la prevención de los delitos; la investigación y persecución de estos delitos para hacerla efectiva, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de las leyes vigentes.

Los **cuerpos** de la Policía tienen la gran labor de que la seguridad pública sea ciudadana, es decir, que sostenga la paz y el orden público, con el fin de que las personas vivan y convivan con total seguridad.

(Artículo 21, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 2, Ley de Seguridad Pública para el Estado de Oaxaca)



**Uso de la fuerza pública**

Solamente cuando sea estrictamente necesario.

Si la **fuerza** se utiliza sin causa legítima, se considerará abuso de autoridad, además de los otros delitos en que se incurriese.

(Artículo 3, Código de Conducta de los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley, de 1979; Principio 7, Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de las Armas de Fuego por los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley, de 1990; Artículo 40 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; Artículo 208, Código Penal del Estado de Oaxaca.)



**Confidencialidad**

Las **cuestiones** de carácter confidencial se mantendrán en secreto, a menos que el cumplimiento del deber o las necesidades de la justicia exijan lo contrario.

(Artículo 4, Código de Conducta de los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley, de 1979; Artículo 40 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; Artículo 25 Ley de Seguridad Pública para el Estado de Oaxaca.)



**Trato digno y humano a todas las personas**



**Ninguna persona** funcionaria pública podrá infligir, instigar o tolerar ningún acto de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.  
**Toda persona** funcionaria pública está obligada a denunciar cuando tenga conocimiento de que se cometen estos delitos.

(Artículo 5, Código de Conducta de los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley, de 1979; Artículo 40 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; Artículo 25 Ley de Seguridad Pública para el Estado de Oaxaca)

**PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN**

- **Legalidad**
- **Objetividad**
- **Eficiencia**
- **Profesionalismo**
- **Honradez**
- **Respeto a los derechos humanos**

(Artículo 21, Constituciones Federal y Estatal.)



**Promotores de los derechos humanos**

**Todas la** autoridades, incluyendo a la policía municipal, tienen la obligación de promover, proteger respetar y garantizar, en el ámbito de sus competencias, la dignidad humana y los derechos humanos de todas las personas.

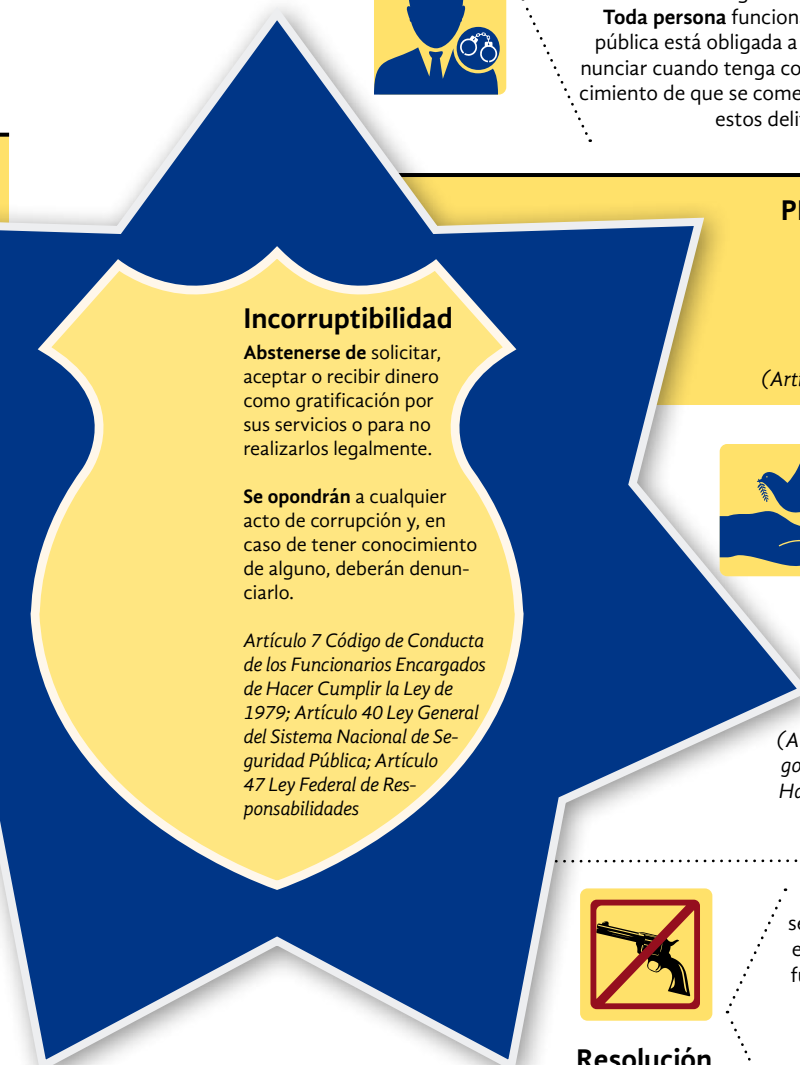
(Artículo 2, Constitución Federal; Artículo 2, Código de Conducta de los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley, de 1979; Artículo 25, Ley de Seguridad Pública para el Estado de Oaxaca.)



**Resolución pacífica de los conflictos**

Los **cuerpos** de seguridad pública, en el desempeño de sus funciones, utilizarán, en la medida de lo posible, medios no violentos antes de recurrir al empleo de la fuerza y de armas de fuego.

(Principio 4 de los Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de las Armas de Fuego por los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley, de 1990; Artículo 25 Ley de Seguridad Pública para el Estado de Oaxaca.)



**Incorruptibilidad**

**Abstenerse de** solicitar, aceptar o recibir dinero como gratificación por sus servicios o para no realizarlos legalmente.

**Se opondrán** a cualquier acto de corrupción y, en caso de tener conocimiento de alguno, deberán denunciarlo.

Artículo 7 Código de Conducta de los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley de 1979; Artículo 40 Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; Artículo 47 Ley Federal de Responsabilidades



### Obedecer órdenes de sus mandos, siempre y cuando sean legales

**Obedecer las** órdenes de personas superiores jerárquicamente y cumplir con todas las obligaciones que tengan a su cargo, siempre y cuando no implique la comisión de un delito ó sea violatorio de los derechos humanos.

**No serán** sancionados las o los integrantes de ningún cuerpo de Seguridad Pública que se nieguen a cumplir órdenes ilegales o violatorias de derechos humanos.

(Artículo 41 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; Artículos 24, 25 y 54, Ley de Seguridad Pública para el Estado de Oaxaca)



### Máxima diligencia, dedicación y disciplina en el cumplimiento del servicio

**Atender con** toda diligencia a la ciudadanía, cumpliendo en todo momento los deberes que les impone la ley, sirviendo a su comunidad y protegiendo a todas las personas contra actos ilegales, en consonancia con el alto grado de responsabilidad exigido por su profesión.

**Conducirse siempre** con dedicación y disciplina, así como con apego al orden jurídico, respeto de los derechos humanos y sus garantías.

(Artículo 1, Código de Conducta de los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley, de 1979; Artículo 40, Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; Artículo 47, Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos; Artículo 56, Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Oaxaca y sus Municipios.)



### Informe Policial Homologado

**Informar sobre** detenciones, uso de la fuerza, uso de armas y todo lo relacionado con las tareas en servicio, mediante el Informe Policial Homologado.

(Principio 11 de los Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de las Armas de Fuego por los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley, de 1990; Artículo 41, Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; Artículo 6, )



### Detenciones

(Artículo 40, Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; Artículo 25, Ley de Seguridad Pública para el Estado de Oaxaca)

**Las detenciones** deben cumplir con los requisitos previstos en los ordenamientos constitucionales y legales aplicables.

**Las policías** serán responsables de todo el perjuicio que se cause a cualquier detenido al ser trasladado a otro sitio que no sea el señalado para su resguardo.

**La persona** detenida por la policía, debe ser puesta inmediatamente a disposición ante el MP en caso de ser responsable de algún delito

**Velar por** la vida e integridad física y proteger los bienes de las personas detenidas o que se encuentren bajo mi custodia

# Criterios

para el uso de la fuerza pública



### Principios para el uso de la fuerza

Con el fin de garantizar la seguridad pública, las Policías tienen la atribución del uso de la fuerza pública, fundamentándola principalmente en la salvaguarda de la vida de las personas, incluyendo la de quienes son parte de estos cuerpos de seguridad.

Sin embargo, con el propósito de proteger a la ciudadanía contra el uso arbitrario y abusivo, se han establecido leyes y reglamentos para limitarla dentro de un marco legítimo y de protección de los derechos humanos.



**Legal.**  
Respetando Derechos Humanos y conforme a las leyes.

**Racional.**  
Valora el objetivo que se persigue, principalmente la protección de las personas, sus bienes y derechos. Medir las capacidades de la persona a controlar y las propias.

**Proporcional.**  
Aplicar el nivel necesario y adecuado de fuerza, en proporción a la resistencia o agresión, y buscando se perjudique lo menos posible a las personas.

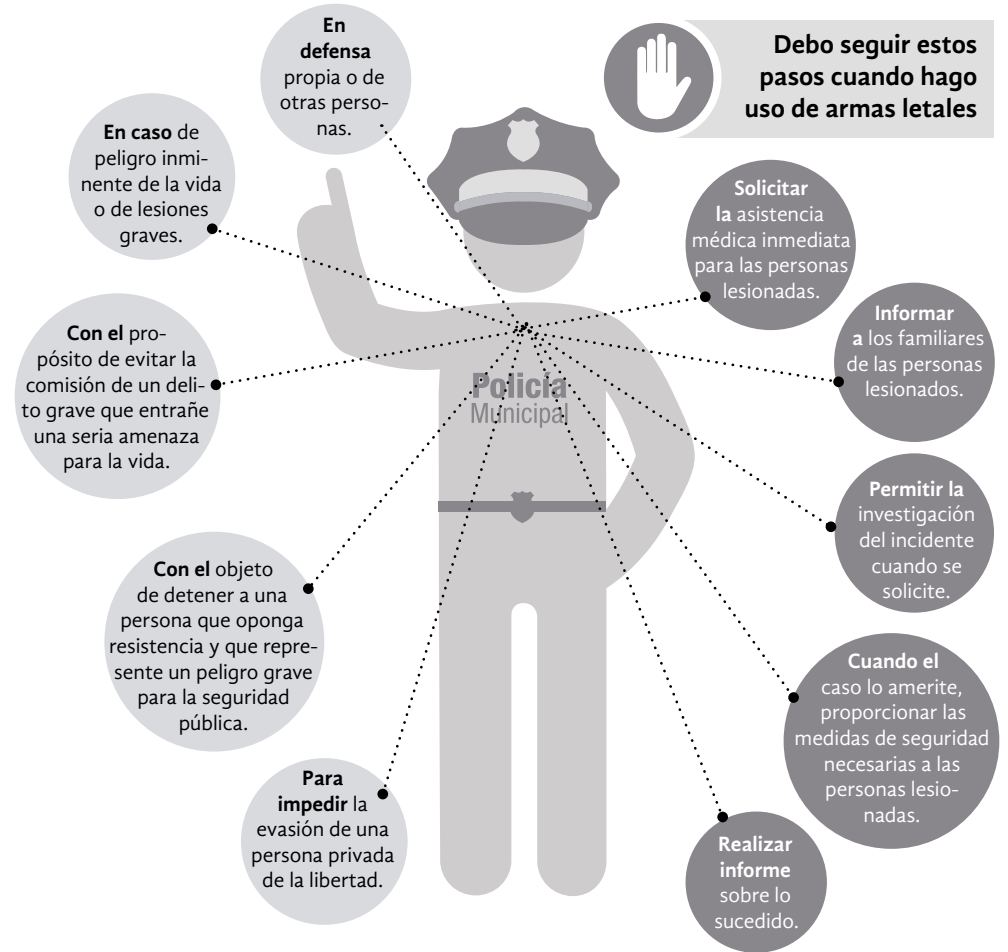
**Congruente.**  
Utilizarla de manera exclusiva para lograr los objetivos de la Seguridad Pública y enmarcada en la protección de los derechos humanos.

**Oportuna.**  
Usarla en el momento en que se requiere para lograr los fines de la seguridad pública o evitar el daño a la integridad, derechos y bienes de las personas, las libertades o el orden público.

*(Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de las Armas de Fuego por los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley, de 1990; Artículo 41, Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; Artículo 4, Ley que Regula el Uso de la Fuerza por los Integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca.)*



### Puedo usar armas de fuego



*(Artículo 9, Reglamento de la Ley que Regula el Uso de la Fuerza por los Integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca.)*

*(Artículos 11 y 19, Reglamento de la Ley que Regula el Uso de la Fuerza por los Integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca.)*

### Niveles para el uso de la fuerza pública

*(Artículos 3 y 16, Lineamientos Generales para la regulación del uso de la fuerza pública por las instituciones policiales de los órganos desconcentrados en la Secretaría de Seguridad Pública; Artículo 6, Ley que Regula el Uso de la Fuerza por los Integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca.)*

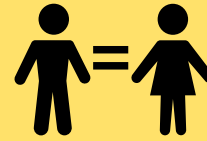
# Métodos alternos

para la resolución pacífica de los conflictos

## Construcción del Yo y del Nosotros

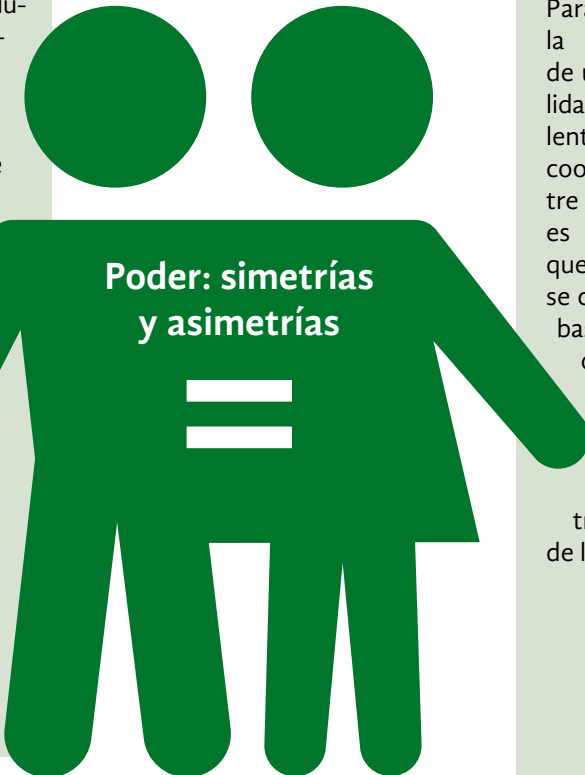
### MÉTODOS ALTERNOS

para la resolución pacífica de los conflictos



### PROVENCIÓN: Construcción del Yo y del Nosotros

En la negociación de los conflictos, las personas involucradas deben estar en igualdad de condiciones, pues de lo contrario alguna de ellas buscaría imponer su voluntad.



**Poder: simetrías y asimetrías**

En todas las relaciones humanas está presente el poder, a veces de manera simétrica y otras asimétricamente. Para avanzar en la construcción de un mundo solidario y no violento, y lograr la cooperación entre las personas, es indispensable que las relaciones se contruyan con base en un poder simétrico, pues esto descarta la manipulación o control por alguna de las partes.

La competencia se conforma  
**POR TRES ELEMENTOS:**



**NOCIONES:**  
*lo que sé.*



**HABILIDADES:**  
*lo que hago con lo que sé.*



**ACTITUDES:**  
*cómo lo hago.*

## MÉTODOS ALTERNOS

## Construcción del Yo y del Nosotros



## Conocimiento

Como policía municipal, debo reconocer la importancia de mi trabajo, ya que soy una de las autoridades que tiene la fundamental tarea de salvaguardar el orden público; por ello me es permitido utilizar, si es necesario, el poder de la fuerza pública, pero siempre protegiendo los derechos humanos de todas las personas.



## LO QUE SÉ

**Conozco la** responsabilidad que mi trabajo implica dentro de la comunidad.

**Sé que** soy una autoridad reconocida y respaldada por la ley; que, a diferencia de otras policías, estoy más cerca de la ciudadanía.



## LO QUE HAGO CON LO QUE SÉ

**Defiendo los** derechos humanos de las y los ciudadanos de las personas.

**Prevengo la** violencia, los delitos y las faltas administrativas. **Mantengo el** orden público para la convivencia pacífica.

**Colaboro en** mediar los conflictos en mi comunidad.



## ¿CÓMO LO HAGO?

**Mi mayor** interés al ejercer mi trabajo es salvaguardar los derechos humanos de las personas:

**Manifiesto** apertura para conocer la historia de vida de otras personas.

**Me intereso** en que todos nos sintamos seguros y seguras en la comunidad.



## GÉNERO Y CONOCIMIENTO

**Reconozco la** igualdad de derechos para mujeres y hombres, y desde la función pública fomento su respeto.

## MÉTODOS ALTERNOS

## Construcción del Yo y del Nosotros



## Aprecio

**Trabajo con** mis cualidades y las de la comunidad; me gusta cómo soy y cómo son los y las demás, y me fijo más en lo positivo de la vida; respeto mi persona, a otras personas y a la comunidad en su conjunto.



## LO QUE SÉ

**Reconozco mi** valor como persona.

**Conozco mi** papel y responsabilidad en el servicio público municipal.

**Sé que** todas las personas valemos por el solo hecho de ser personas.



## LO QUE HAGO CON LO QUE SÉ

**Fortalezco los** aspectos positivos de mi propia persona y los de la comunidad de la que soy integrante.

**Le digo a** las personas lo que me gusta y lo que contribuye a la construcción de la comunidad.



## ¿CÓMO LO HAGO?

**Confío en** mi autoridad, y las personas confían en mí porque me capacito para brindar seguridad a mi comunidad.

**Respeto a** las personas y a la comunidad.



## GÉNERO Y APRECIO

**Para fomentar** el aprecio en mi comunidad es necesario valorar lo que hacen los hombres y las mujeres, tanto en las labores domésticas como en las labores fuera de casa; ya que hombres y mujeres tienen cosas que hacer en el espacio privado y en el espacio público.

## MÉTODOS ALTERNOS



## Empoderamiento

Cuando puedo hacer las cosas las hago, pero dejo que también las otras personas hagan las suyas. Equilibrio constantemente mis capacidades con las de otras personas para construir mi identidad y permitir que cada quien construya su propia identidad; uso mi poder como policía para proteger a la ciudadanía y para defender sus derechos.

## Construcción del Yo y del Nosotros



## Responsabilidades de mi autoridad como policía

Quiénes somos policías, tenemos recursos de poder que el resto de la ciudadanía no. Conocer y apreciar mi persona, mi oficio y a la comunidad, me permite buscar el justo equilibrio del poder y, por lo tanto, identificar mis recursos para hacer uso o no de ellos.



## LO QUE SÉ

Las personas tienen derecho a sentirse seguras en su comunidad y a transitar libremente en ella.

Tienen derecho a ser tratadas con igualdad, independientemente de su cultura, lengua o color de piel.

Conozco mis derechos y de las demás personas y sé que mi poder es para ayudar, no para abusar:



## LO QUE HAGO CON LO QUE SÉ

Cuestiono y no permito la corrupción, "mordidas" y dádivas para favorecer o perjudicar a ciertas personas en un conflicto como:

Omitir una falta administrativa a cambio de dinero.

Robar a una persona que haya sido detenida.

Sembrar 'datos de pruebas' o 'evidencias' para perjudicar a una persona.



## ¿CÓMO LO HAGO?

Si un familiar o una persona conocida comete una falta o un delito debo aplicar el procedimiento correspondiente.

Respeto los sistemas normativos internos, cuidando el respecto a los derechos humanos.

No encubro actos de abuso policial de mis propios compañeros de la fuerza pública.

Me apego en todo momento a las obligaciones de mi trabajo, aunque reciba presión de mis compañeros o de la propia comunidad.



## GÉNERO Y APODERAMIENTO

Frente a roles de género tradicionales que limitan el desarrollo de mujeres y hombres, fomento el conocimiento de sus derechos humanos y el aprecio de sus capacidades para que se empoderen. Lo anterior, para buscar el equilibrio entre las relaciones personales y la intercomunitarias.

## MÉTODOS ALTERNOS



## Clarificación

Responder quiénes somos, de dónde venimos, hacia dónde vamos, hasta dónde queremos ir, lo que queremos ejercer, el tipo de comunidad que queremos construir—por plantear algunas cuestiones—, nos permite clarificar el camino para la toma de decisiones; la clarificación como un ejercicio constante para cumplir nuestras metas, nos permite jerarquizar lo más importante y lo menos; así como tomar en cuenta el entorno o contexto donde vivimos y donde ejercemos nuestro trabajo.

## Construcción del Yo



## Autonomía y toma de decisiones

En la medida que las personas participan en la toma de decisiones políticas para el beneficio de su comunidad, construyen su propia autonomía.



Como policías municipales de Oaxaca, tenemos claro que nuestro Estado es plural, es decir, que se hablan distintas lenguas, se profesan diferentes creencias religiosas y existen diversos grupos indígenas con distintas formas de impartir la justicia.

La diversidad no es un problema. Al contrario, implica una mayor riqueza cultural y refuerza los lazos entre las personas, partiendo de la propia memoria y de la identidad. Esto propicia la autonomía de los pueblos en Oaxaca



## LO QUE SÉ

Conozco las normas, costumbres y valores de mi comunidad.

Sé que las leyes regulan la convivencia.



## LO QUE HAGO CON LO QUE SÉ

Tengo claridad de mis funciones.

Tengo claridad de las necesidades de la comunidad donde trabajo.

Antes de detener a una persona, le informo de manera clara la razón de la detención y de sus derechos..



## ¿CÓMO LO HAGO?

Como policía me intereso por el bienestar propio y el ajeno.

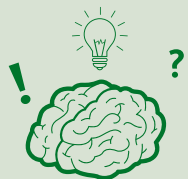
Soy congruente con mi escala de valores, con la escala de valores institucional y la comunitaria.

## GÉNERO Y CLARIFICACIÓN

Distingo las condiciones sociales que establecen relaciones desequilibradas entre mujeres y hombres, como estereotipos y prejuicios; y favorezco las acciones para revertir estas asimetrías en la vida diaria.

## MÉTODOS ALTERNOS

## Construcción del Yo



## Asertividad

Es la capacidad para compartir emociones o formas de pensar, necesidades, reconocimiento o desacuerdo, a las personas indicada en el momento preciso y de manera efectiva y apreciativa.



## LO QUE SÉ

**Conozco cuándo** decir sí, cuándo decir no, tomando en cuenta el bien personal.

**Conozco mis** derechos y de las demás personas y sé que mi poder es para ayudar, no para abusar:



## LO QUE HAGO CON LO QUE SÉ

**Hago corresponder** mi lenguaje verbal con el corporal a la hora de expresarme.

**Reacciono positivamente** ante la presión social.



## ¿CÓMO LO HAGO?

**Hago lo** que digo y lo que pienso, en cumplimiento con la ley.

**Me opongo** de manera clara a todo aquello que violenta los Derechos Humanos, la igualdad y la ley.



## GÉNERO Y APODERAMIENTO

Mujeres y hombres tenemos derecho de expresar nuestras emociones y decisiones, así como nuestros desacuerdos ante cualquier circunstancia que nos violenta de manera personal o colectiva.



## MÉTODOS ALTERNOS

## Construcción del Yo



## Autorregulación

Facilita la apropiación de límites externos que promueven la convivencia o para identificar a los que la violentan. Es una capacidad que favorece la actuación para intervenir en conflictos comunitarios de manera imparcial, pero con apego a la ley y a la justicia.



## LO QUE SÉ



## LO QUE HAGO CON LO QUE SÉ



## ¿CÓMO LO HAGO?



## GÉNERO Y APODERAMIENTO

**Sé la** importancia de respetar los límites del uso de la fuerza para el cumplimiento de mis funciones.



**Conozco mis** propios límites para ejercer un poder simétrico y promover una cultura de la legalidad dentro de la comunidad.

**Sé que** puedo desobedecer a mis superiores cuando éstos nos ordenan cometer una injusticia, como, por ejemplo, violentar los derechos de las personas.

**Conozco las** normas y las leyes y me apego a ellas.

**Sé que** debo acatar siempre las órdenes de mi jefe inmediato, siempre y cuando éstas sean en un marco de legalidad y de respeto y protección de los derechos humanos, en caso contrario, deberé pedir que se me indiquen por escrito.

**Con apertura y sin prejuicios,** cumpliendo con la ley:

**Si alguna** persona transita por la vía pública, no la detengo, aunque su aspecto me parezca sospechoso.

**Si alguien** está ocasionando disturbios, intervengo para moderar la situación.

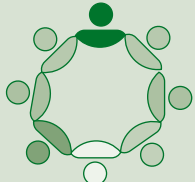
**Controlo** la situación. Traslado a la persona detenida y la pongo a disposición de la autoridad competente.

**En todo** el proceso de detención evito hacer uso de la violencia verbal y física.

**Me desempodero** como hombre para que las mujeres asuman su poder dentro de la casa y fuera de ella, desobedezco acciones o normas que violenten a las personas por el solo hecho de ser hombres o mujeres. Evito participar en la socialización de chistes, canciones, refranes o dichos que promuevan la discriminación o denigren a las personas por su sexo, color de piel, edad, preferencia sexual, discapacidad, entre otros aspectos.

CONSTRUCCIÓN

del nosotros-nosotras



Diversidad

La diversidad es la aceptación y el reconocimiento de lo que somos y de lo que son las otras personas. Es el respeto por las diferencias culturales.

**Diálogo y construcción de consensos**

Para **entablar** el diálogo y llegar a consensos es necesario desarrollar competencias que nos permitan expresar ideas de manera efectiva y afectiva. Se trata de reconocer y promover la participación de todas y todos, reconocer la diversidad y entender desde dónde hablan las otras personas; para ello, hay que construir canales y códigos comunes.



LO QUE SÉ

**Conozco las** características sociales de mi grupo y de otros.

**Sé que** las personas somos iguales en derechos.

**Reconozco que** en mi comunidad se hablan distintas lenguas.



LO QUE HAGO CON LO QUE SÉ

**Valoro las** necesidades de otras personas y grupos en relación con sus intereses.

**Identifico las** diferentes expresiones que hay en la comunidad donde trabajo.



¿CÓMO LO HAGO?

**Acepto y** tengo apertura hacia ideas de otras personas y culturas.

**Respeto y valoro** la diversidad en todas sus manifestaciones.



GÉNERO Y DIVERSIDAD

**El aprecio** a la diversidad afirma la identidad de las personas y reconoce que hay diferentes formas de ser hombres y de ser mujeres. Ser diferentes no debe implicar desigualdades ni jerarquías de ningún tipo.

CONSTRUCCIÓN

del nosotros-nosotras



Empatía

**Comprender a** las otras personas, sin perder de vista la propia condición. Ser empáticas es ponerse en los zapatos de otras para entenderlas y abrir caminos para la convivencia. La empatía te acerca a las demás, a sentirlas y a entenderlas.



LO QUE SÉ

**Conozco lo que** implica ponerse en el lugar de las otras personas.

**Comprendo que** la otra persona tiene emociones, sentimientos y sensaciones que puedo reproducir en mí.

**Sé que si** identifico esas emociones, sentimientos y sensaciones tendré información para entenderla.



LO QUE HAGO CON LO QUE SÉ

**Comprendo lo que** sienten las otras personas.

**Presto atención a** las necesidades de las demás y a las propias.



¿CÓMO LO HAGO?

**Acepto las** emociones de otras personas.

**Demuestro interés** en las demás personas.

**Estoy dispuesta** a sentir "como si fuera la otra persona".

GÉNERO Y EMPATÍA



¡Qué bien resolvimos el caso de hoy, compañera!



Nos merecemos un descanso. Vamos a comer algo.

¡Qué barbaridad! Trabajas mucho, iré a casa con mi familia, también.



Sí, compañero. Nuestro esfuerzo bien valió la pena.



Gracias. Pero debo regresar a la oficina. No terminé de archivar unos documentos y urgen.

No, compañero. Ni lo entretengo. Debo llegar a casa a atender a mis hijos.



Bueno, te acompaño a la oficina y te espero para ir a comer.



CONSTRUCCIÓN

del nosotros-nosotras



Comunicación



La comunicación nos permite expresar quiénes somos, cómo percibimos el mundo, cuáles son nuestras necesidades y qué sentimos; lo que queremos conservar y lo que queremos transformar de nuestro entorno.



LO QUE SÉ

Sé que en mi comunidad se hablan diversas lenguas.

**Entiendo que** para que la comunicación sea efectiva y afectiva son necesarias la bidireccionalidad y la retroalimentación.

**Comprendo que** debo prestar atención a mi lenguaje corporal para desempeñar bien mi trabajo.



LO QUE HAGO CON LO QUE SÉ

**Comunico mis** necesidades y escucho activamente las necesidades de las demás personas.

**Valoro y respeto** las lenguas de mi comunidad y las formas de expresión de las distintas poblaciones.

**Cuando en** mi labor como policía debo tratar con personas cuya lengua no comparto, busco ayuda para no violentarlas.



¿CÓMO LO HAGO?

**Muestro interés** y apertura al diálogo.

**Valoro las** lenguas que se hablan en mi comunidad.

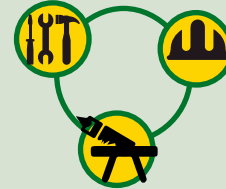


GÉNERO Y COMUNICACIÓN

**El lenguaje** tiene entre sus funciones las de reproducir o transformar la realidad. Para lograr una sociedad más igualitaria es necesario que nombremos tanto a mujeres como a hombres en nuestra comunicación cotidiana.

CONSTRUCCIÓN

del nosotros-nosotras



Interculturalidad

La interculturalidad se practica cuando se va más allá de la tolerancia o del respeto a lo diferente; se refiere a los intercambios entre las personas y los grupos, valorando las diferencias y no excluyéndolas. Pone énfasis en temas como migración, ciudadanía, culturas alternativas; las diferencias de raza, etnias, sexo, creencias, preferencias y clase.

¡Nuestras diferencias conviven y tejen redes!

Las familias: integrar y compartir con los diferentes tipos de familias es parte importante de la interculturalidad.



De la tolerancia a la convivencia solidaria

Para construir la convivencia solidaria debo reconocer que todas y todos somos diferentes y tenemos todos los derechos. La tolerancia es el respeto a las diferencias de raza, religión, sexo o preferencia sexual. Lo que no debo tolerar son las injusticias, las marginaciones, las violencias, las imposiciones y las humillaciones.



LO QUE SÉ

Sé que existen diferentes culturas.

**Reconozco la** necesidad de todo tipo de intercambios con otros grupos culturales.

**Comprendo que** la interculturalidad implica aceptar las diferencias y convivir con ellas.



LO QUE HAGO CON LO QUE SÉ

**Intervengo en** las relaciones interculturales para promover una convivencia incluyente.

**Valoro la** interculturalidad como una oportunidad para la transformación social y para ampliar mi conocimiento.

**Supero las** diferencias de raza, religión, sexo y grupo étnico para facilitar la convivencia.

**Incorporo usos** y costumbres de otros grupos en la convivencia cotidiana para que esta se enriquezca.



¿CÓMO LO HAGO?

**Promuevo las** relaciones entre los diferentes grupos.

**Con apertura** y gusto frente a las diversas culturas, familias, lenguas, usos y costumbres.



GÉNERO E INTERCULTURALIDAD

**Incluyo opiniones** y trabajos de las mujeres y hombres con quienes vivo y convivo, pues las diferencias enriquecen a las familias, trabajos y comunidades.

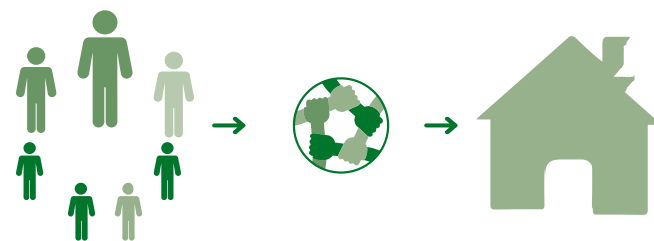
## CONSTRUCCIÓN

## del nosotros



## Cooperación

Es la disponibilidad de las personas para colaborar con el fin de satisfacer necesidades propias y de las demás. Es el resultado de todas las competencias anteriores y la cooperación abre la puerta para resolver conflictos de manera pacífica.



## LO QUE SÉ

**Sé que** la cooperación es un valor que ayuda a construir la paz.

**Identifico que** la cooperación es lo contrario a la competición.

**Sé que** la raíz de las violencias radica en la insatisfacción de las necesidades de las personas.



## LO QUE HAGO CON LO QUE SÉ

**Soy capaz** de establecer relaciones con personas semejantes y diferentes.

**Desarrollo** la creatividad para eliminar la competición y promover la cooperación.

**Colaboro con** mis compañeras de trabajo y con la ciudadanía para construir espacios libres de violencia.



## ¿CÓMO LO HAGO?

**Muestro interés** por aquellas actividades que buscan la satisfacción de necesidades y que son realizadas por la comunidad.

**Trato de** manera justa a las personas que buscan apoyo en la institución que represento.



## GÉNERO Y COOPERACIÓN

**Con la** cooperación se logra la satisfacción de necesidades de todas y todos. Para crear relaciones más equilibradas entre los sexos, se requiere que los hombres cedan poder y las mujeres tomen poder, para construir un mundo más solidario, justo y no violento.

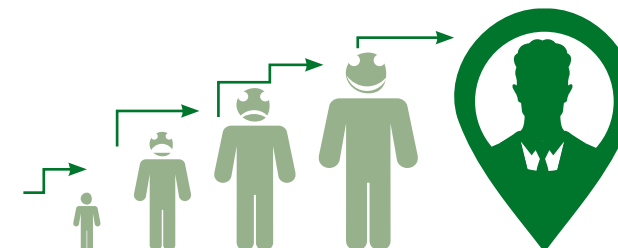
## CONSTRUCCIÓN

## del nosotros



## Transformación

La transformación sucede cuando las personas tienen oportunidades para atender sus necesidades, trabajan para solucionar los problemas propios y ajenos, individuales y colectivos, viven para lograr una comunidad donde todas las personas se sientan incluidas y con sus necesidades satisfechas.



## LO QUE SÉ

**Entiendo que** el conflicto es un factor de cambio que favorece el desarrollo de las personas y de la comunidad.

**Comprendo que** ante las injusticias y las violencias no debo ser neutral ni mostrar resignación o apatía.

**Sé que** siempre habrá conflictos porque las personas somos diferentes y tenemos distintas necesidades.



## LO QUE HAGO CON LO QUE SÉ

**Procedo de** manera consecuente con las personas, las circunstancias y las necesidades, y propongo soluciones creativas para la resolución pacífica de conflictos.



## ¿CÓMO LO HAGO?

**Tengo una** actitud creativa para buscar satisfacer necesidades propias y colectivas.

**Muestro interés** en integrar las diferencias y así lograr la igualdad de oportunidades.



## GÉNERO Y TRANSFORMACIÓN

**La transformación** requiere que todas las personas, mujeres y hombres, gocen de igualdad de derechos para su realización personal y colectiva.

# Negociación

## NEGOCIACIÓN

**La negociación** es una forma de intervención entre personas y comunidades para conseguir un acuerdo que beneficie a todas las partes involucradas en el conflicto.

**Se realiza** mediante la creación de canales de comunicación y el reparto justo de la palabra.

### Decidamos

¿ qué queremos para nuestra comunidad ?

PASOS DEL PROCESO

de decisión por consenso



**Definir el problema**

Hablemos sobre qué pasa con las y los jóvenes



Primero tengamos toda la información



Sí, causan muchos problemas cuando pintan las paredes de las calles"



**Consenso**

Es el acuerdo que incluye el parecer de todas las personas que participan en la negociación. No se trata de lo que comúnmente conocemos como "mayoritar", sino de buscar una opción que implique beneficios para todas y con la que las personas involucradas en el conflicto estén de acuerdo.



Sí, me preocupa lo que pueda pasar.



"me siento frustrado porque no dejan de pintar las calles"

Sí, me enoja mucho.

**Significación emocional del problema**



**Creación de posibles soluciones**



Podríamos hablar con ellos.



Busquemos la manera para que sigan estudiando.



Podríamos sugerir que decoren ciertos lugares con sus grafitis.

"por qué no hacemos un concurso de grafiti y designamos algunos espacios públicos para ello"



**Selección y síntesis de las propuestas**

Sí, son jóvenes, no delincuentes"



Debemos tomar en cuenta las opiniones de todas y todos.

Revisemos las propuestas y recordemos que son jóvenes, que tienen necesidad de expresarse.



PASOS DEL PROCESO

de decisión por consenso



**Elección a partir de una prueba del grado de acuerdo**

Bien, buscaremos espacios con y para las juventudes. Lugares donde puedan expresarse por medio del arte y practicar deporte.



No es lo que creo ideal, pero estoy de acuerdo. Puede reducir la problemática.



Estoy de acuerdo.

No me opongo a lo que decidan, pero no me siento implicada.



¿Quién gestionará en el Municipio?



Hagamos asambleas.

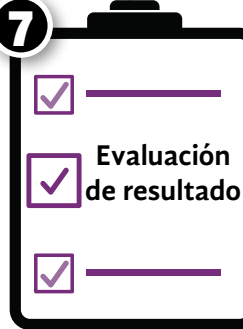
¿Quién gestionará firmas con las y los jóvenes?



"Entonces, asignemos tareas"

**Aspectos prácticos**

(Definición de responsabilidades)



**Evaluación de resultado**



"Con los espacios designados, la participación de jóvenes y la recuperación de espacios públicos ha reducido la problemática"

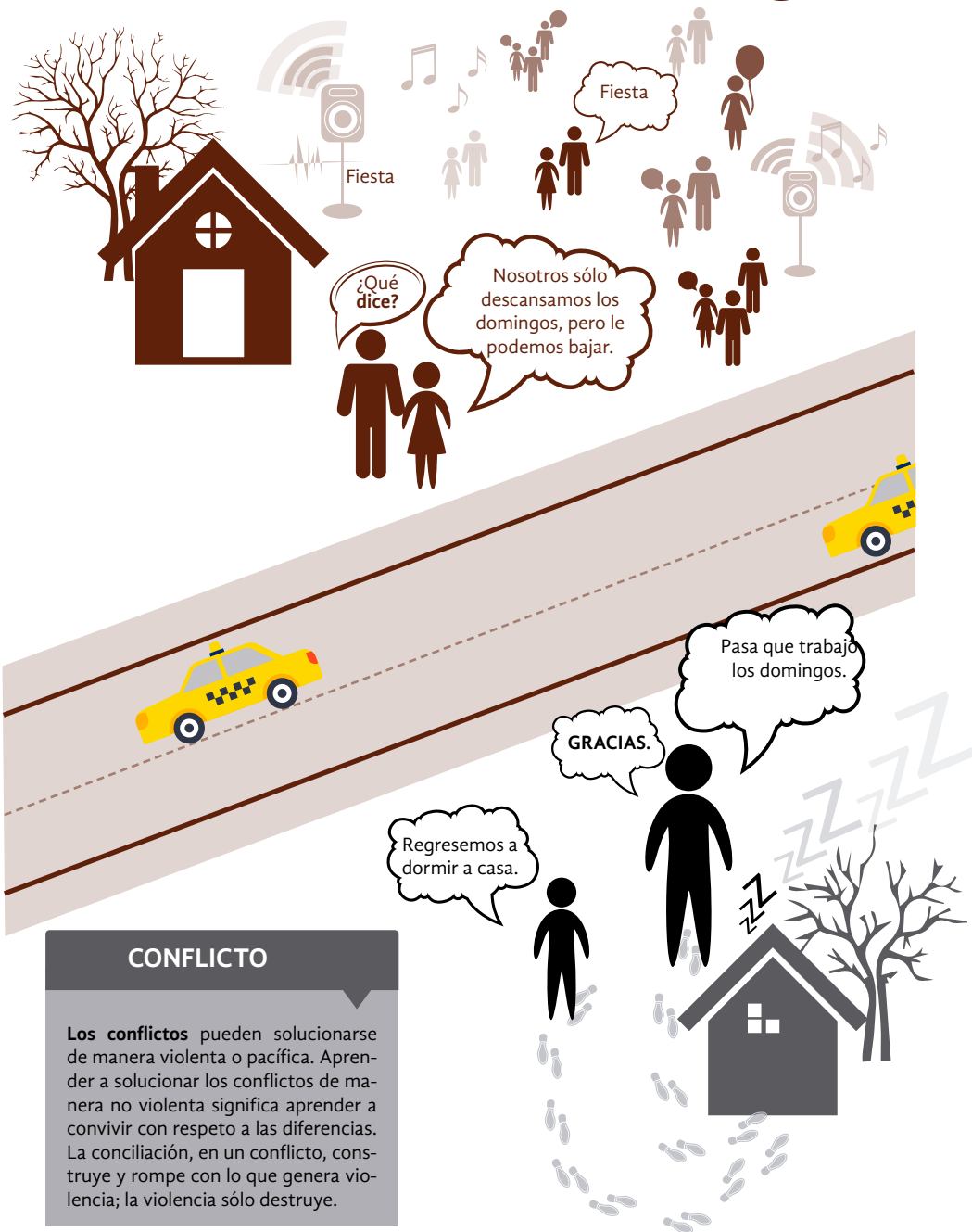




### Conflicto VS Violencia

*Las personas siempre estamos en interacción con otras, y solemos tener necesidades e intereses distintos. Cuando hay un choque de necesidades, estamos frente a un conflicto.*



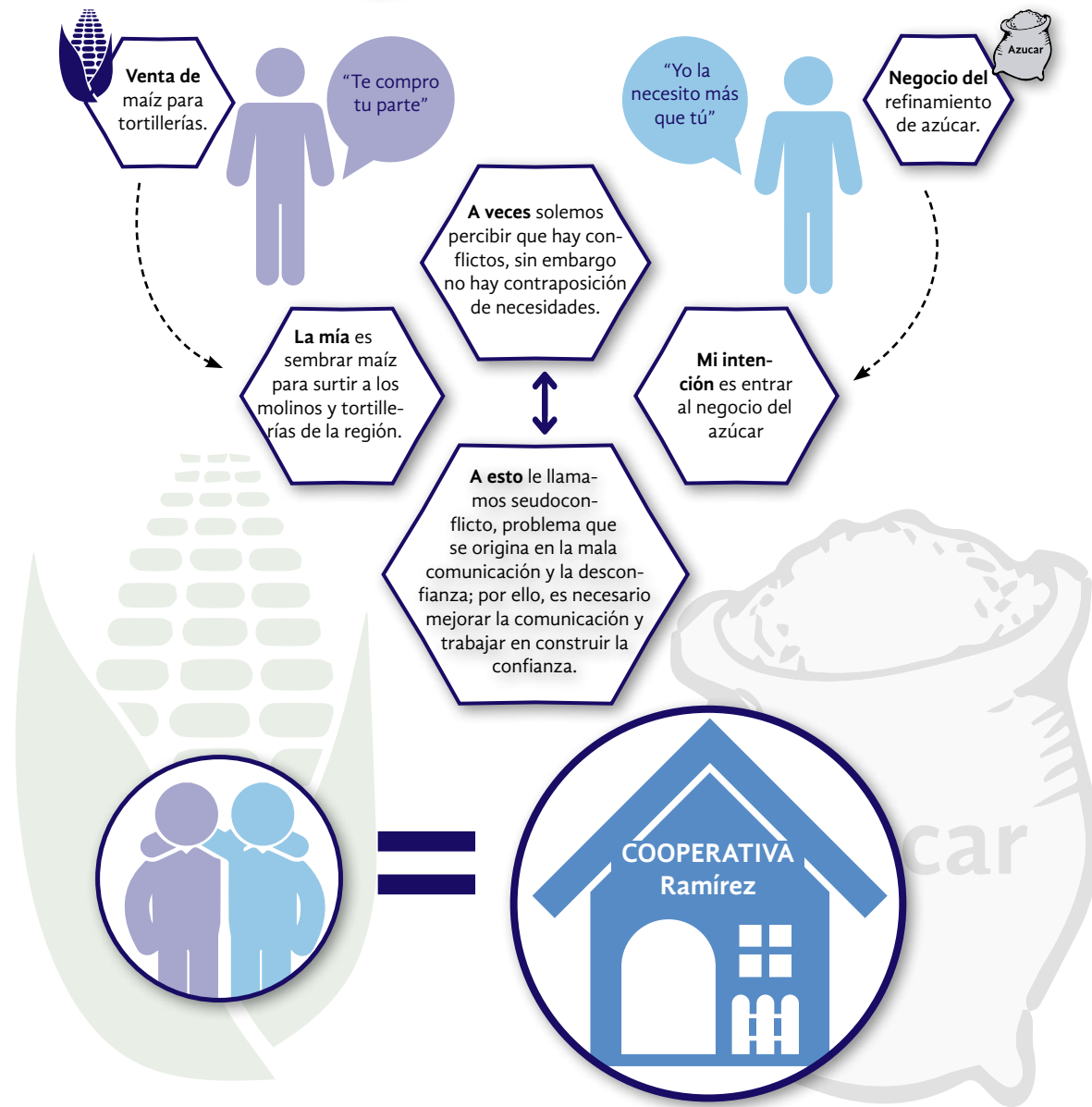


**CONFLICTO**

Los conflictos pueden solucionarse de manera violenta o pacífica. Aprender a solucionar los conflictos de manera no violenta significa aprender a convivir con respeto a las diferencias. La conciliación, en un conflicto, construye y rompe con lo que genera violencia; la violencia sólo destruye.



Los hermanos Ramírez heredaron de su madre y padre tres hectáreas, y ambos quieren hacer uso de ellas.

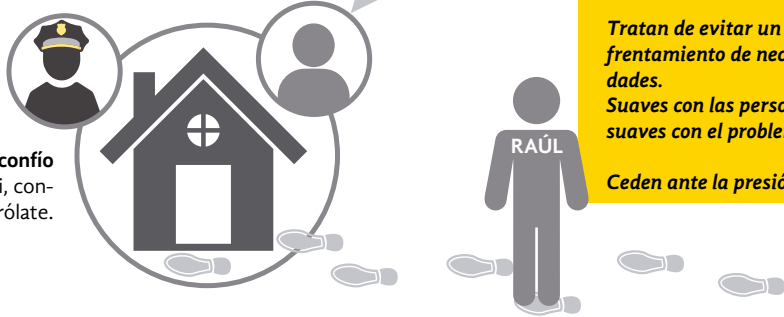




Raúl, hemos recibido quejas de tus vecinas y vecinos. Dicen que todo el tiempo le gritas e insultas a tu esposa.

Es que me desespera. Es una burra, \$#%/ %#.

Yo confío en ti, contrólate.



Suave

Las personas participantes son amigas.

Tratan de evitar un enfrentamiento de necesidades. Suaves con las personas y suaves con el problema.

Ceden ante la presión.

\_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

Dura

El objetivo es lograr la victoria.

Duras con las personas y duras con el problema.

Aplican presión. Amenazan. Las personas participantes son adversarias.

Ahorita te vas al bote..., y luego te irá peor.

Me la vas a pagar, poli.

¡Hey!, ya me tienes harto. Hay quejas de que insultas y le gritas a tu esposa. Ya te había advertido que te cuidarás de mí.

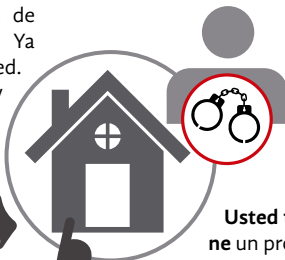


Señor, recibimos denuncias de que maltrata a su esposa. Ya habíamos hablado con usted. Además, esto es un delito y no podemos permitir que continúe.

¡Queda usted detenido! Tiene derecho a...

Policía

Usted tiene un problema; queremos ayudarle y también a su esposa.



Basada en Principios

Separan a las personas del problema.

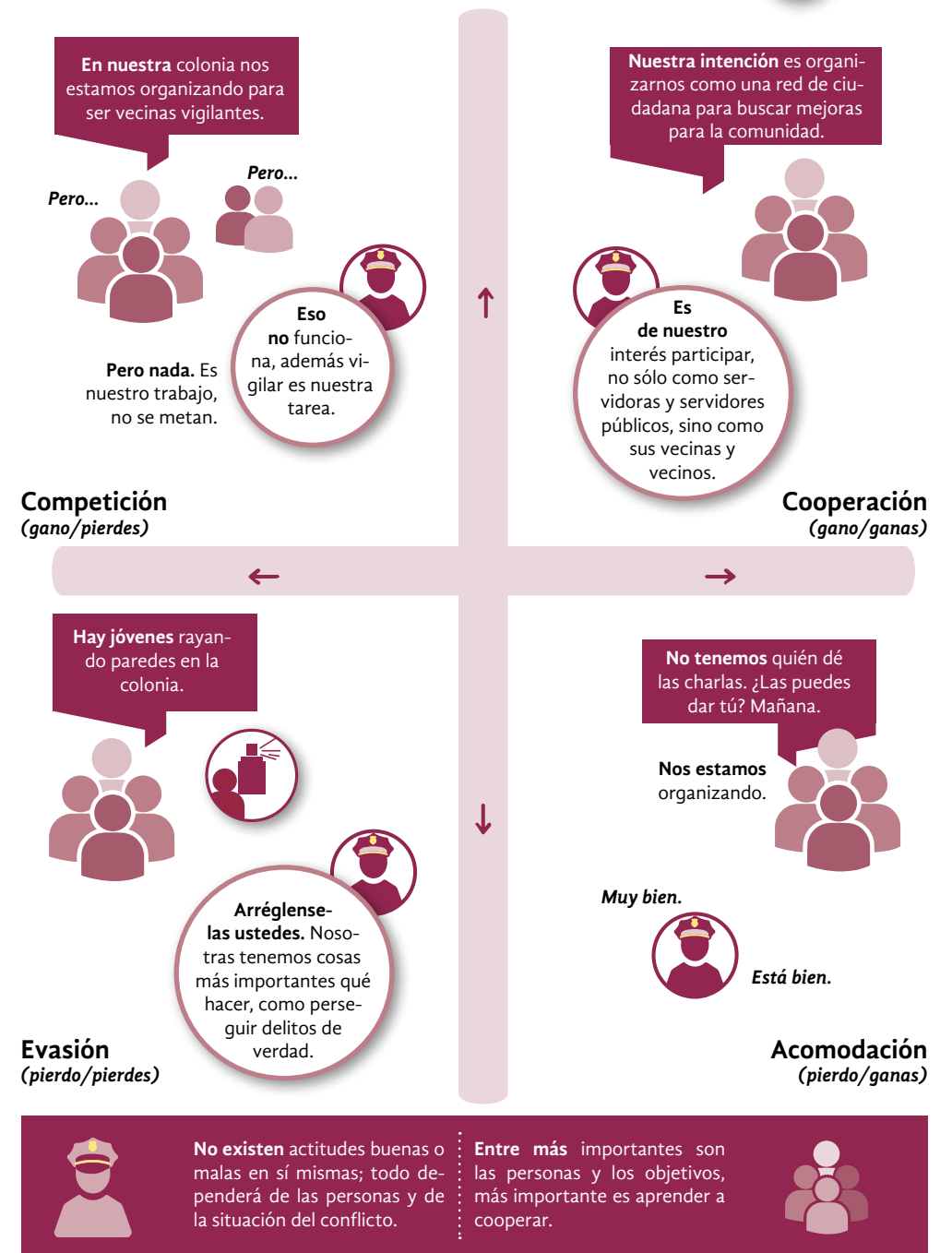
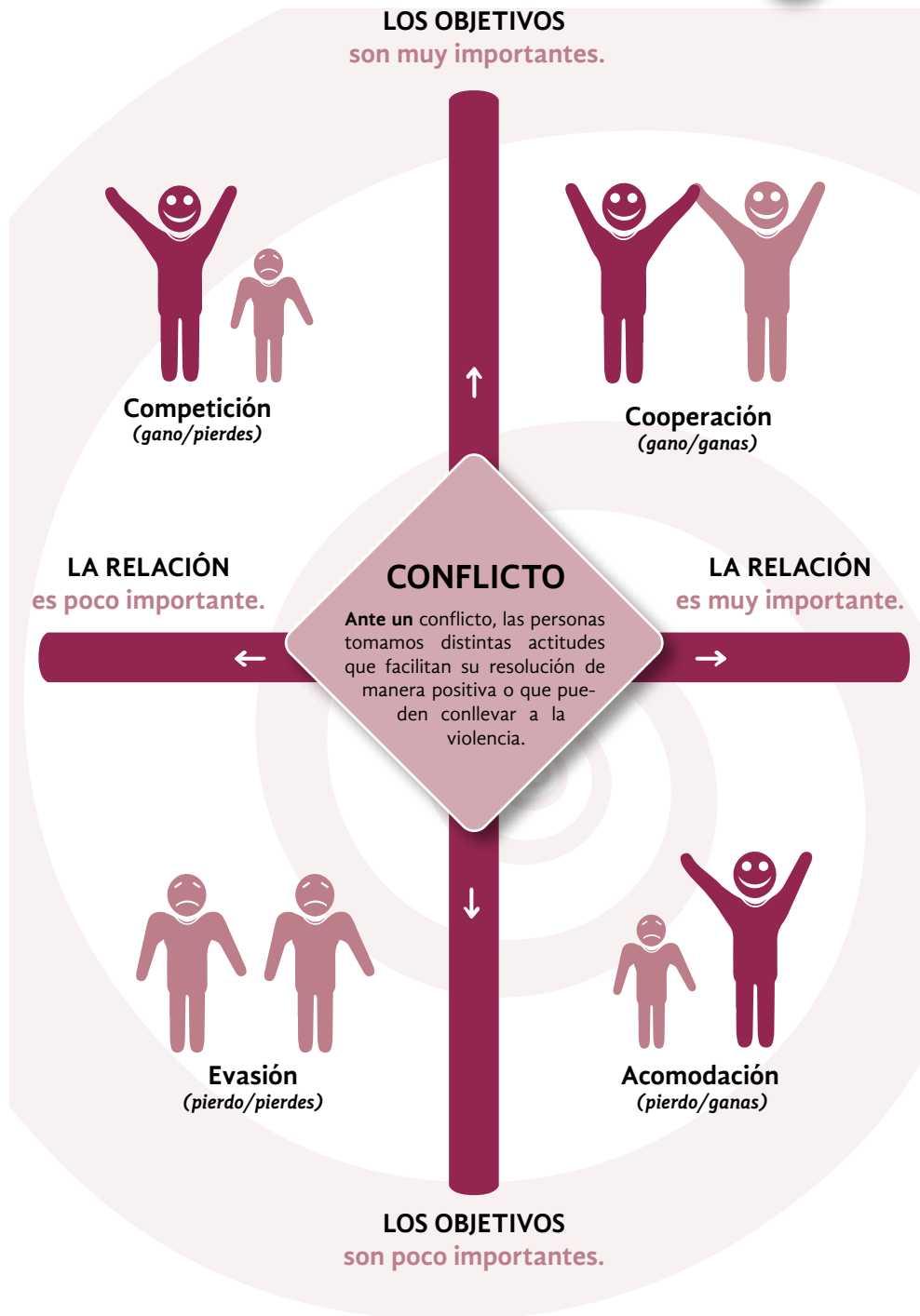
Son suaves con las personas y duras con el problema.

Crean opciones de mutuo beneficio. Tratan de lograr un resultado basado en criterios independientes a la voluntad.

Las personas participantes resuelven un problema.

Notas

Lined area for taking notes, separated by a vertical dotted line.



**ESTRUCTURA DEL CONFLICTO**

**Persona, Proceso y Problema**



**INICIO**

¡Sale! Hasta el sábado.

Me quedaría otro rato, pero mañana trabajo temprano. ¡Chido!

ARTURO

Arturo, ¿verdad? Deberíamos denunciarlo... Hace muchos destrozos.

Ese muchacho siempre está tomando.

Una actitud prejuiciosa generalmente lleva a tomar acciones violentas contra alguna de las personas involucradas en el conflicto.



Buenas tardes, señora. Busco a Toño.



No está. Y no quiero que vengas a buscarlo. Te la pasas de borracho haciendo destrozos y no quiero que mi hijo se haga como tú.

Tú eres la causa de los problemas en el barrio.

Ella no es el problema. Debemos tratarle con respeto y dignamente.



**Suave con la persona**

Fui muy dura contigo al pensar que eras un problema. Tú no eres el problema, tienes un problema de alcoholismo. Te ofrezco mis disculpas y mi apoyo en lo que requieras.

**Justo con el proceso**

Aun así, tenemos que reconocer que hay un problema de alcoholismo entre las juventudes y de inseguridad en el parque.

**La escucha activa es fundamental:**

- Hablen por turnos
- Habla por ti misma
- Recapitula
- Sé empática
- Sé respetuosa

**PROCESO:**

Las acciones que realicemos deben ser justas y benéficas para todas las partes.



**ESTRUCTURA DEL CONFLICTO**

**Persona, Proceso y Problema**



No te dejes llevar por las apariencias; acércate a las personas, comunícate, conócelas y dialoga.

¿Qué te dije? Ese vándalo, mira cómo dejó el parque... Vidrios por todas partes y las bancas rayadas.

No cabe duda de que es un borracho.

Deberíamos llamar a la policía.

Un conflicto se resuelve sólo con la intervención de todas las personas involucradas, no desde una sola parte.

Quienes estén de acuerdo en que denunciemos a Arturo ante la policía, levanten la mano.

Yo Yo Yo Yo

Yo misma haré la llamada. ¡Que se lo lleven!

**COMISARÍA**



Ahora sí tiene un problema con el trago.

Arturo está muy mal, creo que llegamos muy lejos.

Ojo: Las personas pueden salir lastimadas si no somos cuidadosas con ellas.

Debemos recuperar el parque, ayudar a Arturo para que se reincorpore a su vida normal, y buscar estrategias para la autorregulación del consumo de alcohol.



**Bienvenidas al taller de habilidades socioemocionales.**

Todas las tardes, talleres de arte para todas las edades.

**PARQUE**

Centro de atención y apoyo psicosocial para jóvenes.

**FIN**  
Sí, el profe me entendió y recibí de nuevo.



Qué bueno que pudimos ayudar a Arturo.



**PROBLEMA:**

Ante éste, no debemos quitar el dedo del renglón, hasta transformarlo.

**RESOLUCIÓN**

La resolución pacífica de conflictos implica la satisfacción de necesidades de todas las partes involucradas, así como la procuración de su bienestar.

**RECUERDA**

- SUAVE con la persona
- JUSTO con el proceso
- DURO con el problema



5

**Trabajo y ayuda** a las personas invitándolas a localizar lo que más les preocupa del problema. Ayudo a reflexionar sobre la situación y lo que cada persona puede aportar para resolver el conflicto.

3

**Aclaro los intereses** que motivan a las personas y trabajo sobre ellos, pues esto permite ampliar las posibilidades de resolución, a partir de considerar lo que se tiene en común.

1

**Investigo su origen**, qué personas están involucradas y qué tan grande es.

**Colaboro para** que se identifiquen las necesidades básicas que formarán parte del acuerdo. Cuido la seguridad y el aprecio propio y mutuo que se tienen las personas involucradas, invitándoles a reflexionar sobre las necesidades propias y de las otras.

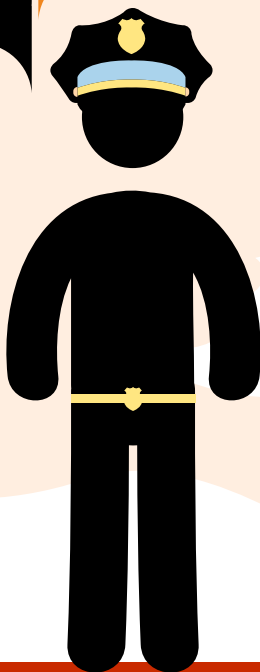
6

**Facilito y mejoro** la comunicación. Evito estereotipar y discriminar a las personas. Establezco un ambiente de diálogo para buscar soluciones que satisfagan a todas las personas involucradas.

4

**Evito personalizar:** separo a las personas del problema. Identifico los asuntos más importantes. Escucho y resalto puntos clave. Hago una lista de prioridades.

2



## Generación CREATIVA de soluciones

**Buscar soluciones** que satisfagan las necesidades e intereses de ambas partes.

**Empatizar,** pensar en las soluciones que convienen a la otra parte.

**Explorar nuevas** soluciones.

**Hacer una lluvia y** lista de ideas sugeridas, recuperar soluciones de casos parecidos.

**Crear un** ambiente de confianza.

**Fomentar la** creatividad y la imaginación.

**Sugerir varias** posibilidades, nunca una sola.

**Generar** alternativas innovadoras.



**Pon a prueba** y ejercita tu creatividad

**Reúnete con** tres personas más y tomen seis vasos; colóquenlos en una fila y llenen los primeros tres con agua. Ahora, en silencio y con un solo movimiento entre las cuatro, deberán tener los seis vasos en fila, intercalados uno con agua, uno sin agua.

**Vasos de agua**



# Mediación

## LAS FASES

## de la mediación



Mi función será la de dar pauta para que se comuniquen asertivamente y lleguen a un acuerdo. Las reglas son: respetar los turnos al hablar, escuchar atentamente al otro y no ofenderse de ninguna manera. ¿Sí?

Santiago, Matías, bienvenidos.

Acepto

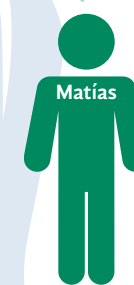


Santiago



Policía

Sí



Matías



### 1 Entren

**Aceptación por** parte de las personas involucradas y de la mediadora para participar en el proceso de mediación.

Recopilación de toda la información sobre el conflicto.

Establecimiento y aceptación de reglas.

El papel de la mediadora.



### 2 Cuenten

**Cada quien cuenta su historia:**

*Percepciones*  
*Emociones*  
*Sentimientos*

**Cada uno, por favor,** cuente lo que sucedió, cómo se sienten y qué piensan respecto al problema.



Policía



Santiago

**Yo estoy** muy molesto. Hace más de ocho meses le pedí a Santiago que cortara un árbol porque estaba a punto de venirse abajo sobre mi siembra, pero no me hizo caso. Ahora perdí la tercera parte de mi cosecha porque el árbol se cayó encima, y quiero que me pague.



Matías

**Me duele** lo que le pasó a mi hermano, pero desde el principio le hice saber que no contaba con el dinero ni los elementos para cortar el árbol y traté de ofrecer alternativas, pero Matías no aceptó. Ofrezco disculpas.

**LAS FASES**

**de la mediación**



**Ubiquen**

En este momento es necesario:

**Elaborar una agenda común** de puntos a tratar y solucionar.

**Pasar de la historia personal** a "nuestra historia", creando un marco común.

**Llegar a un análisis común** de lo sucedido.

**Dejar de hablar en pasado** para avanzar.



**Propongan**



**Matías**

**Me parece justo.** Te propongo que cortemos entre los dos el árbol y usemos la leña. Cuando el terreno esté limpio puedes sembrar ahí para que tampoco tu pérdida sea grande.



**Santiago**

**Te comparto** de mi cosecha, Matías. De lo que yo obtenga ofrezco reponer tu siembra perdida.

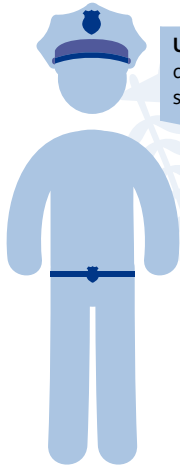


La **persona** mediadora ayuda a desarrollar la creatividad y recoge las propuestas. Además, enfatiza en que por ahora se están elaborando propuestas y no tomando decisiones.



**Acuerden**

Se debe llegar a acuerdos que satisfagan en buena medida a ambas partes.



Ustedes, ¿están de acuerdo con sus propuestas?

Los **acuerdos** deben ser realistas y prácticos.

**Ambas partes** deben asumir responsabilidades concretas, como Santiago y yo.



**Santiago**

¡Acepto y me comprometo!

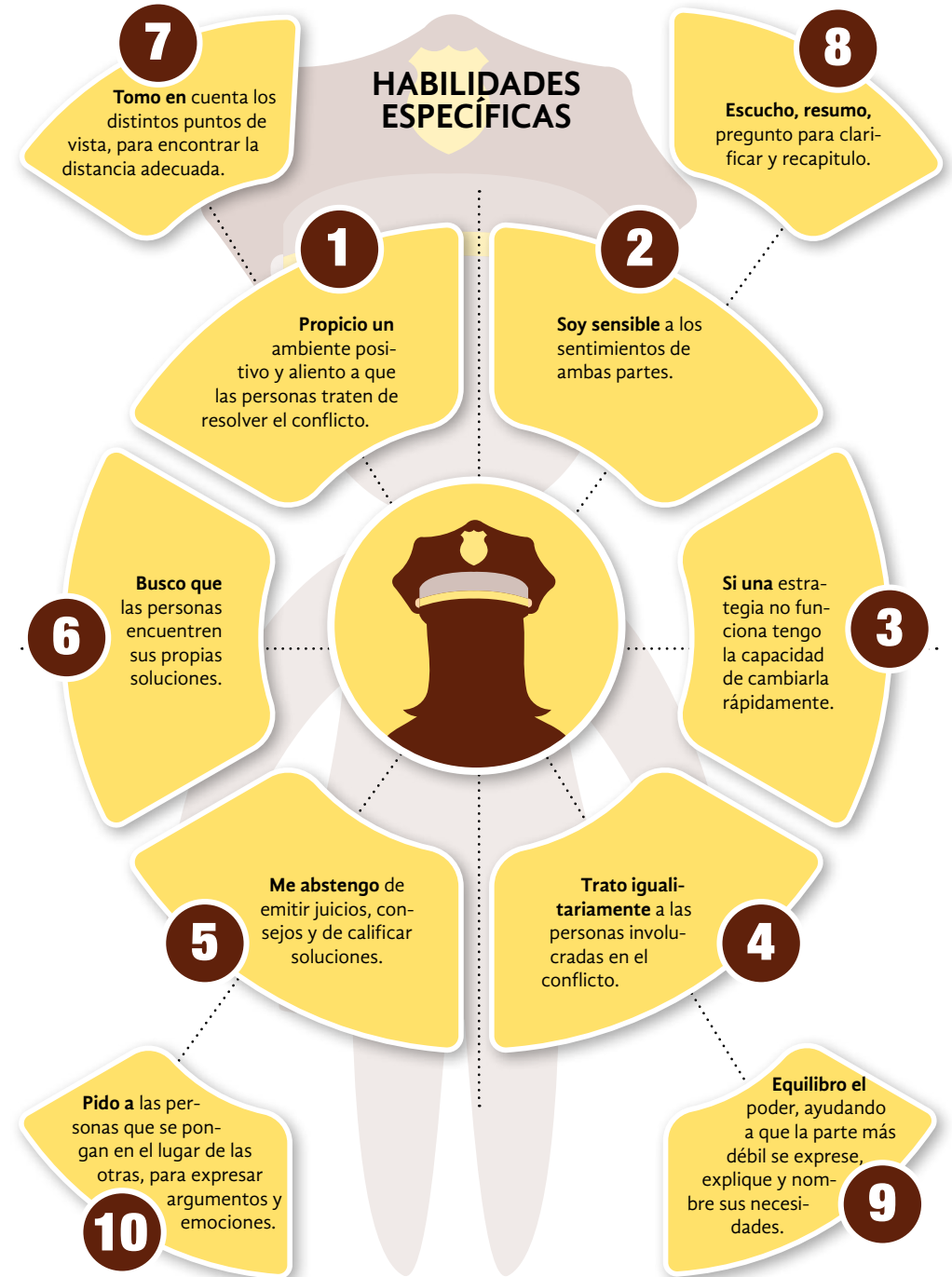


**Matías**

**Yo, acepto.** Agradezco la voluntad de Matías y el acompañamiento de usted, poli.

**HABILIDADES ESPECÍFICAS**

**de una persona mediadora**



## Relacionados con las personas

**Si alguna** de las partes está muy enojada, invito a reunirnos por separado para que se desahoguen. **Si noto** desinterés, desesperación y desánimo, aliento fijando metas alcanzables y hago un recuento de los logros y mejoras en la relación.

**Cuando las** involucradas se concentran en acusarse, les pido que diferencien entre problema y persona. **Si una** persona tiene una actitud dominante o machista, por separado hablo con ella para ayudarle a concentrarse en sí misma.

**Si una** de las personas no se expresa, me reúno con ella por separado para ayudarle a tomar confianza.

## Relacionados con el problema

**Cuando las** personas comienzan a hablar de muchas cosas a la vez, pido centrarse en los problemas uno a uno. **Si noto** que el proceso de la toma de decisiones se estancó, preguntaré por lo que necesitan para que se retome y haré un resumen de lo que se ha hecho.

**Si todas** están hablando a la vez, les recordaré la regla de la escucha activa.

## Relacionados con el proceso

**En caso** de que las personas estanquen el proceso en sus posturas, sugeriré opciones - sin valorarlas- y mencionaré soluciones a situaciones similares.

**Cuando no** hay acuerdo entre las partes, retorno al propósito global para decidir si el punto de desacuerdo es tan importante como para amenazar el proceso.

**Tengo los** conocimientos, sé cómo hacerlo y tengo la actitud para mediar en los conflictos, sin embargo, hay cosas que no está en mis manos resolver porque son delitos faltas administrativas o posibles violaciones a los derechos humanos..

## Límites de la mediación

**Ustedes están** invadiendo una propiedad ajena. Eso es un delito y debo actuar según la ley.

**Podríamos hablar** con el dueño, ya que está aquí y vemos cómo lo solucionamos

**Es posible,** aquí con ayuda de la oficial.

**Podemos solucionarlo** y llegar a un acuerdo.

**No, usted está** cometiendo un delito y es mi deber detenerlo.

**Sólo en** los casos en los que no exista violación de derechos humanos o de la ley, la MEDIACIÓN es posible.

**Cascón Paco y Carlos Beristain (2000):** La alternativa del juego I, Los Libros de la Catarata – El Perro sin Mecate, Edición para México, Madrid, España.

**Cascón, Paco y Greta Papadimitriou (2004):** Resolución Noviolenta de Conflictos. Guía Metodológica, McGraw-Hill, México.

**Carbonell, Miguel, (2009):** Los derechos fundamentales de México. Universidad Nacional Autónoma de México. México.

**Díaz, Elías, (1991):** Estado de Derecho y sociedad democrática. Taurus. Madrid.

**Fernández Sessarego, Carlos, (2003)** “Persona, personalidad, capacidad, sujeto de derecho: Un reiterado y necesario deslinde conceptual en el umbral del siglo XXI. Revista Electrónica de Derechos Existenciales. Recuperado el 7 de julio de 2016: <http://www.revistapersona.com.ar/Persona24/24FernandezSessarego.htm>

**Galiano Maritan, Grisel, (2013)** “Reflexiones conceptuales sobre las categorías: persona, personalidad, capacidad y sujeto de derecho”, Derecho y Cambio Social. Recuperado el 7 de julio de 2016: [http://www.derechoycambiosocial.com/revista031/persona\\_personalidad.pdf](http://www.derechoycambiosocial.com/revista031/persona_personalidad.pdf)

**Ortiz Ma. Elena, Gabriela Barba y Greta Papadimitriou (2002):** Derechos Humanos y Seguridad Pública. Guía metodológica, Instituto Estatal de Seguridad Pública de Aguascalientes – El Perro sin Mecate, Aguascalientes, México.

**Papadimitriou, Greta y Sinú Romo (2004):** Capacidades y Competencias para la Resolución Noviolenta de Conflictos, McGraw-Hill – Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, México.

**Peces-Barba, Gregorio, (2003):** “La Constitución y la seguridad jurídica”, Claves de Razón Práctica. Núm. 138 diciembre. Madrid.

**Romo Reza, Sinú y Greta Papadimitriou (2004):** Sistema Sexo/Género. Guía metodológica, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal – El Perro sin Mecate, Aguascalientes, México.

**Seminario de Educación para la Paz (2000):** La alternativa del juego II, Los Libros de la Catarata – El Perro sin Mecate, Edición para México, Madrid, España.

**Vila-Coro, María D., (1995):** Introducción a la biojurídica. Universidad Complutense. Madrid.



