

**DNPC-10** PROCESO: TRATAMIENTO DE CONFLICTOS

**Objetivo:** Aplicar técnicas de mediación en conflictos que afectan la convivencia del sector, mediante la negociación lograr posibles soluciones lícitas, equitativas y de beneficio mutuo de las partes.

**Alcance:** Se inicia con el conocimiento del incidente o requerimiento ciudadano, se sigue el proceso de negociación evolucionando de tal manera que se discriminan las diferencias (liman asperezas) hasta llegar a acuerdos y finaliza con la firma del acuerdo.

N°	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	DESCRIPCION	RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS	RESPONSABLE	IMAGEN
1	Solicitud	Recibir información sobre el incidente		Receptar los requerimientos de forma directa del ciudadano, por teléfono, medios de comunicación, buzón de quejas, reclamos u otras formas.	Que se presenten casos que no sean de competencia de la Policía Comunitaria.	Presentado el caso evaluarlo y direccionarlo al estamento competente.	POLCO	
2		Contactar a las partes involucradas en el conflicto		Identificar las partes en conflicto, dialogando con los mismos.	Policías en riesgo de ser afectados física o judicialmente.	Observar medidas de seguridad personal y legal.	POLCO	
3		Establecer razones del conflicto		Escuchar las partes en conflicto, determinar la clase de conflicto, sea este social, familiar, de convivencia u otros, para de inmediato buscar orígenes o causas generadoras del mismo.	No determinar adecuadamente los orígenes del conflicto	Agotar todos los esfuerzos para comprender el problema y ayudar en su solución.	POLCO	
4		Orientar legalmente		Determinar que normas se infringen con el conflicto. Explicar a las partes la infracción o posible infracción cometida con el origen del conflicto; explicar además los procedimientos legales a seguir para resolver el conflicto; siempre conservando la neutralidad.	Desconocimiento de los procedimientos legales a seguir por parte del policía comunitario.	Estudiar los casos mucha atención.	POLCO	
5		Dirimir diferencias		Hacer lo posible por exponer con claridad las razones del conflicto, para llegar a un punto de interés común por llegar a un acuerdo entre las partes y luego plantear posibles soluciones.	Contar con la resistencia de una de las partes	Tener paciencia y deseo de ayudar en la solución de los problemas.	POLCO	
6	SI	Establecer compromiso	Acta de compromisos	Previa concertación fijar responsabilidades, plazos, acciones a cumplir y consecuencias al incumplimiento de condiciones de acuerdo a la situación, se puede realizar verbalmente o por medio de un documento.			POLCO	
7	NO	Determinar instancias a tramitar, si es necesario.		Si el conflicto necesita ser tramitado en otras instancias, se identifica la entidad competente para tratar y resolver el mismo.			POLCO	
8		Realizar los trámites del caso.		Dirigir requerimiento a la autoridad determinada para tratar o resolver el conflicto ya sea por escrito, telefónicamente o de manera personal.	Negativa de las partes para acudir a otra instancia	Conminar a las partes se acepte el procedimiento por el bien de la sana convivencia	POLCO	
9		Aplicar procedimiento conforme a la ley		Si no es posible mediar, ni tramitar a otra institución, se aplica procedimientos policiales contemplados en códigos, reglamentos y ordenanzas dejando antecedentes del procedimiento tendientes a tratar de solucionar el problema o conflicto.			POLCO	
10		Registrar y evaluar resultados del caso		Realizar el parte respectivo de las actividades realizadas			POLCO	
11		Registrar en la base de Sistema	Sistema	Dejar constancia en los diferentes documentos y libros de lo actuado en el tratamiento del conflicto.			POLCO	