



La esencia del servicio de policía en las percepciones y las realidades del SEA Policía

Resumen

El sentido del desarrollo de la humanidad está determinado en la estabilidad física, psíquica y emocional. Ello se ve reflejado en el bienestar social, teniendo en cuenta diferentes estrategias que favorezcan de manera positiva en el entorno. La Policía Nacional de Colombia demuestra el compromiso de su trabajo desde un enfoque preventivo, enfocado a mejorar las condiciones seguridad y convivencia en el territorio nacional, desde la búsqueda de un pensamiento racional, basado en un comportamiento que propicie la empatía y la armonía social, así como la visibilidad y la credibilidad de la población en general. Teniendo en cuenta lo anterior, con el fin de contribuir a consolidar un servicio de policía profesional, respetuoso, efectivo y cercano en la institución, con otras instituciones y organizaciones y con la comunidad, la Policía Nacional ha implementado estrategias como el SEA Policía, que engloba el significado, la valoración y la satisfacción de ser policía. Así, el ensayo presenta una reflexión sobre el sentido del servicio de policía, enmarcado en las percepciones y las realidades del SEA Policía.

Palabras claves: actuación, credibilidad, escucha, empatía, saludo.

Abstract

The meaning of the development of humanity is determined by the physical, mental and emotion-

▶ Jorge Elías Meza Campo

Psicólogo, Especialista en Gestión de Procesos Psicosociales

Estudiante Administración Policial Escuela de Cadetes de Policía General Francisco de Paula Santander

jorgee.meza@correo.policia.gov.co

Bogotá D.C.

al stability of the individual, reflected in social well-being, considering different strategies that positively favor the individual's environment. The Colombian National Police demonstrates the commitment to its work from a preventive approach, focused on generating security and co-existence, from the search for rational thought based on cognitive behavior where empathy and social harmony is evidenced, in visibility and credibility by the population. Considering the above and in order to contribute to consolidating a professional, respectful, effective and close police service within the institution, with other institutions and organizations and with the community, the National Police has implemented strategies such as the SEA Police, which encompasses the meaning, value and satisfaction of being a police officer. This paper aims to reflect on the meaning of the police service framed in the perceptions and realities of the SEA Police.

Keywords: acting, credibility, listening, empathy, greeting.

▶ Cómo citar:

Meza Campo, J. E. (2023). *La esencia del servicio de policía en las percepciones y las realidades del SEA Policía*. Preprint Dirección de Educación Policial, Policía Nacional de Colombia. <https://doi.org/10.22335/ep.12>

Introducción

Garantizar las condiciones para la convivencia ciudadana pacífica es la meta del Estado colombiano: cambiar la guerra por la paz. Así también, la reconstrucción del tejido social, de modo que configure vínculos sociales favorecedores de la cohesión, la empatía y la comunicación asertiva entre la población. Coherentemente con esto, la Policía Nacional de Colombia es la institución garante del ejercicio de los derechos y las libertades individuales, como consagra la Constitución de 1991 (art. 218). De ahí que su trabajo depende, en gran medida, de la relación de la institución con la comunidad.

En ese sentido, se han generado diferentes iniciativas que buscan elevar la imagen de la Policía entre los ciudadanos, así como canales de comunicación activos. Una de estas acciones es el foco de acción SEA Policía, que busca contribuir a consolidar un servicio profesional, respetuoso, efectivo y cercano dentro de la institución, con otras instituciones y organizaciones y con la comunidad

Brindar un mejor servicio a la comunidad es, en últimas, el objetivo institucional. Por ello, saludar, escuchar y actuar (SEA) es una herramienta que propicia un relacionamiento positivo con la comunidad, toda vez que la ciudadanía sentirá que tiene consigo una policía más humana, capaz de identificar, entender y comprender los diversos contextos socioculturales de las regiones del país.

Claramente, la Policía Nacional de Colombia será reconocida por brindar un servicio unificado que genere un ámbito cercano, donde pueda observarse una mayor de la credibilidad y confianza por parte de la población en la cercanía a un servicio policial aceptado en todo el territorio nacional.

Desarrollo del tema

A través de los años, la humanidad se ha propuesto el imperativo de generar un cambio o una ideología fundamentada en el bienestar del ser humano, sustentada en el desarrollo social y la calidad de vida, que busca de manera urgente la consolidación homogénea, basada en el cumplimiento de los derechos humanos, sin importar el sexo, la raza, la religión; tampoco la discapacidad, la edad ni la orientación sexual. Todo ello, promoviendo la igualdad y no discriminación, partiendo del enlace perfecto de una convivencia enmarca-

da en la participación ciudadana, determinada en la corresponsabilidad.

La búsqueda de la fraternidad y la hermandad social se ha visto debilitada por diferentes situaciones que producen un retroceso para la integridad humana. Estas realidades permiten un reconocimiento de las situaciones en los gestores sociales, y no solo en ellos, sino también cualquier ser humano identificado con las poblaciones más vulnerables. Ello conduce a un cambio real en la sociedad, basado en una misión enfocada, específicamente, en el abordaje de las problemáticas de las poblaciones en relación con el accionar de su comportamiento, a nivel personal, social y familiar. Lo expuesto permite comprender que el sentido de la mejoría social está ligado a una serie de principios y valores que, en este caso, es la principal herramienta de transformación, viéndose de manera representativa la implementación de metodologías y estrategias que permitan reconocer aspectos asociados a las problemáticas en una población en particular.

La vulneración de los derechos humanos ha permitido comprender lo mucho que debe trabajarse por generar una transformación inmediata, donde se brinde a la sociedad la iniciativa de sentirse importante y considerada, en esa misma gestión social. Esto, enmarcado en un pensamiento racional, orientado a la búsqueda de la paz, determinado en el fundamento del respeto, la solidaridad, la empatía, la amabilidad y la tolerancia, para promover un desarrollo colectivo a nivel psíquico, que se refleje en el comportamiento de las poblaciones.

En la búsqueda del rol funcional de la armonía y la paz, entran a jugar un papel fundamental las instituciones, en relación con el ejercicio particular de generar conciencia, promoviendo el ADN organizativo de generar ayuda significativa en relación con los derechos humanos. Dentro de estas instituciones, encargadas de generar un cambio significativo en la sociedad, se encuentra la Policía Nacional de Colombia, la cual enfatiza su actividad en el servicio y la atención enfocada a la prevención, lo que está fielmente relacionado con la empatía con la población en general. La función policial ocupa un lugar primordial en materia de convivencia y seguridad ciudadana (Bernal-Ballesteros, 2019). Por ello, la legitimidad, direccionada en la credibilidad, visibilidad y con-

fianza, es eficaz en las actuaciones para promover la seguridad, la justicia y los derechos humanos en las sociedades.

La Policía Nacional tiene como fin primordial mantener la convivencia como condición necesaria para el ejercicio de los derechos y las libertades públicas. Así también, para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz fundamentada en el código de ética policial. (Camargo Navarrete, 2020)

A partir de ello, el acompañamiento del profesional de Policía se determina en diferentes objetivos que ayudan a la convivencia social. Así, en el sustento formativo de las estrategias y herramientas se evidencia la responsabilidad por mostrar la cara amable a la ciudadanía, lo que permite transmitir la transparencia que demuestra, de manera propicia, un campo de abordaje que permita la transformación social, a través de la construcción de la amabilidad colectiva, incentivando la generación de métodos para transformar la vida de los demás. Esto solo puede lograrse con una institución que parta de la empatía. Eso ocurre en la Policía Nacional, pues posibilita el amparo, la cooperación y el apoyo a todas las poblaciones, buscando la inclusión y la igualdad social, desde la base de acción de programas como el SEA Policía. Este es el foco que se activa en la dimensión de servicio del modelo de Cultura Institucional, propio de la conducta en que deben estar inmersos los comportamientos del servicio de policía, debido a que es la principal fuente de comunicación, basada en la solidaridad y el afecto hacia la comunidad, para una prestación de servicio policial.

Saludar es el punto de partida para entablar cualquier conversación, establecer contacto agradable, correcto, que demuestre respeto y afecto, por medio de los gestos y el tono de voz empleado. Esa es la imagen que proyecta cada uniformado y la manera en la cual se impacta en la comunidad. De esto depende la primera imagen que ven los ciudadanos, y que permite fortalecer la confianza y la credibilidad hacia la institución.

Para Hernández-Calderón y Lesmes-Silva, 2017, desde el paradigma pragmático de la teoría de la cortesía lingüística, los saludos han sido considerados estrategias de cortesía positiva, destinadas a reducir el daño a la imagen del oyente, que implica el inicio de la conversación. Partiendo del saludo, como una característica fundamental del

ser policía, implica saber escuchar, reconociendo la capacidad de entender las necesidades, expectativas y aportes de la comunidad.

Es importante mostrar interés a lo que exponen los ciudadanos. Esto es una muestra de respeto y respaldo. Así, estar enterado de las diferentes opiniones y problemáticas que se presenten y poder actuar acorde con las obligaciones, deberes y compromisos, dar soluciones y cumplir con los tiempos establecidos. (Hernández-Calderón y Lesmes-Silva, 2017)

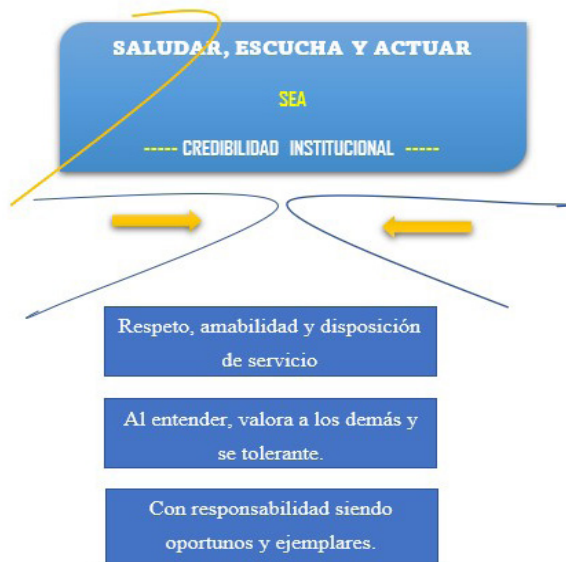
Según Mora (2016), la escucha es un elemento esencial y el más importante en la comunicación. Asimismo, el diálogo permite la recolección de datos, para la construcción de conocimiento. Por tanto, deben tenerse en cuenta estos dos componentes para la construcción del conocimiento.

De esta manera, la escucha es ese punto particular de diálogo que, a su vez, permite la conexión del reconocimiento de una seguridad ciudadana. Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2014), esta seguridad ciudadana no trata simplemente de la reducción de los delitos, sino de una estrategia exhaustiva y multifacética para mejorar la calidad de vida de la población; de una acción comunitaria para prevenir la criminalidad; del acceso a un sistema de justicia eficaz; y, en últimas, de una educación basada en los valores, el respeto por la ley y la tolerancia.

Lo anterior posibilita reconocer que la Policía Nacional debe desempeñarse de la mejor manera, enfatizando en la opinión y versión de los ciudadanos, con respecto a sus problemáticas. Ello, partiendo de un reconocimiento netamente cualitativo, en relación con la transformación de los entornos, y evitando el aumento de los factores de riesgo social, desde un enfoque preventivo, donde el individuo tenga corresponsabilidad en sus propios mecanismos protectores.

Tener en cuenta el saludo y la escucha como fuente para la mediación permite proponer una conducta adecuada que se activa por iniciativa propia por parte de cada uniformado, lo cual demuestra una buena práctica y mejora la imagen de la institución ante la comunidad (Padilla-Cruz, 1996). También es importante aplicar un comportamiento que permita contar un ambiente laboral agradable, un buen equipo de trabajo y trabajar de manera mancomunada, respondiendo a las diferentes necesidades y problemáticas. A lo que

Figura 1. Esquema de la visión de las percepciones y realidades del SEA Policía



Nota: la estructura evidencia el foco de acción del SEA Policía y sus características conceptuales.

se suma aportar con la misionalidad de la Policía Nacional. Lo mencionado es el equivalente a ese reflejo de la conducta demostrada en el actuar, donde la responsabilidad es la fuente principal del ejemplo.

El SEA Policía es, entonces, un foco de acción realmente innovador, en todos los contextos prácticos de la Policía Nacional, en concordancia con el nivel interno y externo de donde se desenvuelve (figura 1).

La Policía, como gestora de paz, se encarga de potenciar las acciones humanas, mediante las cuales busca generar un vínculo amigable con las poblaciones, para mejorar la convivencia. Siguiendo los parámetros del proceso de transformación integral más humano, con lo que se promueve una relación armónica y agradable con la población. Por lo que es más que formativo promocionar acciones en la creación de la ruta operacional, sobre la importancia de implementar el foco de acción SEA Policía.

Desde esa perspectiva ciudadana, el policía debe ser no solo garante de seguridad, sino también la autoridad que se gana la confianza de quien lo rodea; y se convierte en guía y modelo.

El SEA Policía fue pensado para afianzar los comportamientos que llevan a los seres humanos a lograr una mejor convivencia y consolidar valores. Saludar, Escuchar y Actuar con responsabilidad es una metodología de impacto que contribuye al respeto, profesionalismo, trabajo en equipo y cercanía con la comunidad. No obstante, el profesional uniformado que será líder y trabajará por la comunidad y su personal, debe permitirse utilizar acciones que coadyuven a que se garantice el servicio de policía y un desempeño integral. Aquí el SEA también influye en el ejercicio laboral del personal de policía, reflejado en la utilización de dicho SEA en la gestión comunitaria y en el cambio social inducido, en ese modelo de transformación integral más humano.

Es necesario comprender que la idea que se busca instaurar está proyectada en las acciones en que puede estar implicado el policía en una sociedad, buscando aumentar la conciencia en la facultad de la credibilidad basada en la empatía. Llegando a resaltar la importancia de las costumbres, creencias y características que buscan fomentar saberes y pensamientos emotivos, relacionados con la dimensión del crecimiento humano, determinado en una serie de valores específicos que desean adecuarse a la población en la funcionalidad de la empatía de la Policía Nacional, partiendo que el ser humano es un individuo íntegro, al cual se debe brindar ayuda en la búsqueda de un cambio. Todo ello para constituir una misión humanizadora en servir sin un interés en particular, solo el hecho de ser una institución representativa para la humanidad.

La identidad de la Policía Nacional es algo que los hace únicos. Su aporte por buscar la credibilidad basada en diferentes acciones del SEA Policía es valioso para generar un medio de comunicación, donde se evidencia esa empatía fraternal entre la comunidad y la institución. La Policía debe permitirse ser un referente en la transformación de la guerra hacia la paz. Pero el primer paso para lograrlo es determinado por la atención inmediata a la población, a través de estrategias de comunicación y expresión como la empatía, que más que una estrategia es algo especial que es parte del ser humano, no como una doctrina institucional que debe impartirse, sino más bien como algo que parte de la conciencia de servir como parte de la creación de Dios.

Por tanto, buscando atender esas necesidades, surge la importancia de la empatía dentro de la aproximación social en poblaciones de manera general, partiendo de esas alternativas del mejoramiento psicosocial en Colombia. En relación con la empatía, la Policía ha construido condiciones propicias para la convivencia social en relaciones de equidad, dignidad humana, justicia social, respeto a las diferencias y a los derechos humanos. En consecuencia, es prioritario reflexionar acerca de los contextos sociales donde actúa, su quehacer y su responsabilidad social, no solo en calidad de profesional sino de ser humano y ciudadano que habita y construye, con sus coterráneos, espacios sociales que hoy por hoy limitan las condiciones para alcanzar el desarrollo humano y social del país.

Todo lo expuesto permite comprender que el verdadero sentido de la institución está ligado a la construcción del tejido social como principal forma del cambio. Ello permite alcanzar una calidad de vida sustentada en mejores oportunidades para la población. La ayuda a los demás debe ser prioridad, la transformación social es un rol que debe estar instruido en ADN de la humanidad, como identidad acorde con la calidad de vida de los seres humanos.

Conclusiones

Es fundamental que la Policía Nacional cuente con una serie de estrategias y herramientas encaminadas a la potencialización de los entornos externos e internos, es decir partiendo de las relaciones sociales y el adecuado rendimiento de las relaciones interpersonales. Con ello, se favorece la salud física y mental, lo cual fomenta el cumplimiento de las metas y objetivos a corto y largo plazo dentro de la institución.

La Policía Nacional de Colombia debe propender, de manera significativa, por el aumento de la credibilidad institucional por parte de la sociedad, con base en la legitimidad, la confianza y la visibilidad, a fin de aumentar los niveles de armonía y gentileza, en la búsqueda de una unión fraternal para la paz.

Es necesario que la Policía Nacional oriente su actividad y su servicio en este tipo de focos de acción, como el SEA Policía, alternativas donde se ve anticipada la partición cívica y la gestión comunitaria como vínculo que busca la transformación de entornos.

Recomendaciones

Es importante que se realice un acompañamiento al policía que llega a una población, en el abordaje de que se pueda identificar, reconocer y comprender las creencias, costumbres, pensamientos y formas de vivir de una población, posibilitando el desarrollo del SEA como foco de acción.

Incentivar la adquisición de conocimientos a través del aprendizaje de la importancia del territorio y de esta manera utilizar el SEA en toda la índole de relación social en miras de la credibilidad institucional.

La Policía Nacional de Colombia se encuentra en un proceso de transformación integral más humano, por lo que el personal debe cumplir un papel social, que se debe enmarcar en la proyección de los cuadrantes que debe encaminarse a la profesionalización de la gestión social y en la comunicación con los ciudadanos.

Propuesta institucional

En Colombia se evidencia la multiculturalidad en todo el territorio, por lo que puede llegar a ser complejo consolidar lazos de empatía, puesto que, se tienen algunas diferencias que pueden llegar a afectar la comunicación asertiva. Por ello, debe tenerse en cuenta que dentro del país se tienen 32 departamentos que, a su vez, están conformados por 1104 municipios, donde se presentan diferentes dialectos, pensamientos, actuaciones, junto a un sinnúmero de palabras cuyo sentido varía dependiendo del contexto y región del país donde se use.

La Policía Nacional es una institución del Estado que ejerce su misionalidad a nivel país, por lo que debe enviar a su personal a laborar a lo largo y ancho del territorio. Por ello los uniformados llegan a regiones diferentes a las natales, es decir el personal debe llegar a adaptarse desde el primer momento a su nueva unidad de trabajo, sin información previa que le pueda brindar algún tipo de acercamiento a este nuevo grupo poblacional con el que debe laborar. En ese momento, se crean dificultades con la comunidad, puesto que, aunque el uniformado quiera hacer su trabajo de la mejor manera, no tiene conciencia de lo que puede o no ser una ofensa para una población, lo que hace que el foco de acción SEA se implemente de la manera incorrecta y afecte la primera opinión que la

población puede tener sobre la nueva patrulla o el policía como tal.

Teniendo en cuenta lo anterior, se propone crear, junto con la comunidad, una herramienta audiovisual que pueda ser orientada a todo el personal, para que llegue a cualquier municipio del país, con la finalidad de que, desde la participación ciudadana, se brinde guía a la institución. Dicha herramienta será diseñada por la población, buscando que se brinde al policía los conocimientos que debe tener claros al llegar a un territorio, es decir tener claro, por ejemplo, qué palabras se usan y el significado que tienen en ese lugar. A lo que se suman conocimientos necesarios sobre fiestas locales, costumbres, cultura, creencias, rituales y las necesidades primordiales en que debe focalizarse el policía.

Con lo anterior se lograría, llegar a la población de manera más fácil y asertiva, toda vez que, al reconocer el contexto donde se desempeñará el profesional de policía, puede comprender la dinámica poblacional, su lenguaje y metalenguaje, de modo que se logra comenzar a aplicar el foco de acción SEA Policía. El estar en el mismo nivel de comunicación, el agente de policía entenderá, comprenderá y actuará de la manera en la que la comunidad necesita y requiere. En últimas, se logra que esta se sienta comprendida y vea en su cuadrante una figura de autoridad y seguridad y también un ejemplo de empatía y comunicación asertiva.

Referencias

- Bernal-Ballesteros, M. J. (2019). La función policial desde la perspectiva de los derechos humanos y la ética pública. *Revista IUS*, 13(44), 251-280. <https://doi.org/10.35487/rius.v13i44.2019.441>
- Camargo Navarrete, F. (2020). *La misión de la Policía Nacional*. Las2orillas. <https://www.las2orillas.co/la-mision-de-la-policia-nacional/>
- Constitución política de Colombia [Const.] Art. 218 (Julio 7 de 1991).
- Hernández-Calderón, K. A., & Lesmes-Silva, A. K. (2017). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Convicciones*, 15(9), 83-87. <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/272>
- Mora Cifuentes, P. M. (2016). Conocimientos, habilidades y actitudes de los docentes. *Mundo Fesc*, 11, 72-79. <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/84/133>
- Padilla-Cruz, M. (1996). Perspectivas pragmáticas sobre el saludo. *Interlingüística*, 14, 815-828.
- Policía Nacional de Colombia (2013). *SEA Policía. El sello de nuestros comportamientos* [entrada en un blog]. <http://nuestrapolicia.blogspot.com/2013/04/sea-policia-el-sello-de-nuestros.html>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo —PNUD (2014). *Sinopsis: Seguridad Ciudadana*. <https://www.undp.org/es/publications/sinopsis-seguridad-ciudadana>