



# Una reflexión crítica sobre las percepciones colectivas, retos internos y externos del SEA Policía

## Resumen

El artículo tiene presentan una crítica reflexiva en torno a las percepciones y las realidades del SEA Policía, desde la noción de los retos y complejidades a las que se expone su aplicación y los logros que los funcionarios de la Policía Nacional obtienen en el contexto social e institucional. En esta oportunidad, se enfatiza en las nociones, representaciones e imaginarios colectivos de la población y las comunidades, para estructurar la cultura institucional en la Policía Nacional, a nivel interno, desde su sistema político, y externo con la misma sociedad. El escrito se desarrolla a partir de tres ejes y pautas de operatividad e implementación del SEA Policía, donde se conciben ideas amplias que requieren de un esfuerzo riguroso para fundamentar la actuación y el servicio policial coherente, profesional y responsable que, en efecto, desvirtúe cualquier comportamiento alejado de los valores ético-profesionales con los que fue fundada la institución y desde los cuales deben ejercer su profesión los funcionarios de la Policía Nacional.

**Palabras claves:** SEA Policía, confianza, policía nacional, seguridad.



**Yaneth Paola Toloza Colmenares**

Escuela de Policía General Rafael Reyes.  
Compañía Rafael Reyes Prieto- Cuarta Sección.  
Santa Rosa de Viterbo- Boyacá.

[yaneth.toloza@correo.policia.gov.co](mailto:yaneth.toloza@correo.policia.gov.co)

<https://orcid.org/0009-0007-7589-5290>

Colombia

## Abstract

This article aims to develop a reflective critique about perceptions and realities of the SEA Police, from the notion of the challenges and complexities to which its application and achievements implemented by the officers of the National Police in the social and institutional context are exposed. In this opportunity, special emphasis is made on the notions, representations, and collective imaginaries that the population and communities have to structure this institutional culture in the National Police, internally from its political system, and externally with the same society. This paper is based on three axes and guidelines for the operation and implementation of the SEA Police, where broad ideas are conceived that require a rigorous effort to structure a coherent, professional, and responsible police performance and service, which in effect distorts that behavior far from the professional-ethical values with which the institution is founded and from which the officers of the National Police must exercise their profession.

**Keywords:** SEA Policía, trust, National Police, security.

## ► Cómo citar:

Toloza Colmenares, Y. P. (2023). *Una reflexión crítica sobre las percepciones colectivas, retos internos y externos del SEA Policía*. Preprint Dirección de Educación Policial, Policía Nacional de Colombia. <https://doi.org/10.22335/ep.17>

## Introducción

El cambio y la modificación de la filosofía y el quehacer profesional que ha venido incorporándose a la Policía nacional mediante el modelo SEA Policía (saludar, escuchar, actuar) se han visto expuestos a una serie de determinantes y retos, en el marco de su aplicación, tanto interna como externamente. Con ello en mente, este escrito pretende demostrar la cosmovisión del humanismo que se promueve y se busca constituir aplicando el SEA Policía, donde se enfatiza en el ser humano como sujeto integral, en sus dimensiones física, cognitiva, espiritual y social, como referente profesional de la acción institucional y cultura policial.

Sin embargo, este modelo de cultura institucional es distante; por lo que se debaten los esquemas de las conductas actuales internas del sistema policial y de la misma cultura a nivel comunitario. Ello, debido a que comportamiento de los servidores de la Policía Nacional, el cual se plantea en sus sistemas sociales de interacción, a veces, no son acordes con el humanismo, debido a las mismas actitudes y conductas adquiridas por los modelos tradicionales jerárquicos.

Es evidente que se han adoptado dichos sistemas sociales en la institución, para la educación de sus uniformados o la misma individualidad. La modernización se entiende como los efectos de las transformaciones sociopolíticas y culturales, promovidas por elementos como el sistema de desarrollo capitalista y la diversificación de la sociedad. A ellos se suman otros aspectos que han llevado a que los valores y el ser integral estén devaluados, por el mismo criterio del ser humano con el otro y en todas sus esferas, basadas inicialmente en el respeto, la dignidad y el buen trato.

Se presenta una reflexión crítica a partir del siguiente interrogante: ¿cuáles son los retos, las limitaciones internas y sociales de la institución a las que el modelo SEA Policía se expone para lograr los propósitos establecidos? Para responder el interrogante, se mencionan algunas nociones y percepciones sociológicas que se requieren para avanzar en la adopción de un modelo cultural y organizacional, coherentemente con los principios en los que se funda la institución.

## Desarrollo temático

Partiendo del marco de ejes transversales; fortalecer la credibilidad y la confianza institucional es

uno de los retos más complejos. Esto, debido a las representaciones sociales y estereotipos de conducta que la gente concibe de los policías a nivel asistencial y administrativo (Policía Nacional de Colombia, 2013a-b). En primer lugar, se parte del complejo que acarrea las interrelaciones de los funcionarios con la comunidad, donde no siempre se ha visto o percibido bajo un esquema de ayuda y servicios a las necesidades de seguridad pública, promoción de los derechos y prevención de los delitos. Por el contrario, se ha percibido como una intervención que atenta contra la dignidad humana por los malos tratos que algunos han recibido en el marco del control social (Cerón & Salazar, 2019) o, en su defecto, por la negligencia ante situaciones de riesgo, entre otros hechos victimizantes que han tenido que experimentar (Moreno, 2019).

En segundo lugar, por las nociones descalificadoras en las funciones del sistema interno administrativo, donde se juzga negativamente los comportamientos y las acciones de los funcionarios en las estrategias de intervención social y manejo del conflicto y orden público (especialmente cuando se trata de abordajes a los actos y grupos vandálicos, narcotráfico, paramilitarismo y otros grupos que atentan contra la convivencia y la seguridad ciudadana); incluso, también de la misma estructura de la política de seguridad pública, percibida a veces como selectivista.

Esta desalineación percibida por la población se manifiesta en apatía por mantener relaciones estrechas con la institución, juzgamiento y distanciamiento de sus funcionarios, los cuales desplazan y constituyen vacíos en la gestión integral comunitaria, para fortalecer la acción policial (Cortés, 2013). En este caso, la credibilidad se ve comprometida en temas de transparencia y confianza con los principios y valores con los que se fundamenta la Policía Nacional.

En concreto, el reto radica en desvirtuar los imaginarios colectivos, basados en antagonismos institucionales, para incrementar los niveles de confianza, construir espacios de diálogo y sensibilización, donde se recupere la familiaridad con las comunidades y la capacidad de gestión institucional, como unidad al servicio de la sociedad. Implica reconfigurar los valores humanísticos dentro de la institución, para que se afiance de

manera integral el trato con el otro y, de esa manera, se reflejen los comportamientos adecuados en la atención a la población.

Ahora, el eje de integrar, articular esfuerzos y lograr unidad institucional también es uno de los proyectos y metas más ambiciosos a los que se expone esta cultura policial novedosa que propone el modelo SEA Policía. En la medida en que parte de la modificación del esquema altamente autoritario de la jerarquía vertical educativa, manejada actualmente.

De igual manera, adopta los regímenes de control que rompen con la noción de liderazgo integral y colectivo y en sí mismo, de unidad y participación política y comunitaria, dado que, con frecuencia, la gestión estratégica y operativa en el sistema es rígida y se traslada a las formas de ser, sentir y actuar de la Policía en la comunidad. Esta es una cuestión que no permite avanzar en el primer eje que plantea el modelo.

A partir de lo anterior, se evidencia la responsabilidad y la interrelación de los funcionarios policiales en otros sistemas políticos, dado que se genera dificultad de crear alianzas con entidades, en relación con los órdenes público y privado, para garantizar los derechos colectivos e individuales en su operatividad interdisciplinaria, cumpliendo adecuadamente con el deber ser de la Policía Nacional.

Partiendo de esta premisa, a pesar de que la proyección es clara y las funciones de la institución estén basadas en objetivos concretos, la operatividad resulta un reto más complejo. Ello se debe a que, con frecuencia, la intervención de los policías como acción de primera mano no depende únicamente de sí, dado que esta intervención debe ir acompañada de otras entidades que garantizan la protección y el restablecimiento de los derechos de las diferentes comunidades.

Lo anterior evidencia que es allí donde surge otro inconveniente: la capacidad institucional de brindar coordinación para cumplir con los deberes, derechos y llamados de la sociedad. Además de llegar a todas las personas, con el objetivo de que se dirijan a la Policía Nacional con respeto y reconocimiento, partiendo de los valores y el respeto que cada uno merece.

Por último, se propone consolidar el eje del sistema de gestión integral, dado que debe ser transversal, como primer paso. Ello, con el objetivo de

lograr que los componentes anteriores se sostengan en el tiempo y que la capacidad de gestión estratégica se compacte con la gerencia del proceso y talento humano de la institución, para que este se alinee con los compromisos, deberes y obligaciones que tienen los integrantes de la institución.

Es preciso mencionar que este compendio se realiza para lograr gestionar una cultura organizacional y prestacional en la Policía Nacional, la cual requiere del esfuerzo de movilización de redes y esquemas que no solo se ven en las funciones asistenciales, sino también en las administrativas. Todo ello, entendiendo que, al haber una propiedad e identificación sólida en los altos mandos de estos saberes, se logra generar un proceso de identificación que puede llegar a todas las unidades de la Policía Nacional.

## Conclusiones

Los retos y las dificultades a los que se enfrenta la implementación y el logro del método SEA Policía están basados en la movilización de un conjunto de saberes y antecedentes comportamentales, rígidos y conservadores, los cuales deben adaptarse a las necesidades de la comunidad. Por esta razón, se requiere que haya un proceso de sensibilización que desvirtúe los imaginarios contrarios y colectivos que se tienen de la institución y del servicio de policía.

Teniendo en cuenta que deben adoptarse nuevos manejos de relacionamiento dentro de la institución por parte de los uniformados, los cuales favorecen el acogimiento de nuevas conductas para ganarse la confianza de las comunidades por medio del SEA Policía, se ha comprobado que el saludar, escuchar y actuar de manera coherente demuestra un comportamiento de valores y principios, acordes con los que se fundó la Policía Nacional. De ese modo, se da cumplimiento al objetivo dentro de los procesos policiales, donde se requiera de una apropiación e identidad que supere la cultura actual dentro del sistema político de la institución.

## Recomendaciones

La institución debe emplear procesos de sensibilización y educación enfocados al acogimiento del SEA Policía de manera particular y focal, ya que no todos los funcionarios ni los uniformados conciben la realidad del método del mismo modo.

**Tabla 1.** Matriz de operación y acciones

Matriz de operacionalización			
Línea de acción	Indicador	Actividades	Medios de verificación.
Credibilidad y confianza institucional	100% de las actividades educativas desarrolladas con las comunidades locales. 70% de las zonas locales con conocimiento de la estrategia SEA Policía 100% de las entidades participando.	Desarrollar campañas de sensibilización en temas de valores, confianza institucional y canales de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de las actividades</li> <li>• Registro fotográfico</li> <li>• Actas de trabajo</li> <li>• Registro fotográfico</li> <li>• Material pedagógico</li> <li>• Actas de conformación</li> </ul>
		Desarrollar talleres educativos (por zona) sobre comportamientos adecuados y no adecuados que los uniformados deben implementar en la intervención del orden público.	
		Aplicar campañas publicitarias con material gráfico en temas del “nuevo humanismo en la Policía” por medio del SEA Policía.	
Fortalecimiento institucional y SIG	100% de los policías del municipio, participando de los procesos de formación complementaria.	Fortalecer las estrategias de sensibilización con el temario de unidad y respeto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de las actividades</li> <li>• Registro fotográfico</li> <li>• Actas de trabajo</li> <li>• Registro fotográfico</li> <li>• Material pedagógico</li> <li>• Actas de conformación</li> <li>• Material pedagógico</li> </ul>
		Robustecer la capacidad institucional de los uniformados en el trabajo comunitario, el buen trato, la dignidad y la alianza con instituciones públicas y privadas.	
		Aplicar evaluaciones a la logística del proceso de gestión integral, el cual se debe consolidar por medio de herramientas de evaluación para reconocer su alcance y eficiencia.	

Asociado a esto, se evidencia que el trabajo comunitario es uno de los retos más amplios, puesto que se requiere aplicar estrategias que permitan recuperar la confianza en los servicios que brinda la institución.

De igual manera, la Policía Nacional debe seguir promoviendo el SEA Policía en las escuelas, razón por la cual los funcionarios deben proceder y proyectar a los futuros técnicos en servicio de Policía sobre la trascendencia, importancia e implementación de esta herramienta por medio de estrategias éticas y educativas.

Como funcionarios públicos, deben buscarse tácticas y destrezas, donde se manejen buenas prácticas por medio de los valores ético y sociales que debe tener cada individuo, al poseer un acercamiento no solo con la comu-

nidad, sino también con el equipo. Ello se logra trabajando a través de actividades diarias como saludar, escuchar y comportarse responsablemente.

### Propuesta institucional

Esta propuesta se realiza con la finalidad de fortalecer el SEA Policía, a través de técnicas y estrategias, por medio de espacios pedagógicos, con lo cual se genera impacto positivo de la institución en las diferentes comunidades, lo que, a su vez, revela su capacidad para actuar de manera adecuada en los diferentes procedimientos (tabla 1).

**Objetivo general:** fortalecer la implementación del SEA Policía en la institución y las comunidades.

### Objetivos específicos:

- Desarrollar actividades de promoción y sensibilización del modelo SEA Policía en las comunidades locales, enfocadas al componente de credibilidad y confianza institucional.
- Aplicar actividades de fortalecimiento institucional para la articulación y la unidad institucional.
- Acondicionar estrategias de la consolidación del sistema de gestión integral de la Policía Nacional.

### Referencias

Cerón, E. V., & Salazar, M. P. (2019). *Propuesta de un plan de comunicación para mejorar el clima laboral y cultura institucional en las dependencias Dirección Nacional Antinarcoóticos de la Policía Nacional del Ecuador* [Tesis de posgrado]. Repositorio institucional UCE: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18557>

Cortés, M. L. (2013). *Implementación del diagnóstico del clima laboral como herramienta de fortalecimiento institucional en la Policía Nacional* [Tesis de posgrado]. Repositorio institucional Unipiloto: <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/3075>

Moreno, A. F. (2019). *Hacia un auto modelo de gestión del talento humano desde los comités de gestión humana y cultura institucional de la Policía Nacional* [Tesis de posgrado]. Repositorio institucional Uniandes: <https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/43830>

Policía Nacional de Colombia (2013a). *Cartilla pedagógica SEA Policía; Guía I.I. para movilizar la cultura institucional*. Autor.

Policía Nacional de Colombia (2013b). *Cartilla pedagógica SEA Policía; Guía o para consolidar la cultura institucional: parámetros y lineamientos*. Autor.