

Participación y Diálogo con la Comunidad

Los desafíos de la policía moderna exigen que las agencias policiales continúen construyendo y manteniendo la confianza y la legitimidad con las comunidades a las que sirven. Los miembros de la comunidad no son simplemente los destinatarios de los servicios policiales, son aliados esenciales en el mantenimiento de la seguridad pública. Al adoptar enfoques que reconocen las voces y los roles de los miembros de la comunidad, las agencias policiales pueden priorizar la participación efectiva de la comunidad. La participación de la policía comunitaria es un principio rector para las agencias policiales y enfatiza el trabajo con los miembros de la comunidad para identificar problemas y coproducir soluciones tangibles.

Policía Comunitaria y Justicia Procesal

La participación mutua de la comunidad y la policía va más allá del comportamiento y las tácticas de la policía, y se centra en la participación sistemática en asociaciones y técnicas de resolución de problemas que dan como resultado una transformación organizativa significativa.¹ La investigación y la práctica muestran que al público le importa tanto la forma en que la policía interactúa con la comunidad como los resultados de las acciones policiales.² La participación mutua efectiva entre la comunidad y la policía se basa en los cuatro principios centrales de la justicia procesal:

1. Tratar a las personas con dignidad y respeto
2. Dar 'voz' a las personas durante los encuentros
3. Ser neutro y transparente en la toma de decisiones.
4. Transmitir motivos confiables³

Consideraciones sobre la relación policía y comunidad

Para mejorar la participación de la comunidad y apoyar los esfuerzos de participación conjunta de la policía y la comunidad, considere las siguientes estrategias:

Establecer Oportunidades Equitativas

■ Escucha primero

La participación equitativa implica escuchar a los miembros de la comunidad sobre sus preocupaciones y cómo se puede atender mejor a sus comunidades. Al escuchar, las fuerzas del orden pueden ganarse una reputación basada en alianzas en lugar del poder, algo que aumenta su legitimidad en las

comunidades a las que sirven. Los temas clave para las conversaciones incluyen:

- Preocupaciones por la seguridad de la comunidad
- Nuevas políticas o preguntas sobre políticas existentes
- Incidentes comunitarios de alto perfil
- Tecnología de la agencia (ej.: cámaras corporales, lectores de matrículas)
- La visión de la comunidad sobre las interacciones diarias con los miembros de la agencia, tanto jurados como civiles.

■ Eliminar las barreras a la participación mutua

Las oportunidades de participación dependen de la capacidad de los miembros de la comunidad. El primer paso para que la comunidad participe es que se sienta bienvenida y las agencias deben considerar lo siguiente:

- Comunicar oportunidades de participación en idiomas y formatos entendidos por los miembros de la comunidad.
- Rotación de reuniones entre diferentes lugares, días y horas
- Proporcionar opciones de participación virtual si fuera posible
- Comunicarse con frecuencia a través de correo electrónico, redes sociales y eventos comunitarios.
- Solicitar información de diversas comunidades para encontrar la mejor manera de transmitir información a esas comunidades a través de líderes oficiales y no oficiales.

1 Oficina de servicios policiales orientados a la comunidad, *Definición de Vigilancia Comunitaria* (Washington DC: US Department of Justice, 2014), <https://cops.usdoj.gov/RIC/Publications/cops-p157-pub.pdf>.

2 Cynthia Lum et al., *An Evidence Assessment of the Recommendations of the President's Task Force on 21st Century Policing — Implementation and Research Priorities* (Alexandria, VA: International Association of Chiefs of Police, 2016), <http://cebcp.org/wp-content/evidence-based-policing/IACP-GMU-Evidence-Assessment-Task-Force-FINAL.pdf>; Kyle Peyton, Michael Sierra-Arévalo, and David G. Rand, "A Field Experiment on Community Policing and Police Legitimacy," Proceedings of the National Academy of Sciences 116, no. 40 (2019): 19894 - 19898, <https://www.pnas.org/content/pnas/early/2019/09/10/1910157116.full.pdf>.

3 Lorraine Mazerolle et al., "Legitimacy in Policing: A Systematic Review," *Campbell Systematic Reviews* 9, no. 1 (2013), <http://www.campbellcollaboration.org/lib/project/141/>.



Participación y Diálogo con la Comunidad

■ Aceptar la diversidad

Las comunidades son diversas y todas las oportunidades de participación deben reflejar los esfuerzos para incorporar a la comunidad en general. Eso incluye no solo la diversidad racial y étnica, sino también la diversidad de edad, ocupación, género, orientación sexual, tradiciones religiosas, capacidad física e ingresos. La capacitación eficaz y de alta calidad permitirá al personal de la agencia comprender mejor las diversas poblaciones con las que trabaja.

Involucrarse en un diálogo productivo

■ Ser transparente

Priorizar la administración, las operaciones y las comunicaciones transparentes para garantizar que la comunidad comprenda las acciones y decisiones tomadas por las agencias policiales. Considere todas las plataformas y medios de comunicación para involucrar a la comunidad en discusiones sobre las expectativas de transparencia, responsabilidad y privacidad. Las agencias pueden aprender sobre temas que son importantes para la comunidad a través de estas plataformas y medios.

Facilitar soluciones colectivas

■ Colaborar

Las agencias policiales deben buscar intencionalmente la opinión de los miembros de la comunidad en la formación, implementación y mantenimiento de los esfuerzos de participación. Esto incluye aportaciones de miembros de la comunidad que tienen puntos de vista críticos, neutrales y de apoyo. A través de actividades no relacionadas directamente con la aplicación de la ley centradas en soluciones, las agencias pueden ser vistas como legítimas, confiables y justas.

■ Buscar alianzas con organizaciones comunitarias

Las organizaciones comunitarias pueden ser partes interesadas clave para la creación de asociaciones. La confianza a menudo es transferible, por lo que los miembros de la comunidad que confían en las organizaciones aliadas también pueden confiar en las agencias policiales, creando una base de legitimidad que se puede aprovechar para la cohesión de la comunidad.

Actuar sobre la base del feedback de la comunidad

■ Promover la participación mutua de la comunidad y la policía.

Las asociaciones funcionan mejor cuando las contribuciones iguales generan beneficios mutuos. Los organismos policiales deben promover la identificación compartida de prioridades y

el desarrollo de soluciones coproducidas. Con cada oportunidad de participación comunitaria, las agencias deben estar preparadas para recibir comentarios, actuar en base a los comentarios y transmitir decisiones y resultados a la comunidad.

■ Fomentar la empatía a través de perspectivas compartidas.

Cuando los miembros de la comunidad y la policía comprenden y aprecian cómo se lleva a cabo y se experimenta la actividad policial, pueden surgir oportunidades para una participación significativa. Las oportunidades de participación comunitaria pueden servir como plataformas para la educación mutua sobre el bienestar físico y mental del personal de la agencia policial y el bienestar general de las comunidades. Para que las comunidades experimenten una actuación policial eficaz y equitativa, se debe considerar el bienestar físico y mental de los agentes.

Las agencias policiales deben adoptar un modelo colaborativo donde se lleva a cabo la actividad policial. **con** comunidades en lugar de simplemente **en** las comunidades. La colaboración puede contribuir a que los miembros de la comunidad se sientan no solo más **protegidos** pero también más **protectores** de las personas y lugares de sus comunidades, los valores que representan sus comunidades y la agencias policiales que los defienden y preservan su calidad de vida. Las agencias policiales deben facilitar la asociación y la rendición de cuentas, las cuales pueden nutrirse con estrategias de participación comunitaria y participación activa de la comunidad.

La creación conjunta de programas, políticas y estrategias a través de oportunidades de participación entre la comunidad y la policía puede generar comprensión, confianza, seguridad, respeto y diversidad de pensamiento auténtica y orgánicamente. La policía, junto con los socios de la comunidad y las partes interesadas, puede desarrollar estrategias que erosionen las barreras y construyan puentes en torno a objetivos compartidos y un propósito común.

Recursos de la IACP

IACP Página del [Community-Police Engagement](#)

Política modelo de la IACP: [Redes Sociales](#)

Política modelo de la IACP: [Alianzas de Investigación](#)

IACP [Marco de Políticas para Mejorar la Participación de la Policía y la Comunidad](#)

IACP [Centro de Recursos sobre Políticas de las Fuerzas del Orden](#)